



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

El proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del  
consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Muñoz Grandez, Angel Esau ([orcid.org/0000-0003-1535-0604](https://orcid.org/0000-0003-1535-0604))

**ASESORES:**

Mg. Cabrera Santa Cruz María Julia ([orcid.org/0000-0002-5361-6541](https://orcid.org/0000-0002-5361-6541))

Dr. Caycho Valencia Félix Alberto ([orcid.org/0000-0001-8241-5506](https://orcid.org/0000-0001-8241-5506))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a toda mi familia de quienes siempre siento su apoyo en cada paso y decisión que he tomado, a mi pareja quien me impulsa a seguir creciendo día a día como profesional y por su paciencia y comprensión brindada.

### **Agradecimiento**

A mi asesora de investigación Mg. María Julia Cabrera Santa Cruz, y al co-asesor Dr. Félix Alberto Caycho Valencia, quien nos acompañó en este trayecto de la elaboración de esta tesis, así mismo nos compartió su sabiduría, experiencia y paciencia.

## Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable: Proceso de Atención	15
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable: Satisfacción del Usuario	16
<b>Tabla 3</b> Proceso de atención en la satisfacción de los usuarios en consultorio externo	21
<b>Tabla 4</b> Satisfacción del usuario y la dimensión asignación de citas	22
<b>Tabla 5</b> Satisfacción de los usuarios y la dimensión Organización de historias clínicas para la atención de consulta	23
<b>Tabla 6</b> Satisfacción de los usuarios y la dimensión ingreso y admisión del paciente	24
<b>Tabla 7</b> Satisfacción de los usuarios y la dimensión evaluación médica	25
<b>Tabla 8</b> Satisfacción de los usuarios y la dimensión alta/contra referencia	26
<b>Tabla 9</b> Prueba de normalidad del proceso de atención y la satisfacción	27
<b>Tabla 10</b> Influencia del proceso de atención en la satisfacción del usuario	28
<b>Tabla 11</b> Regresión logística ordinal de la hipótesis general	28
<b>Tabla 12</b> Influencia de la asignación de citas en la satisfacción de los usuarios	29
<b>Tabla 13</b> Regresión logística ordinal de la hipótesis específica 1	29
<b>Tabla 14</b> Influencia de la organización de historias clínicas en la satisfacción de los usuarios	30
<b>Tabla 15</b> Regresión logística ordinal de la hipótesis específica 2	30
<b>Tabla 16</b> Influencia de ingreso y admisión en la satisfacción de los usuarios	31
<b>Tabla 17</b> Regresión logística ordinal de la hipótesis específica 3	31
<b>Tabla 18</b> Influencia de la evaluación médica en la satisfacción de los usuarios	32
<b>Tabla 19</b> Regresión logística ordinal de la hipótesis específica 4	32
<b>Tabla 20</b> Influencia del alta y contra referencia en la satisfacción de los usuarios	33
<b>Tabla 21</b> Regresión logística ordinal de la hipótesis específica 5	33

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> Proceso de atención y satisfacción del usuario	21
<b>Figura 2</b> La satisfacción de los usuarios y la dimensión de asignación de citas	22
<b>Figura 3</b> La satisfacción de los usuarios y la dimensión Organización de historias clínicas para la atención de consulta	23
<b>Figura 4</b> Satisfacción de los usuarios y la dimensión ingreso y admisión del paciente	24
<b>Figura 5</b> Satisfacción de los usuarios y la dimensión evaluación médica	25
<b>Figura 6</b> Satisfacción de los usuarios y la dimensión alta/contra referencia	26

## Resumen

El presente trabajo de investigación estudió el proceso de atención en la satisfacción de los usuarios, como objetivo se planteó determinar la influencia del proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital de Ayacucho. La metodología del presente trabajo de investigación es de tipo aplicativo, diseño no experimental, nivel explicativo, enfoque cuantitativo y método hipotético-deductivo. La población estuvo conformada por 260 usuarios del consultorio externo y la muestra está conformada por 155 usuarios. La técnica de recopilación de datos para las dos variables fue la encuesta y el cuestionario se utilizó como instrumento, lo cual fue validado por expertos y su confiabilidad fue dada por el coeficiente de Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos luego de realizar la prueba de regresión logística ordinal arrojaron un p-valor = 0,000, menor a 0,05, probando que la satisfacción de los usuarios es influenciada significativamente por el proceso de atención recibida, de la misma forma el valor obteniendo para el Pseudo  $R^2$  Cox y Snell fue de 0.91, entonces se concluye, que la satisfacción del usuario esta explicada en un 91% por la variable proceso de atención.

**Palabras clave:** Proceso de atención, satisfacción de los usuarios, consultorio externo, calidad de servicio.

## **Abstract**

The present research work studied the care process in the satisfaction of the users, the objective was to determine the influence of the care process in the satisfaction of the users of the external office of a hospital in Ayacucho. The methodology of this research work is of a quantitative approach, application type, explanatory level, hypothetical-deductive method and non-experimental design. The population was made up of 260 users of the external office and the sample is made up of 155 users. The data collection technique for the two variables was the survey and the questionnaire was used as an instrument, which was validated by experts and its reliability was given by the Cronbach's Alpha coefficient. The results obtained after carrying out the ordinal logistic regression test yielded a p-value = 0.000, less than 0.05, proving that user satisfaction is significantly influenced by the care process received, in the same way the value obtained for the Pseudo R2 Cox and Snell it was 0.91, so it is concluded that user satisfaction is 91% explained by the attention process variable.

**Keywords:** Care process, user satisfaction, outpatient clinic, service quality.

## I. INTRODUCCIÓN

Tener acceso a la salud es una necesidad esencial que todos los seres humanos deben tener, durante muchos años, se ha evidenciado una grave deficiencia en el sistema de atención al usuario, lo cual ha sido ampliamente difundido a través de numerosas noticias, revelando así la insatisfacción de los pacientes al respecto. En la actualidad, el proceso de atención ha empeorado aún más debido al aumento de los contagios, lo que ha llevado a una saturación de los hospitales y los establecimientos de salud.

El acceso equitativo a una atención de alta calidad con que los pacientes estén satisfechos es esencial para cumplir con esta obligación (Organización mundial de la Salud [OMS], 2020). Cuando se respetan los principios del derecho a la salud y los pacientes reciben una atención adaptada a su condición única, es más probable que los pacientes tengan una buena experiencia de atención médica (Quijano & Munares, 2016).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que en algunos países se registra una deficiencia del 30% en el proceso de atención al paciente, mientras que la calidad y satisfacción se sitúan en un 40%. Por esta razón, los ministros de salud de las Américas están considerando la implementación de medidas organizativas para mejorar el acceso a la atención de salud, especialmente en los servicios de emergencia. El principal objetivo es garantizar la equidad, eficiencia y calidad en la atención (OPS, 2019).

Uno de los continentes que presenta una gran preocupación en términos del proceso de atención al paciente es África, ya que su sistema de salud se caracteriza por ser débil y altamente deficiente debido a la escasez de recursos económicos disponibles (Martínez *et al.*, 2020). Con la pandemia se incrementaron aún más provocando la saturación de hospitales y un aumento en la tasa de mortalidad, que actualmente se sitúa en 13,500 personas. Se estima además que esta cifra podría incrementarse a 220 millones de infectados debido a las deficiencias en el proceso de atención (Aranzábal *et al.*, 2020).

Todas las personas tienen un derecho inherente y fundamental al bienestar físico y mental, tal como lo establece la DUDH y el PIDESC desde el año 1948, de aquí se sigue el derecho de uno al bienestar físico y mental. Igualmente, toda persona tiene derecho a recibir toda atención de la salud, incluida la atención

curativa, preventiva y de rehabilitación (Pérez *et al.*, 2019). Así mismo la ley establece los principios y normas necesarios para brindar un acceso equitativo, integral y de calidad a la salud en el Perú, de conformidad con el art. 7 de la Constitución Política del país y la Ley General de Salud (Congreso de la República, 1997).

Según el Ministerio de Salud menciona que brindar servicios de salud y mejorar la experiencia del paciente en la atención del consultorio externo es fundamental y se reflejan en el nivel de satisfacción recibido por su servicio (MINSA, 2012). Sin embargo, en muchos centros de salud, se han identificado problemas y desafíos en la atención del consultorio externo que pueden afectar la satisfacción de los usuarios (Mastro, 2022). Estos problemas pueden variar desde largos tiempos de espera y dificultades de acceso hasta falta de coordinación entre los diferentes profesionales de salud involucrados (Giataneh *et al.*, 2022).

El tiempo de espera es un importante factor que contribuye a la satisfacción general de los usuarios (Othman, 2023). La insatisfacción y el sufrimiento provocados por la espera del servicio pueden opacar la percepción general sobre la calidad de la atención (Gaumer, 2006). Además, la falta de accesibilidad y coordinación en el proceso de atención puede generar confusiones y dificultades para los usuarios, lo que puede afectar su satisfacción y su experiencia en el centro de salud (Lin *et al.*, 2023).

La atención en consulta externa en los hospitales es un componente fundamental en el servicio médico. Sin embargo, esta área a menudo enfrenta diversas problemáticas que afectan al personal médico, a los pacientes y al personal administrativo (Muin *et al.*, 2020). Estos problemas pueden abarcar desde tiempos de espera prolongados y falta de coordinación hasta escasez de recursos y deficiencias en el seguimiento y la perseverancia en el cuidado (Ceriani *et al.*, 2020).

Según el último censo señalan que a nivel nacional los usuarios para ser atendidos por consultorios externos esperan en promedio 17 días, de ellos el promedio de espera para los pacientes del MINSA es de 12 días, con los de ESSALUD son de 19 días, los pacientes de las sanidades de la policía y fuerzas armadas es de 21 días y los que se atienden en clínicas es de 8 días, según los datos obtenidos de la unidad de análisis, en el segundo trimestre del periodo de

estudio, el 61% de los pacientes asegurados con SIS indican que el tiempo de espera de atención en promedio es excesivo causando mucho malestar a la población (INEI, 2019).

En el plano local, según el informe de fiscalización selectiva, practicada al hospital regional de Ayacucho-2022, donde evidencian problemas en consulta externa y que con frecuencia se apreciaban largas colas de usuarios, que incluso pernoctaban en la puerta externa del hospital, con el fin de obtener un cupo para la atención ambulatoria de consulta externa, de ahí generaba la disconformidad ya que los cupos eran limitados; así como el limitado número de médicos especialistas, en este informe se muestran que existe una demanda excesiva de espera de usuarios con un total de 1978 para pacientes nuevos y 1864 pacientes continuadores, evidenciándose una larga espera en los diferentes servicios, como 383 usuarios en gastroenterología, 611 en cirugía, 615 en neurología, 327 en oftalmología, 375 en reumatología, 140 en endocrinología, 225 en medicina interna, 336 en urología, 67 en cardiología, 129 en traumatología, 57 en neurocirugía, 45 en neumología, 25 en cirugía pediátrica, 18 en ginecología, 17 en pediatría, 10 en infectología y 11 usuarios en nefrología.

Por otro lado, en cuanto a la verificación física que se realizó, han observado que no se viene cumpliendo con cabalidad el reglamento interno de trabajo, aprobado mediante la resolución directoral regional sectorial N° 1725-2016-GRDS-DIRESA-DR, donde se encuentra establecida los horarios de atención: turno mañana de 07:00 am a 13:00pm y turno tarde de 13:00pm a 19:00 pm. Donde no se les ubico en consultorio a algunos profesionales médicos programados. Así mismo apreciaron que algunos consultorios no cuentan con usuarios programados y otros con solo 1 a 3 usuarios programados, haciéndose notar la insatisfacción de los usuarios por la larga espera.

Por lo tanto es importante abordar estos problemas y desafíos en todo el proceso de atención en consultorio externo para mejorar la satisfacción del usuario y así poder garantizar una atención de calidad y para ello es necesario identificar los problemas existentes en las diferentes áreas del hospital para proponer soluciones efectivas y con ello contribuir a optimizar el proceso de atención, reducir la duración de la atención y perfeccionar en la coordinación con los diferentes profesionales en el hospital.

En base a todo lo mencionado líneas arriba la problemática planteada para el presente trabajo investigativo es ¿En qué medida el proceso de atención influye en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023?, y en base a este planteamiento es que se desglosan los siguientes problemas específicos: 1) ¿En qué medida la asignación de citas influye en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023?; 2) ¿En qué medida la organización de historias clínicas para la atención de consulta influye en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023?; 3) ¿En qué medida el ingreso y admisión de paciente influye en la satisfacción de los usuarios en el consultorio externo del hospital II-2 de Ayacucho, 2023?; 4) ¿En qué medida la evaluación médica influye en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023?; 5) ¿En qué medida el alta y contra referencia influye en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023?.

En base a todas las interrogantes realizadas, esta investigación se justifica de manera teórica, ya que con este trabajo investigativo se abordará conceptos impartidos, los cuales serán de mucha utilidad puesto que es de conocimiento general que las actividades realizadas por el personal de salud dentro de instituciones estatales presentan muchas deficiencias y estos pueden afectar la salud del paciente por tal razón por medio de este estudio se obtendrá información valiosa y de primera mano que permitirá contrastar las teorías estudiadas. De igual modo, se justifica de forma práctica, puesto que, con la información obtenida se podrá determinar la relación y el efecto que tiene, lo cual servirá como una guía para poder implementar nuevas prácticas de atención y mejoras continuas en las distintas fases del proceso de atención que se tiene en el consultorio externo del hospital, asimismo, servirá como una base para concientizar al personal médico y de ser el caso para implementar capacitaciones constantes para el desarrollo profesional.

Con respecto a la justificación social esta investigación beneficiará a los colaboradores que desarrollan sus actividades de salud permitiendo mejorar los servicios de atención para obtener un paciente más satisfecho con los servicios de instituciones médicas estatales. Finalmente, con respecto a la justificación metodológica, en esta investigación se aplicarán y desarrollarán herramientas de

investigación siguiendo la metodología de investigación para garantizar la validación y confiabilidad de los instrumentos a utilizar dentro del desarrollo del estudio para que de esta manera se pueda dar respuesta a la problemática presentada.

Por lo tanto, se consideró plantear como nuestro objetivo principal: Determinar la influencia del proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023. Y para poder lograr el cumplimiento de este objetivo es necesario plantear los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar la influencia de la asignación de citas en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023; 2) Determinar la influencia de la organización de historias clínicas para la atención de consulta en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del hospital II-2 de Ayacucho, 2023; 3) Determinar la influencia del ingreso y admisión de paciente en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023; 4) Determinar la influencia de la evaluación médica en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023; 5) Determinar la influencia del alta y contra referencia en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.

Del mismo modo se ha planteado las siguientes hipótesis: La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por el proceso de atención recibida del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023. Y las hipótesis específicas planteadas son: 1) La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por la asignación de citas del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023; 2) La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por la organización de historias clínicas para la atención de consulta del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023; 3) La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por el ingreso y admisión de paciente del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023; 4) La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por la evaluación médica del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023; 5) La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por alta y contra referencia del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Este estudio tiene en cuenta el contexto de los últimos años, siendo la metodología, los hallazgos y las conclusiones los puntos focales.

A nivel internacional, Zapata *et al.* (2020) realizó una investigación cuyo objeto fue entender la satisfacción de los pacientes en la unidad de consulta externa de la IPS Sociedad Médica Clínica del distrito de Maicao, en este trabajo se realizó una encuesta a 100 usuarios y para el cumplimiento de este objetivo, se evaluó tres dimensiones las cuales son: los elementos tangibles, la actitud de servicio y la competencia de los usuarios involucrados, los hallazgos de este estudio mencionan que los usuarios en general están satisfechos con la IPS Sociedad Médica Clínica de Maicao, sin embargo existe una mayor probabilidad que los usuarios estén descontentos con la actitud del servicio que con cualquier otro aspecto del mismo.

Ali *et al.* (2020), investigan el nivel de satisfacción de los usuarios en el departamento de medicina familiar y comunitaria de Irak, para ello realizan un estudio transversal con 235 muestras las cuales fueron tomadas por conveniencia, posteriormente para la obtención de los resultados fue necesario realizar las pruebas estadísticas correspondientes y la prueba ANOVA. Finalmente, los resultados que arrojaron las pruebas indicaron que los pacientes que residen en las zonas rurales presentan un nivel de satisfacción muy alto frente a la atención médica recibida al igual que los residentes urbanos, sin embargo, con relación a los usuarios de la tercera edad o mayores a 50 años tuvieron un nivel de satisfacción bajo frente a los servicios médicos.

Del mismo modo Ismail *et al.* (2020) investigaron los factores asociados a la satisfacción percibida por los usuarios con los servicios de farmacia en la clínica de salud pública PHC – PSQ de Malasia, en este trabajo investigativo se encuestaron a 400 pacientes quienes fueron seleccionados al azar y los resultados de este estudio indicaron que la educación, la frecuencia de visitas, la edad y el conocimiento general de los farmacéuticos tienen un alto índice de relación con la satisfacción del paciente, estos resultados fueron confirmados con las pruebas correspondientes de coeficiente de determinación, en donde se obtuvo una puntuación de 0.96 donde es significativamente bueno.

Finalmente, tenemos a Uğurluoğlu *et al.* (2019) quienes investigaron si las características relacionadas con la institución y el proveedor del servicio afectan el

nivel de satisfacción de las personas con respecto a los servicios de salud pública que reciben en el estado de Turquía. La obtención de citas, los costos de los exámenes y análisis, el número inadecuado de médicos y personal médico, los precios de los medicamentos, las colas, la limpieza/higiene, las actitudes de los médicos y enfermeras, fueron determinantes importantes para la obtención del nivel de satisfacción de las personas frente a los servicios de atención. Esta investigación muestra que la satisfacción está estrechamente relacionada a las características del centro de atención pública. Finalmente, los autores concluyen que todavía hay mejora en varias áreas importantes en las que los ciudadanos encuentran dificultades.

A nivel nacional tenemos Velásquez (2020) quien estudió si la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios, el enfoque metodológico utilizado fue el hipotético - deductivo, con un diseño no experimental, con una investigación de nivel explicativo y de tipo aplicada. Se consideraron 650 usuarios de una red del MINSA y se empleó un método de muestreo probabilístico y para la recolección de datos se utilizó la encuesta como instrumento. Los coeficientes obtenidos en el análisis revelaron valores significativos de 0.000, con una influencia de la calidad del servicio que explica más del 17,2% de la satisfacción del usuario. En conclusión, este estudio evidenció la importancia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios puesto que la calidad del servicio mostró una fuerte influencia en la satisfacción del usuario, con una asociación significativa entre ambas variables.

Asimismo, Orellana (2019), hizo un estudio con la finalidad de conocer cómo el Procedimiento de Atención influiría en la satisfacción de los clientes en una farmacia de Lima, se empleó una investigación de nivel explicativo, tipo aplicada. La población estuvo conformada de 1000 clientes y por ende la muestra es de 278, después de aplicar las pruebas correspondientes se llegó a la conclusión de que los datos recopilados y posteriormente evaluados permitieron establecer que la implementación del procedimiento de atención presenta una influencia muy significativa en la satisfacción de los clientes.

Vela (2019), tuvo el propósito principal de investigar el efecto de la calidad de atención en la insatisfacción de los usuarios del Centro de Salud Churcampa, ubicado en Huancavelica en el año 2017. Se empleó una investigación de nivel explicativo, de tipo aplicada y método deductivo-inductivo, en este estudio se tuvo

un tamaño de muestra de 322 usuarios. Como resultado se obtuvo que la falta de atención adecuada en consultas externas, servicios de emergencia y hospitalización ha tenido una influencia directa en el descontento de los pacientes.

Por otro lado, Aliaga (2019) la investigación se realizó utilizando un modelo teórico que consiste en una mezcla de técnicas cuantitativas y cualitativas con el objetivo principal de establecer la relación de la satisfacción del paciente, la calidad del servicio y la lealtad en clínicas de Perú. Según los hallazgos, existe una fuerte conexión entre estas variables y la lealtad del usuario. De manera similar, dos elementos principales de la calidad del servicio, la calidad funcional y la calidad técnica, podrían aislarse como contribuyentes a la satisfacción del usuario y a su vez, la lealtad del usuario al servicio ambulatorio brindado por las clínicas hospitalarias en todo el país.

Además, en un estudio realizado por Sánchez (2019), en donde se buscó evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con el sistema de citas médicas en el hospital Vitarte, se implementó una encuesta de satisfacción que proporcionó resultados positivos y alentadores, esta encuesta fue aplicada a 80 usuarios que utilizaron el servicio del Nosocomio. De acuerdo con los resultados obtenidos, se observó que el 30,4% de los usuarios mostró un nivel de satisfacción bajo con respecto al sistema de citas médicas en línea. Por otro lado, el 50,2% expresó una satisfacción moderada, mientras que el 20,4% manifestó una satisfacción alta, estos hallazgos proporcionan una visión importante sobre la percepción de los usuarios lo cual es relevante para la mejora continua del sistema y la implementación de estrategias que aumenten la satisfacción general de los usuarios.

De igual forma Aquino (2018) investigó el nivel de satisfacción que perciben los usuarios en el Servicio de Emergencia de un Nosocomio sobre el proceso de atención que recibieron, en este trabajo se utilizó la técnica de la encuesta con una escala de tipo Likert, el cuestionario estuvo diseñado para evaluar las variables de estudio y las dimensiones (tiempo de acceso, tiempo de servicio y tiempo de espera). Los resultados mostraron una significancia de 0.000 lo cual indicó una fuerte relación entre las variables y una influencia de 0.85. El autor concluye que la calidad del trato brindado tiene una influencia directa en la satisfacción de los pacientes.

Finalmente, Ykehara (2018) evalúa la satisfacción que perciben los usuarios externos del Hospital y la calidad del registro de su historia clínica, en este estudio se utilizó un tamaño de muestra de 100 asistentes médicos, en donde los resultados muestran que aproximadamente el 73,0% de los usuarios expresan una satisfacción moderada con la atención proporcionada por el personal médico, asimismo, se pudo notar que las historias clínicas presentan deficiencias al 99.0%. finalmente, el autor concluye que la satisfacción de los usuarios está fuertemente relaciona con la calidad del registro de su historia clínica ya que las pruebas mostraron una significancia del 0.004.

Seguidamente se establecieron los fundamentos teóricos referidos a las variables que están dentro del desarrollo del estudio.

Según Álvarez *et al.* (2009) el proceso de atención se configura como un medio para lograr la finalidad de la calidad total, es decir es un conjunto para garantizar una respuesta rápida, ágil, sencilla y directa a los problemas de salud desde el punto de vista del paciente. Según menciona Ortiz (2008), la asistencia en los servicios de salud abarca una serie de procedimientos y actividades, tanto clínicas como administrativas, necesarios para brindar atención a los usuarios. Esto incluye decidir qué tipos de atención se brindarán, qué recursos se requerirán, cómo serán esos tipos de atención y cómo se brindarán.

Las ideas modernas sobre el proceso de atención enfatizan la importancia de garantizar que el usuario reciba el tratamiento adecuado en cada etapa del proceso, es decir es la secuencia de procedimientos que se deben seguir desde que un paciente ingresa al establecimiento hasta que es dado de alta (MINSA, 2012). Y según (Syed *et al.*, 2018) el tiempo de espera de un cliente como la calidad del servicio brindado son indicadores de qué tan bien está funcionando el proceso de atención.

Según Haines *et al.* (2017) menciona que el proceso de atención es un enfoque estructurado y sistemático utilizado en la atención médica para evaluar, diagnosticar y tratar a los pacientes; también se conoce como proceso de atención de enfermería o proceso de atención médica y este proceso consta de varias etapas interrelacionadas que permiten brindar una atención integral y de calidad al paciente.

Por otro lado, EsSalud (2020) menciona que cuando se analizan las etapas y los procedimientos involucrados en el tratamiento de pacientes que visitan una clínica u hospital para su examen y tratamiento, a menudo se utiliza el término "concepto de proceso de atención externa". Los pasos comunes en este procedimiento que ayudan a proporcionar un tratamiento integral de alta calidad para los pacientes son los siguientes: la asignación de citas, organización de historias clínicas para la atención de consulta, ingreso y admisión de paciente, evaluación médica y alta/contra referencia para desarrollar adecuadamente el proceso de atención de consultorio externo.

Según EsSalud (2020) menciona que en el proceso de atención se presentan las siguientes dimensiones:

La asignación de citas, refiere cuando un paciente pasa por este procedimiento para reservar una cita con un médico o especialista en un centro médico. La coordinación de la atención es fundamental para minimizar los tiempos de espera de los pacientes y garantizar que todos los pacientes que requieren tratamiento lo reciban (Ahmadi *et al.*, 2017).

Organización de historias clínicas para la atención de consulta, implica establecer un marco lógico, asegurarse de que todo esté en su lugar y que sea fácil de encontrar y usar. Esto no solo ayuda a los médicos y enfermeras al brindarles una imagen completa de la salud de cada paciente, sino que también beneficia a los pacientes al permitirles obtener un tratamiento más individualizado y preciso (Zimmerman *et al.*, 2022).

Ingreso y admisión de paciente, implica obtener información fundamental sobre un paciente, como su nombre e historial médico. Además, también se documenta la elegibilidad del paciente para los servicios de consultorio externo y el motivo de la consulta. Se programan citas con especialistas y en determinadas situaciones, los pacientes deben proporcionar una aprobación por escrito y mantener un registro de los pagos realizados. Con estas medidas implementadas, el hospital puede brindar suficiente tratamiento médico y funcionar sin problemas (Rao & Davis, 1984).

Evaluación médica, refiere a la obtención de una imagen completa de la salud de un paciente para hacer un diagnóstico y formular una estrategia de tratamiento, es una parte vital de cualquier práctica médica, los procedimientos

típicos consisten en entrevistar al paciente, hacer un examen físico y hacer un diagnóstico basado en los hallazgos. El médico analiza los resultados de la prueba, hace un diagnóstico y crea una estrategia de tratamiento única. El éxito de la terapia se basa en la supervisión y el seguimiento constantes, es importante tener en cuenta que el procedimiento puede cambiar según la condición del paciente y el campo médico (Zurro *et al.*, 2021).

Alta/contra referencia, el alta de una consulta externa indica que el tratamiento está completo y se ha establecido un plan para la atención futura, mientras que la contra referencia indica que el paciente ha sido enviado a un especialista o nivel de atención diferente. Por lo tanto, este factor es crucial ya que permite mantener la continuidad del cuidado del usuario o, en su defecto, el mantenimiento de la calidad de la atención (EsSalud, 2020).

Con respecto a la segunda variable, la teoría de la satisfacción establece que la satisfacción es la experiencia de placer del usuario después de recibir un servicio que le brinda beneficios internos o externos; sin embargo, si las expectativas del usuario no se cumplen, no estarán satisfechos con el servicio (Dutka, 2001). Tanto la investigación como la aplicación práctica han dado mayor atención al tema de la satisfacción del paciente con la atención médica. Debe evaluarse utilizando tanto medidas de proceso como criterios de resultado, utilizando las escalas adecuadas para cada uno (Miglietta *et al.*, 2018).

Sin embargo, se utiliza como sustituto de la eficacia de un sistema al medir la satisfacción del usuario, ya que proporciona información sobre la eficiencia con la que se organiza la atención, las actitudes de los pacientes hacia la interacción con el personal están influenciadas por la red de servicios, que a su vez está relacionada con el tiempo y la calidad del tratamiento recibido en cada área (Jain, 2019).

El término "satisfacción del paciente" se refiere al juicio favorable que el paciente da sobre los muchos aspectos de la atención médica que ha recibido (Xiao & Barber, 2008). Por otro lado, Mira *et al.* (1992) señala que la satisfacción del usuario es el grado en que una persona está satisfecha con la calidad de la atención médica que ha recibido. Es una métrica para medir qué tan satisfecho está un paciente con la atención que recibió en función de sus propias impresiones y observaciones. La atención y el trato recibido, la gestión de los tiempos de entrega,

la espera y otros aspectos contribuyen a la satisfacción de los usuarios. Lo mismo ocurre con la calidad y la eficacia de la terapia, así como con la comunicación con el personal médico, la facilidad de acceso a las instalaciones y la comodidad del establecimiento.

Según Calva, 2009 explica que el grado en que el servicio real cumple o supera las expectativas del usuario es la definición de satisfacción del usuario. Es así como las impresiones subjetivas y las expectativas previas dan forma a la calidad de prestación que se comunica.

El nivel de atención y servicios que recibe un paciente en un entorno determinado se denomina "satisfacción del usuario (MINSa, 2012), la cual se define como el grado en que se satisfacen las expectativas y necesidades de un usuario o cliente en relación con un producto, servicio, o experiencia. Así mismo el MINSa toma la propuesta hecha por Parasuruman *et al.* (1993) y elabora la guía para medir la satisfacción del usuario por medio de la RM N° 527-2011/MINSa, en donde dimensiona la satisfacción del usuario en: aspectos tangibles, seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta.

La fiabilidad es la confiabilidad y precisión de los diagnósticos, tratamientos y procedimientos realizados por los profesionales de la salud y los equipos médicos, es fundamental que los usuarios confíen en que recibirán una atención segura y precisa (Zeithaml y Bitner, 2002). Aquí hay algunos aspectos clave de la fiabilidad en la atención médica: Calidad y formación del personal, evidencia científica y prácticas basadas en evidencia, acceso a equipos y tecnología adecuados, procedimientos y protocolos estandarizados, control de calidad y seguridad del paciente y comunicación efectiva (Hernández *et al.*, 2017).

La capacidad de respuesta es la medida en que un sistema o proveedor de atención médica puede satisfacer las demandas inmediatas y cambiantes de sus pacientes. Cantú (2011) define como la prontitud con la que se brinda atención y la capacidad de adaptarse a situaciones cambiantes. Aquí hay algunos aspectos clave como: el tiempo de espera, acceso a servicios de atención médica, flexibilidad y adaptabilidad, Comunicación efectiva, Coordinación de la atención, Capacidad de resolución de problemas y Atención centrada en el paciente (Hernández *et al.*, 2017).

La seguridad se refiere a asegurar la defensa y comodidad de usuario durante su interacción, como define Allen (2010) es procurar generar confianza y lealtad entre las personas, es un componente esencial de la atención médica de calidad y busca prevenir y minimizar los riesgos asociados con la atención médica, algunos aspectos clave de la seguridad son: la prevención de errores médicos, higiene y control de infecciones, uso seguro de medicamentos, supervisión y monitoreo, gestión de riesgos y aprendizaje y mejora continua.

La empatía se refiere a la cualidad para entender y compartir las emociones, inquietudes y experiencias de los usuarios (Riveros, 2007). Implica mostrar compasión, respeto y comprensión hacia las necesidades y sentimientos de los pacientes, algunos aspectos clave de la empatía en la atención médica son: escucha activa, validación de emociones, comunicación empática, perspectiva del paciente, sensibilidad cultural y gestión del tiempo (Hernández *et al.*, 2017).

Los aspectos tangibles se refieren a los materiales y los elementos físicos que los pacientes pueden percibir y evaluar durante su interacción (Riveros, 2007), esta dimensión tiene mucha relevancia en la percepción de calidad y satisfacción de los pacientes ya que brinda un entorno físico agradable, funcional y acogedor, junto con una gestión efectiva del tiempo de espera, puede contribuir a una experiencia positiva y satisfactoria para los pacientes en la consulta externa. Los aspectos tangibles son la Infraestructura y ambiente físico, mobiliario y equipamiento (Hernández *et al.*, 2017).

Finalmente, el grado de satisfacción del paciente con la atención que recibe se deduce de que cada etapa debe cumplir criterios óptimos de calidad y atención para garantizar la tranquilidad del paciente durante todo el encuentro (Mejía y Álvarez). El proceso de atención en consultorio externo puede tener una gran influencia en la satisfacción del paciente/usuario y es más probable que los pacientes estén satisfechos con la atención cuando está bien planificada y realizada. En resumen, un proceso de atención en consulta externa que priorice la eficiencia, la comunicación efectiva, la coordinación, la accesibilidad, la empatía y la calidad de la atención puede tener un impacto positivo en la satisfacción del usuario (Rodríguez, 2008).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

Según Arias (2012), es una investigación de tipo aplicada por que se utilizaron teorías para recopilar datos y proponer respuestas a los problemas identificados. Por consiguiente, la finalidad del estudio fue determinar el proceso de atención y su influencia que tiene en la satisfacción que experimentan los usuarios.

Asimismo, el enfoque del presente estudio es cuantitativo, debido a que es un método que recoge datos de una muestra para ser procesados mediante un método matemático o estadístico (Hernández *et al.*, 2016).

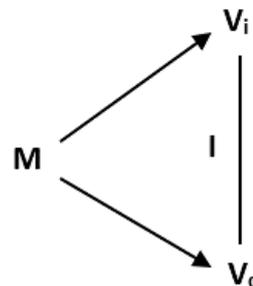
Tiene un diseño no experimental, ya que no existe manipulación directa de las variables ni se establece un control sobre las condiciones del estudio. Además, se establece que el fenómeno no es experimental, ya que no se han llevado a cabo experimentos. Es de Corte transversal, porque este estudio es un análisis de datos recopilados a través de un cuestionario en un único momento (Arias, 2012).

Así mismo es de nivel explicativo ya que se busca las causas y factores que influyen en la problemática, asimismo el método utilizado fue hipotético/deductivo el cual se fundamenta en la formulación de una hipótesis inicial, seguida por la deducción lógica de consecuencias que pueden ser puestas a prueba o refutadas a través de evidencia empírica (Hernández *et al.*, 2016).

La representación de la influencia está dada por:

Donde:

- M : Muestra
- $V_i$  : V. independiente
- $V_d$  : V. dependiente
- I : Influencia



## 3.2 Variables y Operacionalización

### 3.2.1 Variable: Proceso de Atención

#### Definición conceptual

Haines *et al.* (2017) menciona que el proceso de atención es un enfoque estructurado y sistemático utilizado en la atención médica para evaluar, diagnosticar y tratar a los pacientes; también se conoce como proceso de atención de enfermería o proceso de atención médica y este proceso consta de varias etapas interrelacionadas que permiten brindar una atención de calidad e integral al usuario.

#### Definición operacional

Por otro lado, EsSalud (2020) menciona que cuando se analizan las etapas y los procedimientos involucrados en el tratamiento de pacientes que visitan una clínica u hospital para su examen y tratamiento, a menudo se utiliza el término "concepto de proceso de atención externa". Los pasos comunes en este procedimiento que ayudan a proporcionar un tratamiento integral de alta calidad para los pacientes se detallan en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable: Proceso de Atención*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Proceso de Atención	Asignación de citas	Registro de Pacientes. Facilidad de trámite de citas.
	Organización de historias clínicas para la atención de consulta	Identificación única del paciente. Etiquetado de documentos.
	Ingreso y admisión de paciente	Revisión de documentos. Seguimiento del paciente.
	Evaluación medica	Examen físico. Clima de confianza.
	Alta/ contra referencia	Estabilidad médica. Alta del paciente.

Fuente: Dimensiones del proceso de atención obtenido de EsSalud (2020)

La variable 1 está estructurada con un total 20 ítems, los cuales están distribuidos de manera homogénea entre las 5 dimensiones, estos ítems fueron formulados de acuerdo a los indicadores.

**Baremos:** Bueno (74 – 100), Regular (47 – 73), Malo (20 – 46).

**Escala:** Muy malo = 1, Malo = 2, Regular = 3, Bueno = 4, Muy bueno = 5

### 3.2.2 Variable: Satisfacción del Usuario

#### Definición conceptual

Según Calva (2009), explica que el nivel de satisfacción del usuario se puede determinar analizando en qué medida el servicio real coincide o supera las expectativas del usuario, es así como las impresiones subjetivas y las expectativas previas dan forma a la calidad del servicio que se comunica.

#### Definición operacional

Se dice que un usuario está satisfecho con un producto, servicio o experiencia si siente que sus expectativas y requisitos se han cumplido hasta cierto punto. Cuando se habla de atención médica, el término "satisfacción del usuario" se refiere a las percepciones y evaluaciones de los pacientes en base a la calidad de la curación, medicación, receta y los servicios que han recibido en un entorno de atención médica particular (MINSA, 2012).

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable: Satisfacción del Usuario*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Confianza en el servicio Eficacia de la atención
	Capacidad de respuesta	Servicio de atención rápido y oportuno. Solución de problema.
	Seguridad	Capacidad Profesional. Compromiso de atención.
	Empatía	Calidez y amabilidad del personal. Comunicación clara y comprensibles.
	Aspectos tangibles	Instalaciones y ambiente. Materiales y equipamiento.

Fuente: Obtenido de MINSA (2012)

La variable 2 está estructurada con un total 20 ítems, los cuales están distribuidos de manera homogénea entre las 5 dimensiones, estos ítems fueron formulados de acuerdo a los indicadores.

**Escala:** Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre=5.

**Niveles:** Insatisfecho (20 – 46), Regular (47 – 73), Satisfecho (74 – 100).

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

El término "población" sirve para describir un gran grupo de personas o entidades porque tienen una característica común por otro lado el término "población objetivo" se refiere al amplio grupo de individuos a los que se pretende aplicar los resultados y conclusiones de la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En nuestra investigación la población está conformada por 260 usuarios los cuales son atendidos en el consultorio externo del Hospital II-2 de Ayacucho en el periodo, 2023.

#### 3.3.2 Muestra

Es una representación seleccionada de la población el cual surge como resultado del proceso de modelado estadístico (Arias, 2012), Dado que el tamaño de la población es conocido, en este estudio se utilizó la fórmula específica para poblaciones finitas, expresada mediante la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n = Tamaño de muestra buscado
- p = Probabilidad a favor
- Z = coeficiente de confianza
- N = Población
- e = Error de estimación
- q = Probabilidad en contra

Según el resultado obtenido de la ecuación para poblaciones finitas, la muestra está representada por 155 usuarios que son atendidos en el consultorio externo del hospital II-2 de Ayacucho, 2023.

#### 3.3.3 Muestreo

El método de muestreo no probabilística fue elegido para la selección de nuestra muestra en esta investigación en base a los siguientes criterios:

### **Criterios de inclusión**

- ✓ Usuarios atendidos en consultorio exterior del Hospital II-2 de Ayacucho.

### **Criterios de exclusión**

- ✓ Personal que labora en el Hospital II-2 de Ayacucho.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Usuario que fue atendido en consultorio externo del Hospital II-2 de Ayacucho, 2023.

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

Una encuesta es un método de recopilación de datos que se puede utilizar para obtener información sobre las actitudes, opiniones, creencias o características de una muestra representativa de personas extraídas de una población más grande y consiste en formular un conjunto de preguntas estandarizadas y administrarlas a los participantes para recopilar sus respuestas (Niño, 2019).

El método de encuesta fue el que se utilizó en esta investigación, para recopilar los datos las preguntas se hicieron repetidamente a través de encuestas para garantizar mediciones confiables de las variables de interés y esta estuvo compuesto por 20 ítems para la variable 1 y 20 ítems para la variable 2, las cuales están en función de sus dimensiones e indicadores tal como se muestra en el Anexo 3.

#### **3.4.1 Validez**

Según Vukovic *et al.* (2012), señala que es como una operación relacionada con la validez de los datos obtenidos en un estudio realizado por un experto en el campo o ciencia estadística correspondiente.

Ambos instrumentos fueron considerados suficientemente válidos por 3 especialistas para ser utilizados en la población y muestras respectivas y esta validación se logró mediante un examen según los criterios de los instrumentos. Además, la validez aclara si los datos recopilados son genuinos o no en la investigación (Vukovic *et al.*, 2012). Anexo 4.

#### **3.4.2 Confiabilidad**

Cuando se habla de una herramienta de medición o un método de recopilación de datos, la confiabilidad se relaciona con la consistencia y estabilidad de los resultados. Se refiere a la suficiencia de un instrumento

para proveer resultados consistentes y reproducibles en diferentes momentos y bajo condiciones similares (Hernández *et al.*, 2016; Moscoso *et al.*, 2019).

El estadístico que nos ayuda a medir la confiabilidad es el alfa de Cronbach, por lo tanto, se utilizó para averiguar qué tan consistentes son las respuestas, en este trabajo se obtuvo como resultado un valor de 0.871 para la variable proceso de atención y 0.835 para la variable satisfacción de los usuarios. Anexo 5.

### **3.5 Procedimientos**

En primer lugar, se solicitó a las autoridades competentes del Hospital II-2 de Ayacucho, la autorización para realizar la encuesta. Los usuarios que participaron en el estudio como parte de la muestra fueron elegidos por conveniencia. Seguidamente se realizó la encuesta a los usuarios del consultorio externo en los días previstos según cronograma. Se seleccionó el cuestionario de niveles ordinales tipo Likert para la recolección de datos debido a su mayor neutralidad y precisión en las respuestas que suscita. El tiempo estimado para el llenado de la encuesta es de 10 – 20 minutos aproximadamente.

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

En esta investigación se utilizó tanto la estadística descriptiva como la inferencial. Se utilizó SPSS para calcular porcentajes y frecuencias para cada variable y dimensión, así como para generar gráficos de las tablas cruzadas.

En relación al análisis inferencial, primeramente, se llevó a cabo la prueba de normalidad, seguidamente se realizó la contrastación de la hipótesis, como se está evaluando en cómo la variable "proceso de atención" afecta la "satisfacción del usuario", se empleó la prueba de Chi-Cuadrado ( $X^2$ ). Esta es una técnica estadística para verificar la importancia de un vínculo entre dos grupos. Se basa en contrastar las frecuencias que se pueden encontrar en una muestra con las frecuencias que se pueden predecir si las variables son realmente independientes.

Luego, utilizando el software SPSS, se realizó un análisis estadístico detallado de los datos que recopilamos de nuestra muestra de 155 usuarios de la consulta externa. Así mismo, se utilizó tablas y figuras para mostrar los resultados pertinentes y estos son interpretados conforme a las hipótesis y los objetivos que se plantearon en esta investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

Derecho a la Privacidad: este principio busca que los individuos que son sujeto de estudio sean tratados de forma confidencial al momento de recolectar los datos para evitar daños a su persona, por tal motivo serán estrictamente protegidos en la investigación tal como indica en la resolución 0470-2022/UCV. (UCV, 2022)

Confidencialidad: la información obtenida de la institución u organización será tratada con sumo cuidado por el investigador con el fin de evitar que exista un flujo de ella; además, el acceso será restringido solo aquellas personas autorizadas podrán visualizar o manejar los datos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivos

#### Objetivo general Proceso de atención vs satisfacción del usuario

**Tabla 3**

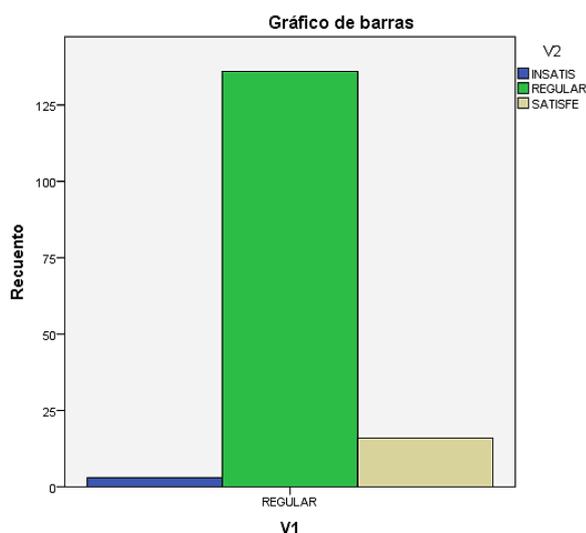
*Proceso de atención en la satisfacción de los usuarios en consultorio externo*

		Satisfacción de los usuarios			Total
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
<b>Proceso de atención</b>	Malo	Recuento	0	0	0
		% del total	0.0%	0%	0%
	Regular	Recuento	3	136	155
		% del total	2%	<b>87.7%</b>	<b>10.3%</b>
	Bueno	Recuento	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Total</b>	Recuento	3	136	155	
	% del total	2%	87.7%	10.3%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1**

*Proceso de atención y satisfacción del usuario*



**Interpretación:** La tabla de contingencia 3 y la figura 1, muestran los resultados del análisis descriptivo y de ellas podemos deducir que de los 155 encuestados, el 87.7% de los usuarios atendidos perciben una satisfacción regular y consideran que el proceso de atención es regular. El 10.3% opina que el proceso de atención es regular, pero se encuentran satisfechos. Por otro lado, el 2% de los usuarios expresan insatisfacción. En conclusión, los usuarios coinciden en que el proceso de atención es regular.

## Objetivo específico 1

**Tabla 4**

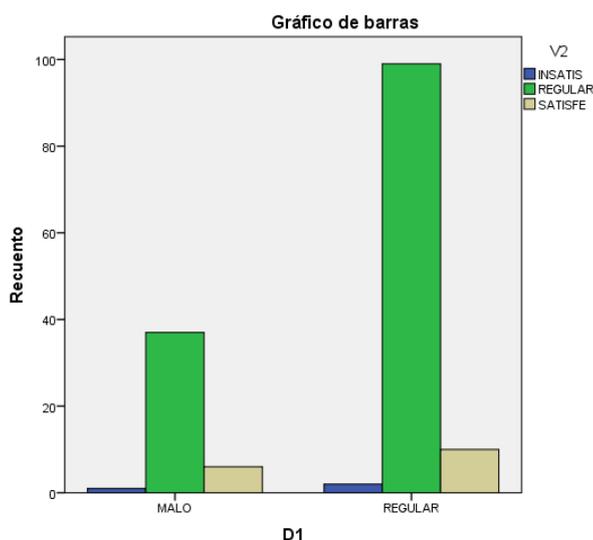
*Satisfacción del usuario y la dimensión asignación de citas*

			Satisfacción de los usuarios			Total
			Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
<b>Dimensión asignación de citas</b>	Malo	Recuento	1	37	6	44
		% del total	0.64%	<b>23.9%</b>	3.9%	28.4%
	Regular	Recuento	2	99	10	111
		% del total	1.3%	<b>63.9%</b>	<b>6.5%</b>	71.6%
	Bueno	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Total</b>	Recuento	3	136	16	155	
	% del total	1.9%	87.8%	10.3%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**

*La satisfacción de los usuarios y la dimensión de asignación de citas*



**Interpretación:** La tabla de contingencia 4 y la figura 2, muestran los resultados del análisis descriptivo y de ellas podemos deducir que de los 155 encuestados, el 63.9% de los usuarios atendidos perciben una satisfacción regular y opinan que la asignación de citas es regular. En contraste, el 23.9% de los usuarios consideran que la asignación de citas es mala, pero se encuentran en la categoría de satisfacción regular finalmente, el 6.5% de los usuarios expresan satisfacción y una asignación de citas regular.

## Objetivo específico 2

**Tabla 5**

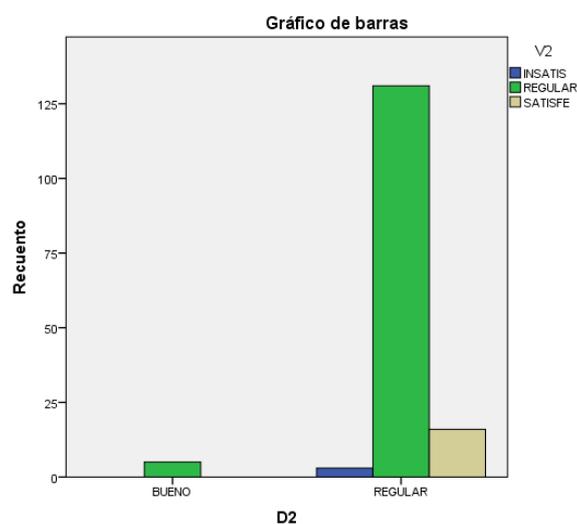
*Satisfacción de los usuarios y la dimensión Organización de historias clínicas para la atención de consulta*

			Satisfacción de los usuarios			Total
			Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Dimensión organización de historias clínicas para la atención de consulta	Malo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	Recuento	3	131	16	150
		% del total	1.9%	<b>84.5%</b>	<b>10.3%</b>	96.8%
	Bueno	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0.0%	3.2%	0.0%	3.2%
<b>Total</b>		Recuento	3	136	16	155
		% del total	1.9%	87.7%	10.3%	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3**

*La satisfacción de los usuarios y la dimensión Organización de historias clínicas para la atención de consulta*



**Interpretación:** La tabla de contingencia 5 y la figura 3, muestran los resultados del análisis descriptivo y de ellas podemos deducir que de los 155 encuestados, el 84.5% de los usuarios atendidos perciben una satisfacción regular y consideran que la dimensión de organización de historias clínicas para la atención de consulta es regular. Además, el 10.3% de la muestra califica esta dimensión como regular, pero indican estar satisfechos mientras que el 1.9% indica estar insatisfecho con una calificación regular.

### Objetivo específico 3

**Tabla 6**

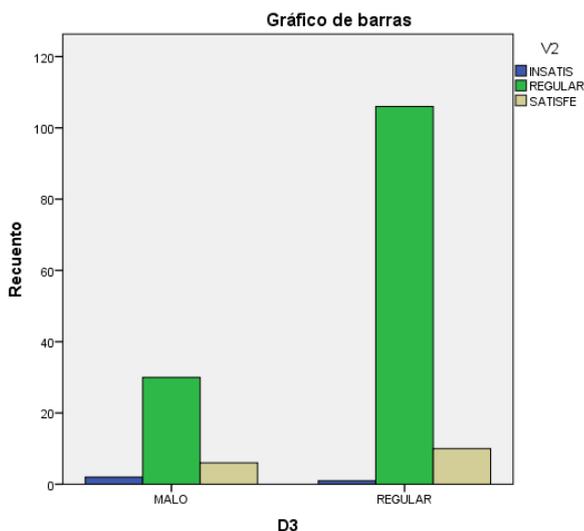
*Satisfacción de los usuarios y la dimensión ingreso y admisión del paciente*

		Satisfacción de los usuarios			Total	
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho		
Dimensión Ingreso y admisión del paciente	Malo	Recuento	2	30	6	38
		% del total	1.3%	<b>19.4%</b>	3.9%	24.5%
	Regular	Recuento	1	106	10	117
		% del total	0.64%	<b>68.4%</b>	<b>6.5%</b>	75.5%
	Bueno	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	Recuento	3	136	16	155	
	% del total	1.9%	87.8%	10.3%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**

*Satisfacción de los usuarios y la dimensión ingreso y admisión del paciente*



**Interpretación:** La tabla de contingencia 6 y la figura 4, muestran los resultados del análisis descriptivo y de ellas podemos deducir que de los 155 encuestados, el 68.4% de los usuarios atendidos perciben una satisfacción regular y consideran que la dimensión de ingreso y admisión del paciente es regular. Por otro lado, el 19.4% de los usuarios califican esta dimensión como mala, pero se encuentran en la categoría de satisfacción regular. Solo el 6.5% de los usuarios expresan satisfacción. En resumen, la mayoría de los usuarios percibe el ingreso y admisión del paciente como regular.

## Objetivo específico 4

**Tabla 7**

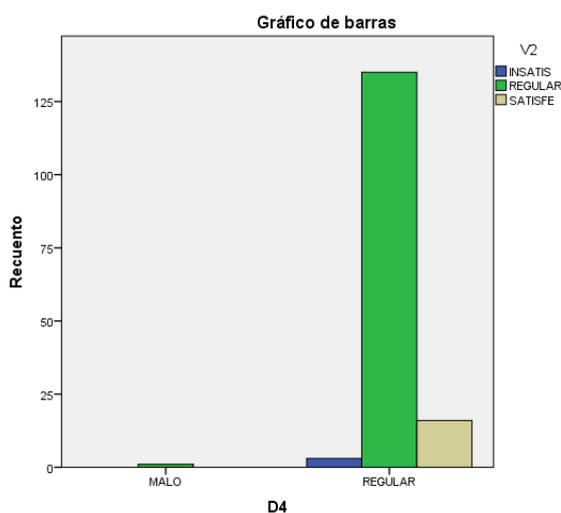
*Satisfacción de los usuarios y la dimensión evaluación médica*

			Satisfacción de los usuarios			Total
			Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Dimensión Evaluación médica	Malo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0.0%	0.64%	0.0%	0.64%
	Regular	Recuento	3	135	16	154
		% del total	<b>1.9%</b>	<b>87.1%</b>	<b>10.3%</b>	99.4%
	Bueno	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Total</b>	Recuento	3	136	16	155	
	% del total	1.9%	87.8%	10.3%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5**

*Satisfacción de los usuarios y la dimensión evaluación médica*



**Interpretación:** La tabla de contingencia 7 y la figura 5, muestran los resultados del análisis descriptivo y de ellas podemos deducir que de los 155 encuestados, el 87.1% de los usuarios atendidos perciben una satisfacción regular y consideran que la dimensión de evaluación médica es regular. Además, el 10.3% de los usuarios califican esta dimensión como regular, pero se encuentran satisfechos mientras que solo el 1.9% de los usuarios expresan insatisfacción.

## Objetivo específico 5

**Tabla 8**

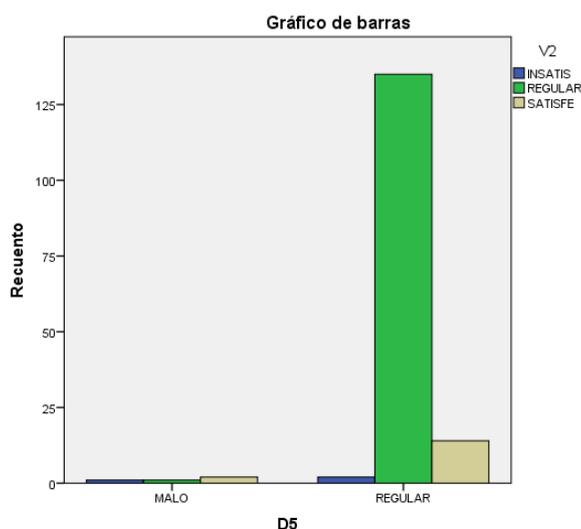
*Satisfacción de los usuarios y la dimensión alta/contra referencia*

			Satisfacción de los usuarios			Total
			Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
<b>Dimensión Alta/Contra referencia</b>	Malo	Recuento	1	1	2	4
		% del total	0.64%	0.64%	1.3%	2.6%
	Regular	Recuento	2	135	14	151
		% del total	<b>1.3%</b>	<b>87.1%</b>	<b>9%</b>	97.4%
	Bueno	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Total</b>	Recuento	3	136	16	155	
	% del total	1.9%	87.8%	10.3%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6**

*Satisfacción de los usuarios y la dimensión alta/contra referencia*



**Interpretación:** La tabla de contingencia 8 y la figura 6, muestran los resultados del análisis descriptivo y de ellas podemos deducir que de los 155 encuestados, el 87.1% de los usuarios atendidos perciben una satisfacción regular y consideran que la dimensión de alta y contra referencia es regular. Además, el 9% de los usuarios califican esta dimensión como regular, pero se encuentran satisfechos, mientras que solo el 1.3% de los usuarios expresan insatisfacción.

## 4.2 Análisis Inferencial

### Prueba de normalidad

**H<sub>0</sub>:** Los datos provienen de una distribución normal

**H<sub>a</sub>:** Los datos no provienen de una distribución normal

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad del proceso de atención y la satisfacción*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de atención	0.150	155	0.000
Satisfacción de los usuarios	0.165	155	0.000

Fuente: Elaboración propia

Regla de decisión si	$p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula $p \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula
----------------------	---

**Interpretación:** Los resultados que se obtuvieron y se presentan en la tabla 9 revelan que ambas variables tienen un nivel de significación de  $p=0,000$ , que es un valor inferior al nivel de significancia  $p=0,05$ . Por tal razón debe aceptarse la hipótesis alternativa  $H_a$ , mientras que debe rechazarse la hipótesis nula  $H_0$  con estos resultados se llega a la conclusión de que los datos que tenemos no se adhieren a una distribución normal, esto indica que necesitamos utilizar pruebas no paramétricas.

### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** La satisfacción del usuario no es influenciada significativamente por el proceso de atención recibida en consultorio externo en un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.

**H<sub>a</sub>:** La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por el proceso de atención recibida en consultorio externo en un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.

**Tabla 10**

*Influencia del proceso de atención en la satisfacción del usuario*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	326.32			
Final	149.6	176.72	15	.000

Fuente: Elaboración propia

Regla de decisión si	$p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula $p \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula
----------------------	---

**Interpretación:** Los hallazgos que reflejan la tabla 10 nos indica que la significancia obtenida por medio de la prueba Chi-cuadrado, es un valor menor a  $p=0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con este resultado se determina que el proceso de atención que se recibe en el consultorio externo influye significativamente en la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 11**

*Regresión logística ordinal de la hipótesis general*

Pseudo R-cuadrado	
Nagelkerke	.902
Cox y Snell	.911
McFadden	.401

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los hallazgos que reflejan la tabla 11 después de realizar la prueba estadística correspondiente a la hipótesis general indica que el valor Pseudo R<sup>2</sup> más alto es de 0.911 lo cual indica que el proceso de atención es responsable de explicar el 91.1% a la satisfacción del usuario.

### Hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** La satisfacción del usuario no es influenciada significativamente por la asignación de citas en consultorio externo en el hospital II-2 de Ayacucho, 2023

**H<sub>1</sub>:** La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por la asignación de citas en consultorio externo en el hospital II-2 de Ayacucho, 2023

**Tabla 12**

*Influencia de la asignación de citas en la satisfacción de los usuarios*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	213.546			
Final	91.86	121.686	5	.000

Fuente: Elaboración propia

Regla de decisión si	$p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula $p \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula
----------------------	---

**Interpretación:** Los hallazgos que reflejan la tabla 12 nos indica que la significancia obtenida por medio de la prueba Chi-cuadrado es un valor menor a  $p=0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis 1, con este resultado se determina que la dimensión asignación de citas del consultorio externo influye significativamente en la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 13**

*Regresión logística ordinal de la hipótesis específica 1*

Pseudo R-cuadrado	
Nagelkerke	.831
Cox y Snell	.752
McFadden	.423

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los hallazgos que reflejan la tabla 13 después de realizar la prueba estadística correspondiente a la hipótesis 1 indica que el valor Pseudo R<sup>2</sup> más alto es de 0.831 lo cual indica que alrededor del 83.1 % de la variable satisfacción del usuario esta explicada por la dimensión asignación de citas.

## Hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** La satisfacción del usuario no es influenciada significativamente por la organización de historias clínicas para la atención en consultorio externo en el hospital II-2 de Ayacucho, 2023

**H<sub>2</sub>:** La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por la organización de historias clínicas para la atención en consultorio externo en el hospital II-2 de Ayacucho, 2023

**Tabla 14**

*Influencia de la organización de historias clínicas en la satisfacción de los usuarios*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	191.58			
Final	70.64	120.94	4	.000

Fuente: Elaboración propia

---

Regla de decisión si  $p \geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula  
 $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

---

**Interpretación:** Los hallazgos que reflejan la tabla 14 nos indica que la significancia obtenida por medio de la prueba Chi-cuadrado es un valor menor a  $p=0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis 2, con este resultado se determina que la dimensión organización de historias clínicas del consultorio externo influye significativamente en la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 15**

*Regresión logística ordinal de la hipótesis específica 2*

Pseudo R-cuadrado	
Nagelkerke	.764
Cox y Snell	.782
McFadden	.392

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los hallazgos que reflejan la tabla 15 después de realizar la prueba estadística correspondiente a la hipótesis 2 indica que el valor Pseudo R<sup>2</sup> más alto es de 0.782 lo cual indica que alrededor del 78.2 % de la variable satisfacción del usuario esta explicada por la dimensión organización de historias clínicas.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** La satisfacción del usuario no es influenciada significativamente por el ingreso y admisión de paciente en consultorio externo en el hospital II-2 de Ayacucho, 2023

**H<sub>3</sub>:** La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por el ingreso y admisión de paciente en consultorio externo en el hospital II-2 de Ayacucho, 2023

**Tabla 16**

*Influencia de ingreso y admisión en la satisfacción de los usuarios*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	211.24			
Final	85.32	125.92	8	.000

Fuente: Elaboración propia

Regla de decisión si	$p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula $p \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula
----------------------	---

**Interpretación:** Los hallazgos que reflejan la tabla 16 nos indica que la significancia obtenida por medio de la prueba Chi-cuadrado es un valor menor a  $p=0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis 3, con este resultado se determina que la dimensión ingreso y admisión del consultorio externo influye significativamente en la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 17**

*Regresión logística ordinal de la hipótesis específica 3*

Pseudo R-cuadrado	
Nagelkerke	.952
Cox y Snell	.921
McFadden	.652

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los hallazgos que reflejan la tabla 17 después de realizar la prueba estadística correspondiente a la hipótesis 3 indica que el valor Pseudo R<sup>2</sup> más alto es de 0.952 lo cual indica que alrededor del 95.5 % de la variable satisfacción del usuario esta explicada por la dimensión ingreso y admisión.

#### Hipótesis específica 4

**H<sub>0</sub>:** La satisfacción del usuario no es influenciada significativamente por la evaluación médica en consultorio externo en el hospital II-2 de Ayacucho, 2023

**H<sub>4</sub>:** La satisfacción del usuario no es influenciada significativamente por la evaluación médica en consultorio externo en el hospital II-2 de Ayacucho, 2023

**Tabla 18**

*Influencia de la evaluación médica en la satisfacción de los usuarios*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	220.64			
Final	87.6	133.04	6	.000

Fuente: Elaboración propia

---

Regla de decisión si  $p \geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula  
 $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

---

**Interpretación:** Los hallazgos que reflejan la tabla 18 nos indica que la significancia obtenida por medio de la prueba Chi-cuadrado es un valor menor a  $p=0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna 4, con este resultado se determina que la dimensión evaluación médica del consultorio externo influye significativamente en la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 19**

*Regresión logística ordinal de la hipótesis específica 4*

Pseudo R-cuadrado	
Nagelkerke	.876
Cox y Snell	.892
McFadden	.652

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los hallazgos que reflejan la tabla 19 después de realizar la prueba estadística correspondiente a la hipótesis 4 indica que el valor Pseudo R<sup>2</sup> más alto es de 0.892 lo cual indica que alrededor del 89.2 % de la variable satisfacción del usuario esta explicada por la dimensión evaluación médica.

### Hipótesis específica 5

**H<sub>0</sub>:** La satisfacción del usuario no es influenciada significativamente por alta y contra referencia en consultorio externo en el hospital II-2 de Ayacucho, 2023

**H<sub>5</sub>:** La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por alta y contra referencia en consultorio externo en el hospital II-2 de Ayacucho, 2023

**Tabla 20**

*Influencia del alta y contra referencia en la satisfacción de los usuarios*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	217.5			
Final	98.65	172.85	6	.000

Fuente: Elaboración propia

Regla de decisión si	$p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula $p \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula
----------------------	---

**Interpretación:** Los hallazgos que reflejan la tabla 20 nos indica que la significancia obtenida por medio de la prueba Chi-cuadrado es un valor menor a  $p=0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis 5, con este resultado se determina que la dimensión alta y contra referencia del consultorio externo influye significativamente en la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 21**

Regresión logística ordinal de la hipótesis específica 5

Pseudo R-cuadrado	
Nagelkerke	.906
Cox y Snell	.927
McFadden	.624

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los hallazgos que reflejan la tabla 21 después de realizar la prueba estadística correspondiente a la hipótesis 5 indica que el valor Pseudo R<sup>2</sup> más alto es de 0.927 lo cual indica que alrededor del 92.7 % de la variable satisfacción del usuario esta explicada por la dimensión alta y contra referencia.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación se centra en determinar la influencia del proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del hospital II-2 Ayacucho. En esta investigación los resultados respecto al objetivo general se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 mediante la prueba de Chi-cuadrada, este valor es menor p. Por lo tanto, se determina que la satisfacción de los usuarios es influenciada significativamente por el proceso de atención recibida en consultorio externo del hospital de Ayacucho. Esta se corrobora con los estudios realizados por Zapata *et al.* (2020), donde los hallazgos de esta investigación indican que los usuarios en general están satisfechos con la IPS Sociedad Médica Clínica de Maicao, sin embargo, existe una mayor probabilidad que los usuarios estén descontentos con la actitud del servicio que con cualquier otro aspecto del mismo. Por otro lado, Ali *et al.* (2020) investigaron el nivel de satisfacción del paciente en atención médica en la unidad de medicina familiar y comunitaria de Irak, los resultados, producto de este estudio mostraron que los pacientes que residen en las zonas rurales presentan un nivel de satisfacción muy alto frente a la atención medica recibida al igual que los residentes urbanos, sin embargo, con relación a los usuarios de la tercera edad o mayores a 50 años tuvieron un nivel de satisfacción bajo frente a los servicios médicos. Por otro lado, Ismail *et al.* (2020) investigaron los factores relacionados a la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia en la clínica de salud pública PHC – PSQ de Malasia, los resultados que se obtuvieron en esta investigación mostraron que la educación, la frecuencia de visitas, la edad, el estado de salud percibido y el conocimiento general de los farmacéuticos tienen un alto índice de relación con la satisfacción del paciente. Uğurluoğlu *et al.*, (2019) quienes investigaron si las características relacionadas con la institución y el proveedor del servicio afectan el nivel de satisfacción de las personas con respecto a los servicios de salud pública que reciben en el estado de Turquía, la obtención de citas, los costos de los exámenes y análisis, el número inadecuado de médicos y personal médico, los precios de los medicamentos, las colas, la limpieza/higiene, las actitudes de los médicos y enfermeras, fueron determinantes importantes para la obtención del nivel de satisfacción de las personas frente a los servicios de atención. Velásquez (2020) realizó una investigación a escala nacional con el objetivo de establecer la influencia de la

calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios; el análisis arrojó coeficientes con valores significativos de 0,000 y se encontró que la calidad del servicio explica más del 17,2% de la varianza en la satisfacción de los usuarios. En conclusión, los hallazgos mostraron que la calidad de prestación afectó significativamente la felicidad del consumidor. Por otro lado, tenemos a Aliaga (2019), De acuerdo con los hallazgos de esta indagación, existe una conexión sustancial entre la calidad del servicio, la felicidad de los usuarios y la lealtad de los usuarios en el contexto del servicio que brinda la oficina externa de las clínicas en Perú. Se identificaron dos dimensiones clave de la calidad del servicio: calidad funcional y calidad técnica. Estas dimensiones y subdimensiones juegan un papel fundamental en el desarrollo de la satisfacción de los usuarios, lo que, a su vez, contribuye al compromiso de los usuarios con el servicio ambulatorio que brindan las clínicas del país. Así mismo podemos mencionar a Orellana (2019), llegó a la conclusión de que los datos recopilados y posteriormente evaluados permitieron establecer que la implementación del procedimiento de atención tiene una influencia en la satisfacción de los clientes de una cadena de farmacias en Lima Metropolitana. Y finalmente mencionamos a Vela (2019), como resultado obtuvo que la falta de atención adecuada en consultas externas, servicios de emergencia y hospitalización ha tenido una influencia directa en el descontento de los pacientes. En general la satisfacción que perciben los usuarios en el consultorio externo es crucial para brindarles una experiencia positiva y de calidad en la atención médica. Este entorno constituye un punto de encuentro fundamental entre los usuarios y los profesionales de la salud, donde se llevan a cabo consultas, tratamientos y otros servicios ambulatorios. La satisfacción del usuario se refiere a la medida en que se satisfacen sus expectativas y necesidades durante su visita y está asociada con beneficios como la confianza en el sistema de atención, la adherencia al tratamiento, la fidelidad y las recomendaciones positivas. Para lograr una satisfacción óptima, es esencial que el proceso de atención sea eficiente, efectivo y centrado en el usuario. Esto implica aspectos como la calidad de la atención médica, la accesibilidad, la comunicación efectiva, los tiempos de espera razonables, las instalaciones cómodas y la coordinación con otras áreas. Mejorar la satisfacción de los pacientes en la consulta externa no solo beneficia a cada individuo, sino que también fortalece la reputación y la calidad general de los

servicios de salud. Por ende, se hace fundamental dedicar recursos y esfuerzos a evaluar y mejorar constantemente el proceso de atención, identificando áreas de mejora e implementando estrategias que promuevan la satisfacción y el confort de los usuarios. Según Álvarez et al. (2009), en tal escenario, el proceso de atención se configura como un medio para lograr los objetivos de calidad total al poner énfasis en las personas que prestan los servicios y en el proceso de atención en su conjunto para garantizar una atención rápida y flexible. Respuesta rápida, fácil y directa a los problemas de salud desde la perspectiva del paciente. Según Haines (2017) menciona que el proceso de atención es un enfoque estructurado y sistemático utilizado en la atención médica para evaluar, diagnosticar y tratar a los pacientes; también se conoce como proceso de atención de enfermería o proceso de atención médica y este proceso consta de varias etapas interrelacionadas que permiten brindar una atención integral y de calidad al paciente. Por otro lado, EsSalud (2020) menciona que cuando se analizan las etapas y los procedimientos involucrados en el tratamiento de pacientes que visitan una clínica u hospital para su examen y tratamiento, a menudo se utiliza el término "concepto de proceso de atención externa". Los pasos comunes en este procedimiento que ayudan a proporcionar un tratamiento integral de alta calidad para los pacientes son los siguientes: la asignación de citas, organización de historias clínicas para la atención de consulta, ingreso y admisión de paciente, evaluación médica y alta/contrareferencia para desarrollar adecuadamente el proceso de atención de consulta externa. Con respecto a la segunda variable, la teoría de la satisfacción establece que la satisfacción es la experiencia de placer del usuario después de recibir un servicio que le brinda beneficios internos o externos; Sin embargo, si las expectativas del usuario no se cumplen, no estarán satisfechos con el servicio, la idea de satisfacción del paciente con la atención médica ha ganado importancia tanto en los estudios académicos como en la práctica clínica. Se deben usar escalas apropiadas para evaluarlo tanto como una medida de proceso como un criterio de resultado (Miglietta *et al.*, 2018). Por otro lado, Calva, 2009 menciona que la satisfacción del paciente es el grado en que el servicio real cumple o supera las expectativas del usuario. Es así como las impresiones subjetivas y las expectativas previas dan forma a la calidad del servicio que se comunica. Las percepciones y evaluaciones de los usuarios sobre la calidad de la atención y los

servicios que reciben en un entorno de atención médica se denominan "satisfacción del usuario", que se define como "el grado en que se cumplen las expectativas y necesidades de un usuario o cliente en relación con un producto", servicio o experiencia" (MINSa, 2012). De manera similar, la guía que se elaboró para valorar la satisfacción de los usuarios recomienda utilizar el MINSa para medir las cualidades físicas de confiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta. De acuerdo con los hallazgos de esta investigación, existe una conexión directa entre la felicidad del usuario y el proceso de servicio, lo que tiene un impacto sustancial en este.

Con respecto al objetivo 1 se determina que el nivel de significancia es de 0,000. Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción de los usuarios es influenciada significativamente por la dimensión de asignación de citas recibida en consultorio externo del hospital de Ayacucho. Esta investigación se corrobora con los resultados obtenidos por Sánchez (2019), donde objetivo principal de este estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con el sistema de citas médicas en el hospital Vitarte, el resultado que se obtuvo en este estudio revela que el 30,4% de los usuarios expresó una baja satisfacción con el sistema de citas, mientras que el 50,2% manifestó una satisfacción regular y el 20,4% indicó una alta satisfacción. Por lo tanto, existe una influencia significativa entre ambas variables.

Con respecto al objetivo 2 se determina que el nivel de significancia es de 0,000. Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción de los usuarios es influenciada significativamente por la dimensión de organización de historias clínicas recibida en consultorio externo del hospital de Ayacucho. La organización de las historias clínicas desempeña un papel crucial en la satisfacción del usuario en el contexto de la atención médica. Una historia clínica bien estructurada y organizada puede mejorar la calidad del cuidado al facilitar la comunicación y la toma de decisiones entre los profesionales de la salud, además de permitir un acceso rápido y eficiente a la información relevante. Esto se corrobora con los resultados obtenidos por Ykehara (2018) donde los análisis descriptivos muestran que aproximadamente el 73,0% de los usuarios expresan una satisfacción moderada con la atención proporcionada por el personal médico. Sumado a esto, se descubrió que el 99.0 por ciento de las historias clínicas incluidas en la muestra investigada presentan fallas en su registro. Esto indica que la mayoría de los médicos y enfermeras no

siguen los protocolos diseñados para garantizar registros precisos de los pacientes. En la misma línea, los resultados de la comparación de hipótesis indican que la calidad de las historias clínicas presentadas en el 2018 en el Hospital Regional de Ayacucho se correlaciona positivamente con el nivel de satisfacción de los usuarios externos.

Con respecto al objetivo 3 se determina que el nivel de significancia es de 0,000. Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción de los usuarios es influenciada significativamente por la dimensión ingreso y admisión de paciente recibida en el área de consulta externa del hospital de Ayacucho. Aquino (2018) evalúa la variable independiente de duración del servicio a través de tres dimensiones (tiempo de acceso, tiempo de servicio y tiempo de espera), donde encontró una correlación de 0.710 entre la calidad del trato brindado y el nivel de satisfacción de los pacientes con el Servicio de Urgencias del Hospital Vitarte.

Para el objetivo 4 se determina que el nivel de significancia es de 0,000. Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción de los usuarios es influenciada significativamente por la dimensión evaluación médica recibida en consultorio externo del hospital de Ayacucho. La satisfacción de los usuarios en consultorio externo está estrechamente relacionada con la evaluación médica que reciben. La forma en que los médicos evalúan y tratan a los pacientes puede tener un impacto significativo en su nivel de satisfacción con la atención recibida. Una evaluación médica adecuada implica llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la condición médica del paciente, prestando atención a sus preocupaciones y síntomas. Además, se deben realizar pruebas diagnósticas relevantes y proporcionar un diagnóstico preciso. Es esencial que los médicos expliquen de manera clara y comprensible el plan de tratamiento recomendado. Asimismo, es fundamental que los médicos demuestren empatía, respeto y mantengan una comunicación efectiva a lo largo de todo el proceso de evaluación. Velásquez (2020) obtuvo un valor de  $p$  igual a 0,000, lo que indica una asociación significativa entre las variables. En conclusión, esta investigación demostró la importancia de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios ambulatorios de la Red del Ministerio de Salud. La calidad del servicio mostró una fuerte influencia en la satisfacción del usuario, con una asociación significativa entre ambas variables.

Con respecto al objetivo 5 se determina que el nivel de significancia es de 0,000. Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción de los usuarios es influenciada significativamente por dimensión alta y contra referencia recibida en consultorio externo del hospital de Ayacucho. Tanto el alta como la contra referencia desempeñan un papel fundamental en la satisfacción de los usuarios durante su visita al consultorio externo. Es crucial gestionar estos procesos de manera eficiente, garantizando una comunicación clara y oportuna, para asegurar una experiencia satisfactoria y fomentar la continuidad de la atención médica del paciente.

En resumen, cuando se implementa un proceso de atención bien organizado y enfocado en las necesidades del paciente, considerando todos estos aspectos, esto tendrá un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios en consulta externa. La satisfacción del paciente no solo beneficia la reputación del centro médico, sino que también favorece la adhesión al tratamiento y fomenta una relación más estrecha y confiable entre el paciente y el equipo de atención médica.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** Para el objetivo general se determinó un nivel de significancia muy bueno y que el proceso de atención es responsable de explicar el 91.1% a la satisfacción del usuario. Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción de los usuarios es influenciada significativamente por el proceso de atención recibida en consultorio externo del hospital de Ayacucho.
- Segunda** Para el objetivo específico 1 se determinó una buena significancia puesto que alrededor del 83.1 % de la variable satisfacción del usuario esta explicada por la dimensión asignación de citas. Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción de los usuarios es influenciada significativamente por dimensión de asignación de citas recibida en consultorio externo del hospital de Ayacucho.
- Tercera** Para el objetivo específico 2, se determinó un nivel de significancia muy bueno, ya que alrededor del 78.2 % de la variable satisfacción del usuario esta explicada por la dimensión organización de historias clínicas. Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción de los usuarios es influenciada significativamente por la dimensión de organización de historias clínicas recibida en consultorio externo del hospital de Ayacucho.
- Cuarta** Para el objetivo específico 3 se determinó una buena significancia ya que alrededor del 95.5 % de la variable satisfacción del usuario esta explicada por la dimensión ingreso y admisión. Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción de los usuarios es influenciada significativamente por la dimensión ingreso y admisión de paciente recibida en consultorio externo del hospital de Ayacucho.
- Quinta** Para el objetivo específico 4 se determinó un nivel de significancia muy bueno ya que alrededor del 89.2 % de la variable satisfacción del usuario esta explicada por la dimensión evaluación médica. Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción de los usuarios es influenciada significativamente por la dimensión evaluación médica recibida en consultorio externo del hospital de Ayacucho.

**Sexta** Para el objetivo específico 5, se determinó una buena significancia ya que alrededor del 92.7 % de la variable satisfacción del usuario esta explicada por la dimensión alta y contra referencia. Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción de los usuarios es influenciada significativamente por dimensión alta y contra referencia recibida en consultorio externo del hospital de Ayacucho.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** A los directivos del MINSA, se recomienda promover capacitaciones que conlleven a mejorar el proceso de atención en consultorio externo, esto ayudara a mejorar la satisfacción de los usuarios. Y al personal del consultorio externo se comunique de manera clara y efectiva con los usuarios. Proporcionando información detallada sobre los procedimientos, tiempos de espera y cualquier requisito especial. Responder a todas las preguntas y preocupaciones de manera comprensible y amigable.
- Segunda** A director del hospital de Ayacucho, se recomienda asegurar que el consultorio externo cuente con una infraestructura adecuada y cómoda para los usuarios. Considerando aspectos como la limpieza, el confort en las salas de espera, la accesibilidad para personas con discapacidad y la disponibilidad de servicios adicionales, como estacionamiento o áreas de recreación.
- Tercera** A la jefatura de consulta externa, se recomienda implementar estrategias para reducir los tiempos de espera, como un sistema de citas eficiente, una programación adecuada de los pacientes y una gestión efectiva del flujo de trabajo en el consultorio externo. Asi mismo tener coordinación con otras áreas, ya que es importante para brindar un proceso de atención al usuario eficiente y satisfactorio.

## REFERENCIAS

- Ahmadi, A., Jalali, Z., & Klassen, K. J. (2017). Outpatient appointment systems in healthcare: A review of optimization studies. *European Journal of Operational Research*, 258(1), 3-34. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2016.06.064>
- Aliaga, R.A. Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú. [Tesis doctorado, Universidad San Ignacio de Loyola] <https://hdl.handle.net/20.500.14005/9386>
- Ali, S.A., Mahmud, S., Al-Samarrai, M. A. M., & Shukur, A. (2020). Patient satisfaction in outpatient medical care: the case of Iraq. *Journal of Ideas in Health*, 3(2), 176-182. 10.47108/jidhealth.vol3.iss2.44. <https://doi.org/10.47108/jidhealth.Vol3.Iss2.44>
- Álvarez, E. (1998). The lack of technical and human resources produces disincentive in primary care physicians. *Atencion primaria*, 22(5), 321. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-falta-recursos-tecnicos-humanos-14910>
- Álvarez, M., Ávila, F., Barrera, C., Bautista, F., Calero, M., Campos, T., ... & Zambrana, J. L. (2009). Guía de diseño y mejora continua de Procesos asistenciales integrados. Consejería de la salud y consumo – Andalucía. <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/saludyconsumo/areas/calidad-investigacion-conocimiento/gestion-conocimiento/paginas/guia-diseno-pai-segunda-ed.html>
- Allen, D. (2010). Sé más eficaz. Editorial Alienta. Barcelona. España. [http://s3.amazonaws.com/bajalibros\\_samples/9788415320685\\_I\\_sample\\_d4b06a72abdb49e69cb24fd2f69ed14fdb9c762d.pdf](http://s3.amazonaws.com/bajalibros_samples/9788415320685_I_sample_d4b06a72abdb49e69cb24fd2f69ed14fdb9c762d.pdf)
- Aranzabal, M., Fumadó, V., Alegria, I., Rivera, M., Torre, N., Guibert, B., ... & Bassat, Q. (2020). COVID-19 and Africa: Surviving between a rock and a hard place. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 93(6), 420-e1. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2020.11.001>
- Arias, F. (2012) El Proyecto de investigación introducción a la metodología científica. *Editorial Episteme*. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

- Aquino, M.J. (2018). Tiempo del proceso de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, 2017. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12837>
- Calva, J.J. (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. [http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI\\_UNAM/L52](http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/L52)
- Cantú, J. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. Segunda edición. Editorial McGraw-Hill Latinoamericana. México.
- Ceriani, F., León, M., Texeira, A., & Quiroga, C. (2020). Nutritional risk and user satisfaction with the food service of public hospitals of Uruguay. *Clinical Nutrition ESPEN*, 40, 473. <https://doi.org/10.1016/j.clnesp.2020.09.202>
- Chen, C. C., & Cheng, S. H. (2023). Does continuity of care improve patient satisfaction? An instrumental variable approach. *Health Policy*, 130, 104754. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2023.104754>
- Congreso de la República del Perú. (1997). Ley general de la salud 26842. Diario Oficial El Peruano, 6232, 20.
- Dutka, A. (2001). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente*. Ediciones Granica SA. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yC97p-PUhyoC&oi=fnd&pg=PA9&dq=satisfaccion+del+paciente+libro&ots=U6oqm eNhgz&sig=9p9MOMjKChNpJNSdxEXGZjMR6aA#v=onepage&q&f=false>
- EsSalud. (2020). Manual de procesos y procedimientos de la consulta ambulatoria – neumología. [http://www.essalud.gob.pe/transparencia/procesos\\_procedimientos/MPP\\_H NERM\\_Consulta\\_Externa\\_Adultos\\_Neumologia.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/procesos_procedimientos/MPP_H NERM_Consulta_Externa_Adultos_Neumologia.pdf)
- Gaumer, G. (2006). Factors associated with patient satisfaction with chiropractic care: survey and review of the literature. *Journal of Manipulative and Physiological Therapeutics*, 29(6), 455-462. <https://doi.org/10.1016/j.jmpt.2006.06.013>
- Gietaneh, W., Alle, A., Alene, M., Assemie, M. A., Simienseh, M. M., & Birhanu, M. Y. (2022). Quality disparity in terms of clients' satisfaction with selected exempted health care services provided in Ethiopia: Meta-analysis. *Health Policy OPEN*, 3, 100068. <https://doi.org/10.1016/j.hpopen.2022.100068>
- Gobierno Regional de Ayacucho. (2022). Informe de fiscalización N° 011-2022- GRA/CR-CPS.H A "MAMLL".

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3498352/INFORME%20DE%20FISCALIZACION%20PRACTICADA%20AL%20HOSPITAL%20REGIONAL%20DE%20AYACUCHO.pdf?v=1660326655>

- Haines S.T., Kliethermes M, & Sorensen T.D. (2017). The patient care process. *Pharmacotherapy: A Pathophysiologic Approach*, 10e. McGraw Hill. <https://accesspharmacy.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1861&sectionid=174720532>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991)*. Guía para realizar investigaciones sociales. Plaza y Valdés.
- Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto científico*, 12(2), 127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hospital Regional de Ayacucho. (2015). Plan Estratégico Institucional 2015-2018. Obtenido de [hrayacucho.gob.pe](http://hrayacucho.gob.pe): [https://hrayacucho.gob.pe/hra\\_documentos\\_gestion/upload/384-PEI-2015.pdf](https://hrayacucho.gob.pe/hra_documentos_gestion/upload/384-PEI-2015.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). Salud. <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/health/>
- Ismail, A., Gan, Y. N., & Ahmad, N. (2020). Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. *Plos one*, 15(11), e0241082. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>
- Jain, K. M. (2019). *Office-Based Endovascular Centers*. Elsevier Health Sciences. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-67969-5.00018-6>
- Lin, T., Qiu, H. F., Zhang, T., Hu, J., Qin, X., & Zhang, L. (2023). Translation and validation of the PPSC-PNP instrument to measure parental satisfaction with care from pediatric nurses in China. *Journal of Pediatric Nursing*, 70, 47-53. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2023.02.003>

- Martinez, M., Jarde, A., Usuf, E., Brotherton, H., Bittaye, M., Samateh, A. L., ... & Roca, A. (2020). COVID-19 pandemic in west Africa. *The lancet global health*, 8(5), e631-e632. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(20\)30123-6](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(20)30123-6)
- Mastro, I. N. (2022). Providing culturally competent and universal health care in the Peruvian Amazon: The role of medical authority. *Social Science & Medicine*, 315, 115556. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2022.115556>
- Mejia, B. y Álvarez, F. (2009). Auditoria médica para la garantía de la calidad en salud. Editorial Alexander Acosta Quintero, Bogotá. [https://www.google.com.pe/books/edition/Auditor%C3%ADa\\_m%C3%A9dica/bb5-AQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=satisfaccion+del+usuario+en+atencion+medica+libro&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Auditor%C3%ADa_m%C3%A9dica/bb5-AQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=satisfaccion+del+usuario+en+atencion+medica+libro&printsec=frontcover)
- MINSA (2012). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Ministerio de salud. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
- Miglietta, E., Belessiotis-Richards, C., Ruggeri, M., & Priebe, S. (2018). Scales for assessing patient satisfaction with mental health care: a systematic review. *Journal of psychiatric research*, 100, 33-46. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2018.02.014>
- Mira, J. J., Vitaller, J., Aranaz, J., Herrero, J. F., & Buil, J. A. (1992). La satisfacción del paciente: concepto y aspectos metodológicos. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud\\_4\\_1\\_06.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf)
- Muin, H., Palutturi, S., Sirajuddin, S., Mallongi, A., & Syam, A. (2020). User's satisfaction about the use of simrs performance of outpatient units in nene mallomo hospital sidenreng rappang regency. *Enfermería clínica*, 30, 388-391. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.10.10>
- Moscoso, M. G., Villarreal-Zegarra, D., Castillo, R., Bellido-Boza, L., & Mezones-Holguín, E. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista Peruana de*

- Medicina Experimental y Salud Publica*, 36, 167-177.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/7476>
- Niño, V. M. (2019). *Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe* (2a. ed.). Ediciones de la U.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/127116>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Día Mundial de la Seguridad del Paciente 2020. <https://www.who.int/es/newsroom/events/detail/2020/09/17/default-calendar/world-patient-safety-day2020>
- Ortiz, L. (2008). Manual de procesos y procedimientos. Bases estratégicas y organizacionales. Colombia: Hospital Universitario Del Caribe.  
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/689/689.pdf>
- Othman, R. A., Faggal, A. A., & Khodeir, L. M. (2023). User satisfaction assessment model through time: A case study in governmental buildings in Cairo, Egypt. *Ain Shams Engineering Journal*, 14(6), 102101.  
<https://doi.org/10.1016/j.asej.2022.102101>
- Orellana, B.M. (2019). Aplicación del procedimiento de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en lima metropolitana. [Tesis maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4849>
- Organización Mundial de Salud (2020) Personal sanitario.  
[https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce/6#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce/6#tab=tab_1)
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas.  
[https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-ofhealth&Itemid=1926&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-ofhealth&Itemid=1926&lang=es)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Díaz de Santos. <https://dokumen.tips/documents/calidad-total-gestion-de-servicios-valarie-zeithaml.html?page=2>
- Pérez, V., Maciá, L., & González, V. M. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Revista de saude publica*, 53.  
<https://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/162713/156555>

- Quijano, O., & Munares, O. (2016). Protection of health rights in Peru: supervisory experiences from the viewpoint of the National Health Authority. *evista eruana e medicina xperimental alud ública*, 33(3), 529–34. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2303>
- Rao, G., & Davis, R. H. (1984). The development and evaluation of system simulation models for patient admission policies. In *UKSC 84* (pp. 191-197). Butterworth-Heinemann. <https://doi.org/10.1016/B978-0-408-01504-2.50026-0>
- Riveros, P. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.
- Rodríguez, M.A. (2008). Relación médico-paciente. Editorial ciencias médicas, la Habana. [http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo\\_files/Relacion\\_medico-paciente.pdf](http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/Relacion_medico-paciente.pdf)
- Rodríguez, M. (2021). Protocolo de atención médica para mejorar la consulta externa en el hospital IESS Milagro, Guayas-Ecuador. 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7430-7451. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.857](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.857)
- Sánchez, D. L. (2019). Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet-Hospital Vitarte–2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41170>
- Syed, S. B., Leatherman, S., Mensah-Abrampah, N., Neilson, M., & Kelley, E. (2018). Improving the quality of health care across the health system. *Bulletin of the World Health Organization*, 96(12), 799. <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
- Uğurluoğlu, Ö., Ürek, D., & Demir, İ. B. (2019). Evaluation of individuals' satisfaction with health care services in Turkey. *Health policy and technology*, 8(1), 24-29. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2019.02.003>
- Universidad Cesar Vallejo. (2022). Resolución 0470-2022/UCV: código de ética en investigación de la universidad Cesar Vallejo.
- Vela, L.J. (2019). Influencia de la prestación de servicios de salud en la satisfacción del usuario, centro de salud Churcampa, Huancavelica-2017. [Tesis

- maestría, Universidad nacional del centro del Perú*.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/5595>
- Velásquez, E. del C. (2020). Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019. [Tesis doctorado, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/40912>
- Vuković, M., Gvozdenović, B. S., Gajić, T., Gajić, B. S., Jakovljević, M., & McCormick, B. P. (2012). Validation of a patient satisfaction questionnaire in primary health care. *Public health*, 126(8), 710-718.  
<https://doi.org/10.1016/j.puhe.2012.03.008>
- Xiao, H., & Barber, J. P. (2008). The effect of perceived health status on patient satisfaction. *Value in health*, 11(4), 719-725. <https://doi.org/10.1111/j.1524-4733.2007.00294.x>
- Ykehara, E.R. (2018). Satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Registro de La Historia Clínica en Hospital Regional, Ayacucho, 2017.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28799>
- Zapata, H.L, Pimienta, R.A & Mejía, J. (2020). Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de consulta externa especializada en la IPS sociedad médica clínica Maicao S.A. en el municipio de Maicao. [ Tesis de especialidad, Universidad de la Guajira].  
<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/392>
- Zeithalm, V. y Bitner, M. (2002). Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Zurro, A. M., Pérez, J. F. C., & Badia, J. G. (Eds.). (2021). Compendio de Atención Primaria: Conceptos, organización y práctica clínica en Medicina de Familia. Elsevier Health Sciences.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=825488>
- Zimmerman, E. E., Samuels, M. A., Kirshner, H. S., & Misulis, K. E. (2022). *Neurologic Localization and Diagnosis, E-Book: Neurologic Localization and Diagnosis, E-Book*. Elsevier Health Sciences.  
<https://doi.org/10.1016/B978-0-323-81280-1.00002-0>

# **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: El proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023						
AUTOR: Muñoz Grandez, Angel Esaú						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>General:</b></p> <p>¿En qué medida el proceso de atención influye en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>1. ¿En qué medida la asignación de citas influye en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023?</p> <p>2. ¿En qué medida la organización de historias clínicas para la atención de consulta influye en la satisfacción de los usuarios del consultorio</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la influencia del proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>1. Determinar la influencia de la asignación de citas en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.</p> <p>2. Determinar la influencia de la organización de historias clínicas para la atención de consulta en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de</p>	<p><b>General:</b></p> <p>La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por el proceso de atención recibida en el consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>1. La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por la asignación de citas en el consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.</p> <p>2. La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por la organización de historias clínicas para la atención de consulta en el consultorio</p>	Variable 1: Proceso de atención			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel/Rangos
			D1: ASIGNACION DE CITAS	- Registro de Pacientes. - Facilidad de trámite de citas.	1,2,3,4	<p><b>MALO</b> (20 – 46)</p> <p><b>REGULAR</b> (47 – 73)</p> <p><b>BUENO</b> (74 – 100)</p>
			D2: ORGANIZACIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA	- Identificación única del paciente. - Etiquetado de documentos.	5,6,7,8	
			D3: INGRESO Y ADMISIÓN DEL PACIENTE	- Revisión de documentos. - Seguimiento del paciente.	9,10,11,12	
D4: EVALUACIÓN MEDICA	- Examen físico. - Clima de confianza.	13,14,15,16				
D5: ALTA / CONTRA REFERENCIA	- Estabilidad médica. - Alta del paciente.	17,18,19,20				

			Variable 2: Satisfacción del usuario			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel/Rangos
externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023?	un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.	externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.	<b>D1:</b> FIABILIDAD	- Confianza en el servicio - Eficacia de la atención.	1,2,3,4	<b>INSATISFECHO</b> (20 – 46)  <b>REGULAR</b> (47 – 73)  <b>SATISFECHO</b> (74 – 100)
3. ¿En qué medida el ingreso y admisión de paciente influye en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023?	3. Determinar la influencia del ingreso y admisión de paciente en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.	3. La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por el ingreso y admisión de paciente en el consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.	<b>D2:</b> CAPACIDAD DE RESPUESTA	- Servicio de atención rápido y oportuno. - Solución de problema.	5,6,7,8	
4. ¿En qué medida la evaluación médica influye en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023?	4. Determinar la influencia de la evaluación médica en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.	4. La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por la evaluación médica en consulta externa en el consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.	<b>D3:</b> SEGURIDAD	- Capacidad Profesional. - Compromiso de atención.	9,10,11,12	
5. ¿En qué medida la alta y contra referencia influye en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023?	5. Determinar la influencia del alta y contra referencia en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.	5. La satisfacción del usuario es influenciada significativamente por alta y contra referencia en consulta externa en el consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023.	<b>D4:</b> EMPATÍA	- Calidez y amabilidad del personal. - Comunicación clara y comprensibles.	13,14,15,16	
			<b>D5:</b> ASPECTOS TANGIBLES	- Instalaciones y ambiente. - Materiales y equipamiento	17,18,19,20	

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO:</b> Aplicativo</p> <p><b>NIVEL:</b> Explicativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético – Deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población está conformada de 260 usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho en el periodo, 2023.</p> <p><b>TIPO DE MUESTREO:</b> No Probabilístico</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 155 usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho en el periodo, 2023.</p>	<p><b>V1: Proceso de atención</b> <b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario (20 ítems)</p> <p><b>V2: Satisfacción del usuario</b> <b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario (20 ítems)</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Determinar la influencia del proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023. Para lo cual se aplicará una encuesta el cual se medirá usando la escala de Likert</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Chi cuadrado</p>

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

### VARIABLE 1: Proceso de Atención

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS
Según Haines <i>et al.</i> (2017) menciona que el proceso de atención es un enfoque estructurado y sistemático utilizado en la atención médica para evaluar, diagnosticar y tratar a los pacientes; también se conoce como proceso de atención de enfermería o proceso de atención médica y este proceso consta de varias etapas interrelacionadas que permiten brindar una atención integral y de calidad al paciente.	Cuando se analizan las etapas y los procedimientos involucrados en el tratamiento de pacientes que visitan una clínica u hospital para su examen y tratamiento, a menudo se utiliza el término "concepto de proceso de atención externa". Los pasos comunes en este procedimiento ayudan a proporcionar un tratamiento integral de alta calidad para los pacientes (EsSalud, 2020).	Asignación de citas	- Registro de Pacientes. - Facilidad de trámite de citas.	1,2,3,4	MUY MALO: 1  MALO: 2  REGULAR: 3  BUENO: 4  MUY BUENO: 5	<b>MALO</b> (20 – 46)  <b>REGULAR</b> (47 – 73)  <b>BUENO</b> (74 – 100)
		Organización de historias clínicas para la atención de consulta	- Identificación única del paciente. - Etiquetado de documentos.	5,6,7,8		
		Ingreso y admisión del paciente	- Revisión de documentos. - Seguimiento del paciente.	9,10,11,12		
		Evaluación medica	- Examen físico. - Clima de confianza.	13,14,15,16		
		Alta / Contra referencia	- Estabilidad médica. - Alta del paciente.	17,18,19,20		

**VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS
Una definición de la satisfacción del usuario es el grado en que el servicio real cumple o supera las expectativas del usuario. Es así como las impresiones subjetivas y las expectativas previas dan forma a la calidad del servicio que se comunica (Calva, 2009).	Se dice que un usuario está satisfecho con un producto, servicio o experiencia si siente que sus expectativas y requisitos se han cumplido hasta cierto punto. En el contexto de la atención médica, la satisfacción del usuario se refiere a la percepción y evaluación de los pacientes sobre la calidad de la atención y los servicios recibidos en un entorno de atención médica (MINSa, 2012).	Fiabilidad	- Confianza en el servicio. - Eficacia de la atención.	1,2,3,4	NUNCA: 1 CASI NUNCA: 2 A VECES: 3 CASI SIEMPRE: 4 SIEMPRE: 5	<b>INSATISFECHO</b> (20 – 46)  <b>REGULAR</b> (47 – 73)  <b>SATISFECHO</b> (74 – 100)
		Capacidad de respuesta	- Servicio de atención rápido y oportuno. - Solución de problema.	5,6,7,8		
		Seguridad	- Capacidad Profesional. - Compromiso de atención.	9,10,11,12		
		Empatía	- Calidez y amabilidad del personal. - Comunicación clara y comprensibles.	13,14,15,16		
		Aspectos tangibles	- Instalaciones y ambiente. - Materiales y equipamiento.	17,18,19,20		

### Anexo 3: Instrumentos de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### **INVESTIGACIÓN TITULADA: EL PROCESO DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE UN HOSPITAL II-2 DE AYACUCHO, 2023**

Se agradece anticipadamente la colaboración, ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS. Cabe mencionar que no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:**

<b>Muy Malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

#### **V 1: PROCESO DE ATENCIÓN**

<b>DIMENSIÓN 1: ASIGNACIÓN DE CITAS</b>		<b>ESCALA DE VALORACION</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Cómo califica el proceso de registro de los pacientes en el consultorio externo del hospital.					
2	Cómo evalúa la confidencialidad y respeto del personal médico durante el proceso de registro de pacientes.					
3	Cómo calificaría la orientación brindada por el personal médico para el trámite de citas en el consultorio externo del hospital.					
4	Cómo evalúa el tiempo de espera durante el trámite de citas en el consultorio externo del hospital.					
<b>DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Cómo calificaría la organización general de las historias clínicas en el consultorio externo del hospital.					
6	Cómo evalúa la identificación única del paciente en las historias clínicas para evitar confusiones.					
7	Cómo califica el control del acceso a las historias clínicas para garantizar la privacidad y confidencialidad de la información del paciente.					
8	Qué calificación merece el etiquetado de las historias clínicas para resaltar alertas y advertencias.					
<b>DIMENSION 3: INGRESO Y ADMISIÓN DE PACIENTE</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

9	Cómo calificarías tu experiencia con el proceso de ingreso y admisión del paciente en el consultorio externo del hospital.					
10	Cómo evalúa la eficiencia en la información brindada con respecto a documentación y horarios de atención en el consultorio externo del hospital.					
11	Cómo evalúa el tiempo de espera para el ingreso y admisión del consultorio externo del hospital.					
12	Cómo evaluaría la comunicación y coordinación entre diferentes especialistas y departamentos médicos.					
<b>DIMENSION 4: EVALUACIÓN MEDICA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Cómo califica el examen físico realizado por el médico durante la evaluación médica del consultorio externo del hospital.					
14	Cómo califica el respeto mostrado por parte del personal médico durante el examen físico del consultorio externo del hospital.					
15	Cómo calificaría la amabilidad y atención del personal médico hacia tus preocupaciones y necesidades durante la evaluación médica.					
16	Cómo evalúa la explicación dada por el médico especialista sobre los procedimientos y pruebas médicas realizadas durante la evaluación.					
<b>DIMENSION 5: ALTA / CONTRA REFERENCIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Qué calificación merece la explicación dada por el personal médico con respecto a los medicamentos recetados incluyendo dosis, frecuencia y duración del tratamiento.					
18	Cómo evalúa el tiempo asignado para la explicación del plan de cuidado después del alta.					
19	Cómo califica la orientación brindada por el personal médico sobre la alimentación, actividad física o restricciones necesarias después del alta.					
20	¿Cómo calificaría su experiencia durante el proceso de alta en el consultorio externo del hospital?					



**INVESTIGACIÓN TITULADA: EL PROCESO DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE UN HOSPITAL II-2 DE AYACUCHO, 2023**

Se agradece anticipadamente la colaboración, ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS. Cabe mencionar que no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:**

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

**V 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD		ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
2	Su atención en el consultorio externo se realizó respetando la programación y el orden de llegada.					
3	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.					
4	En el consultorio externo del hospital usted encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad.					
DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
5	La atención en el módulo de admisión del SIS fue rápida.					
6	Es rápida la atención para tomarse los análisis de laboratorio.					
7	La atención para tomarse exámenes radiológicos es rápida.					
8	Considera que la atención en farmacia es rápida.					
DIMENSION 3: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
9	Se respeta su privacidad durante su atención en el consultorio.					
10	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.					

11	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
12	El médico que le atendió le inspiró confianza.					
<b>DIMENSION 4: EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.					
14	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.					
15	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá con respecto al tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.					
<b>DIMENSION 3: ASPECTOS TANGIBLES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	El consultorio externo cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para los usuarios.					
18	La sala de espera y la distribución física de los espacios del consultorio externo genera comodidad a los usuarios.					
19	El consultorio externo brinda confort y un ambiente cálido para los usuarios.					
20	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					

## Anexo 4: Autorización de la Entidad



### **“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

#### **CONSTANCIA DE APROBACIÓN**

**Código del protocolo:** 017-2023-CEI

**Título del protocolo:** “EL PROCESO DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL II-2 DE AYACUCHO, 2023”

**Investigador principal:** Muñoz Grandes, Ángel Esaú

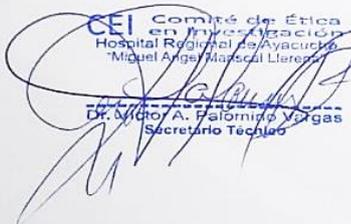
Por medio de la presente se hace constar que el Comité de Ética en Investigación del Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” de Ayacucho ha recibido el protocolo de investigación y los documentos de soporte correspondientes. Así mismo, luego de una revisión a detalle, se ha determinado que el protocolo de investigación ha sido **APROBADO** bajo la categoría de **REVISIÓN EXPEDITA**.

Se le solicita informar al Comité de Ética en Investigación del Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” de Ayacucho (CEI-) sobre cualquier enmienda en el protocolo posterior a este dictamen. Así mismo, sírvase hacernos llegar los informes de avance de la investigación en forma semestral. Cabe precisar que este Comité se reserva el derecho de supervisar de manera inopinada el progreso de la investigación en cualquier momento (según el cronograma planteado) y bajo cualquier modalidad.

Finalmente, recordar que el período de vigencia de esta aprobación será de 06 meses a partir de la fecha de emisión de esta constancia.

Sin otro en particular, nos despedimos de Ud.

Ayacucho, 11 de julio del 2023.

  
CEI Comité de Ética  
en Investigación  
Hospital Regional de Ayacucho  
“Miguel Ángel Mariscal Llerena”  
Dr. Víctor A. Palomino Vargas  
Secretario Técnico

C.c.  
Interesado(a)  
Archivo

## Anexo 5: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Angel Esau Muñoz Grande estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es Determinar la influencia del proceso de atención en la satisfacción de los usuarios de consultoría externa

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ unos cuestionarios de investigación Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Angel Esau Muñoz Grande, al teléfono 9984 05 818 o correo angelgrande.82@hotmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor Angel Esau Muñoz Grande Firma del autor 

Yo Hugo Martínez Vera acepto haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida

El proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultoría externa de un hospital de Ayacucho, 2023

Firma y nombre del participante

## Anexo 6: Validez de expertos

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. NOHELY GUTIERREZ PAIVA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: El proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital de Ayacucho, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

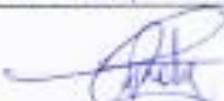
Firma



Nombre completo del tesista: Ángel Esaú Muñoz Grandez

DNI: 41386516

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	NOHELY GUTIERREZ PARRA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	ASISTENCIAL
Institución donde labora:	H.R.A. (Hospital Regional de Ayacucho)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	44291397
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta
Autor (a):	Ángel Esaú Muñoz Grande
Objetivo:	Determinar la influencia del proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del hospital II-2 Ayacucho
Administración:	Ángel Esaú Muñoz Grande
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Ayacucho
Dimensiones:	10
Confiabilidad:	Original
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	1-5
Cantidad de ítems:	40
Tiempo de aplicación:	20 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición del proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital de Ayacucho, 2023, elaborado por Ángel Esaú Muñoz Grande en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

### Instrumento que mide la variable 01: Proceso de Atención

#### Definición de la variable:

El proceso de atención es un enfoque estructurado y sistemático utilizado en la atención médica para evaluar, diagnosticar y tratar a los pacientes; también se conoce como proceso de atención de enfermería o proceso de atención médica y este proceso consta de varias etapas interrelacionadas que permiten brindar una atención de calidad e integral al usuario (Haines *et al.*, 2017).

#### Dimensión 1: Asignación de citas

Definición de la dimensión:

La asignación de citas, refiere cuando un paciente pasa por este procedimiento para reservar una cita con un médico o especialista en un centro médico (Ahmadi *et al.*, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registro de Pacientes.	1,2	4	4	4	
Facilidad de trámite de citas.	3,4	4	4	4	

## Dimensión 2: Organización de historias clínicas para la atención de consulta

Definición de la dimensión:

Organización de historias clínicas para la atención de consulta, implica establecer un marco lógico, asegurarse de que todo esté en su lugar y que sea fácil de encontrar y usar (Zimmerman *et al.*, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación única del paciente.	5,6	4	4	4	
Etiquetado de documentos.	7,8				

## Dimensión 3: Ingreso y admisión del paciente

Definición de la dimensión:

Ingreso y admisión de paciente, implica obtener información fundamental sobre un paciente, como su nombre e historial médico. Además, también se documenta la elegibilidad del paciente para los servicios de consultorio externo y el motivo de la consulta. Se programan citas con especialistas y en determinadas situaciones, los pacientes deben proporcionar una aprobación por escrito y mantener un registro de los pagos realizados (Rao & Davis, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Revisión de documentos	9,10	4	4	4	
Seguimiento del paciente.	11,12				

## Dimensión 4: Evaluación médica

Definición de la dimensión:

Evaluación médica, refiere a la obtención de una imagen completa de la salud de un paciente para hacer un diagnóstico y formular una estrategia de tratamiento, es una parte vital de cualquier práctica médica, los procedimientos típicos consisten en entrevistar al paciente, hacer un examen físico y hacer un diagnóstico basado en los hallazgos. El médico analiza los resultados de la prueba, hace un diagnóstico y crea una estrategia de tratamiento única (Zuro *et al.*, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Examen físico	13,14	4	4	4	
Clima de confianza	15,16				

## Dimensión 5: Alta/ contra referencia

Definición de la dimensión:

Alta/ contra referencia, el alta de una consulta externa indica que el tratamiento está completo y se ha establecido un plan para la atención futura, mientras que la contra referencia indica que el paciente ha sido enviado a un especialista o nivel de atención diferente (EsSalud, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estabilidad médica.	17,18	4	4	4	
Alta del paciente.	19,20				

## Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del paciente

### Definición de la variable:

el nivel de satisfacción del usuario se puede determinar analizando en qué medida el servicio real coincide o supera las expectativas del usuario, es así como las impresiones subjetivas y las expectativas previas dan forma a la calidad del servicio que se comunica (Calva, 2009).

### Dimensión 1: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La fiabilidad es la confiabilidad y precisión de los diagnósticos, tratamientos y procedimientos realizados por los profesionales de la salud y los equipos médicos, es fundamental que los usuarios confíen en que recibirán una atención segura y precisa (Zeithaml y Bitner, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en el servicio	1,2	4	4	4	
Eficacia de la atención	3,4				

### Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Es la prontitud con la que se brinda atención y la capacidad de adaptarse a situaciones cambiantes (Carrá, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio de atención rápido y oportuno.	5,6				
Solución de problema.	7,8	4	4	4	

### Dimensión 3: Seguridad

Definición de la dimensión:

La seguridad se refiere a garantizar la protección y bienestar de los usuarios durante su interacción. Es procurar generar confianza y lealtad entre las personas (Allen, (2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad Profesional.	9,10				
Compromiso de atención.	11,12	4	4	4	

### Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

La empatía se refiere a la cualidad para entender y compartir las emociones, inquietudes y experiencias de los usuarios (Riveros, 2007).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidez y amabilidad del personal.	13,14	4	4	4	
Comunicación clara y comprensibles.	15,16	4	4	4	

#### Dimensión 5: Aspectos Tangibles

Definición de la dimensión:

Los aspectos tangibles se refieren a los materiales y los elementos físicos que los pacientes pueden percibir y evaluar durante su interacción (Riveros, 2007).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones y ambiente.	17,18	4	4	4	
Materiales y equipamiento.	19,20	4	4	4	



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GUTIERREZ PAIVA, NOHELY DNI 44291397	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN REHABILITACIÓN ORAL  Fecha de diploma: 21/07/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 11/09/2014 Fecha egreso: 25/07/2016	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
GUTIERREZ PAIVA, NOHELY DNI 44291397	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD  Fecha de diploma: 16/05/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
GUTIERREZ PAIVA, NOHELY DNI 44291397	CIRUJANO DENTISTA  Fecha de diploma: 12/09/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. ROSA LUZ DE LA CRUZ ASCENCIO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: El proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital de Ayacucho, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo del tesista: Ángel Esau Muñoz Grandez

DNI: 41386516

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Rosa Luz De La Cruz Ascencio	
Grado profesional:	Mestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial, docencia	
Institución donde labora:	Hospital Regional de Ayacucho	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		
DNI:	45214414	
Firma del experto:		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta
Autor (a):	Ángel Esaú Muñoz Grandez
Objetivo:	Determinar la influencia del proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del hospital II-2 Ayacucho
Administración:	Ángel Esaú Muñoz Grandez
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Ayacucho
Dimensiones:	10
Confiabilidad:	Original
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	1-5
Cantidad de ítems:	40
Tiempo de aplicación:	20 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición del proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital de Ayacucho, 2023, elaborado por Ángel Esaú Muñoz Grandez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

### Instrumento que mide la variable 01: Proceso de Atención

#### Definición de la variable:

El proceso de atención es un enfoque estructurado y sistemático utilizado en la atención médica para evaluar, diagnosticar y tratar a los pacientes; también se conoce como proceso de atención de enfermería o proceso de atención médica y este proceso consta de varias etapas interrelacionadas que permiten brindar una atención de calidad e integral al usuario (Haines *et al.*, 2017).

#### Dimensión 1: Asignación de citas

Definición de la dimensión:

La asignación de citas, refiere cuando un paciente pasa por este procedimiento para reservar una cita con un médico o especialista en un centro médico (Ahmadi *et al.*, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registro de Pacientes.	1,2	4	4	4	
Facilidad de trámite de citas.	3,4				

## Dimensión 2: Organización de historias clínicas para la atención de consulta

Definición de la dimensión:

Organización de historias clínicas para la atención de consulta, implica establecer un marco lógico, asegurarse de que todo esté en su lugar y que sea fácil de encontrar y usar (Zimmerman *et al.*, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación única del paciente.	5,6	4	4	4	
Etiquetado de documentos.	7,8				

## Dimensión 3: Ingreso y admisión del paciente

Definición de la dimensión:

Ingreso y admisión de paciente, implica obtener información fundamental sobre un paciente, como su nombre e historial médico. Además, también se documenta la elegibilidad del paciente para los servicios de consultorio externo y el motivo de la consulta. Se programan citas con especialistas y en determinadas situaciones, los pacientes deben proporcionar una aprobación por escrito y mantener un registro de los pagos realizados (Rao & Davis, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Revisión de documentos	9,10	4	4	4	
Seguimiento del paciente.	11,12				

## Dimensión 4: Evaluación médica

Definición de la dimensión:

Evaluación médica, refiere a la obtención de una imagen completa de la salud de un paciente para hacer un diagnóstico y formular una estrategia de tratamiento, es una parte vital de cualquier práctica médica, los procedimientos típicos consisten en entrevistar al paciente, hacer un examen físico y hacer un diagnóstico basado en los hallazgos. El médico analiza los resultados de la prueba, hace un diagnóstico y crea una estrategia de tratamiento única (Zurro *et al.*, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Examen físico	13,14	4	4	4	
Clima de confianza	15,16				

## Dimensión 5: Alta/ contra referencia

Definición de la dimensión:

Alta/contra referencia, el alta de una consulta externa indica que el tratamiento está completo y se ha establecido un plan para la atención futura, mientras que la contra referencia indica que el paciente ha sido enviado a un especialista o nivel de atención diferente (EsSalud, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estabilidad médica.	17,18	4	4	4	
Alta del paciente.	19,20				

## Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del paciente

### Definición de la variable:

el nivel de satisfacción del usuario se puede determinar analizando en qué medida el servicio real coincide o supera las expectativas del usuario, es así como las impresiones subjetivas y las expectativas previas dan forma a la calidad del servicio que se comunica (Calva, 2009).

### Dimensión 1: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La fiabilidad es la confiabilidad y precisión de los diagnósticos, tratamientos y procedimientos realizados por los profesionales de la salud y los equipos médicos, es fundamental que los usuarios confíen en que recibirán una atención segura y precisa (Zeithami y Bitner, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en el servicio	1,2	4	4	4	
Eficacia de la atención	3,4	4	4	4	

### Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Es la prontitud con la que se brinda atención y la capacidad de adaptarse a situaciones cambiantes (Carrá, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio de atención rápido y oportuno.	5,6				
Solución de problema.	7,8	4	4	4	

### Dimensión 3: Seguridad

Definición de la dimensión:

La seguridad se refiere a garantizar la protección y bienestar de los usuarios durante su interacción. Es procurar generar confianza y lealtad entre las personas (Allen, (2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad Profesional.	9,10				
Compromiso de atención.	11,12	4	4	4	

### Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

La empatía se refiere a la cualidad para entender y compartir las emociones, inquietudes y experiencias de los usuarios (Rivera, 2007).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidez y amabilidad del personal.	13,14	4	4	4	
Comunicación clara y comprensibles.	15,16	4	4	4	

### Dimensión 5: Aspectos Tangibles

Definición de la dimensión:

Los aspectos tangibles se refieren a los materiales y los elementos físicos que los pacientes pueden percibir y evaluar durante su interacción (Riveros, 2007).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones y ambiente.	17,18	4	4	4	
Materiales y equipamiento.	19,20	4	4	4	



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DE LA CRUZ ASCENCIO, ROSA LUZ DNI 45214414	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD  Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 29/05/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
DE LA CRUZ ASCENCIO, ROSA LUZ DNI 45214414	OBSTETRA  Fecha de diploma: 23-01-2015 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
DE LA CRUZ ASCENCIO, ROSA LUZ DNI 45214414	BACHILLER EN OBSTETRICIA  Fecha de diploma: 05/09/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. LISSETH ORÉ MERCADO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: El proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital de Ayacucho, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

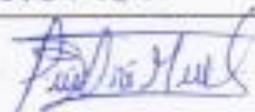
Atentamente

Firma

  
Nombre completo del tesista: Ángel Esaú Muñoz Grandez

DNI: 41386516

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Lisbeth Oro Mercado
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial - Administrativo
Institución donde labora:	Hospital Regional de Ayacucho
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	72766752
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta
Autor (a):	Ángel Esau Muñoz Grandez
Objetivo:	Determinar la influencia del proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del hospital II-2 Ayacucho
Administración:	Ángel Esau Muñoz Grandez
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Ayacucho
Dimensiones:	10
Confiability:	Original
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	1-5
Cantidad de ítems:	40
Tiempo de aplicación:	20 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición del proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital de Ayacucho, 2023, elaborado por Ángel Esau Muñoz Grandez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

### Instrumento que mide la variable 01: Proceso de Atención

#### Definición de la variable:

El proceso de atención es un enfoque estructurado y sistemático utilizado en la atención médica para evaluar, diagnosticar y tratar a los pacientes; también se conoce como proceso de atención de enfermería o proceso de atención médica y este proceso consta de varias etapas interrelacionadas que permiten brindar una atención de calidad e integral al usuario (Haines *et al.*, 2017).

#### Dimensión 1: Asignación de citas

Definición de la dimensión:

La asignación de citas, refiere cuando un paciente pasa por este procedimiento para reservar una cita con un médico o especialista en un centro médico (Ahmadi *et al.*, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registro de Pacientes.	1,2	4	4	4	
Facilidad de trámite de citas.	3,4	4	4	4	

## Dimensión 2: Organización de historias clínicas para la atención de consulta

Definición de la dimensión:

Organización de historias clínicas para la atención de consulta, implica establecer un marco lógico, asegurarse de que todo esté en su lugar y que sea fácil de encontrar y usar (Zimmerman *et al.*, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación única del paciente.	5,6				
Etiquetado de documentos.	7,8	4	4	4	

## Dimensión 3: Ingreso y admisión del paciente

Definición de la dimensión:

Ingreso y admisión de paciente, implica obtener información fundamental sobre un paciente, como su nombre e historial médico. Además, también se documenta la elegibilidad del paciente para los servicios de consultorio externo y el motivo de la consulta. Se programan citas con especialistas y en determinadas situaciones, los pacientes deben proporcionar una aprobación por escrito y mantener un registro de los pagos realizados (Rao & Davis, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Revisión de documentos	9,10				
Seguimiento del paciente.	11,12	4	4	4	

## Dimensión 4: Evaluación médica

Definición de la dimensión:

Evaluación médica, refiere a la obtención de una imagen completa de la salud de un paciente para hacer un diagnóstico y formular una estrategia de tratamiento, es una parte vital de cualquier práctica médica, los procedimientos típicos consisten en entrevistar al paciente, hacer un examen físico y hacer un diagnóstico basado en los hallazgos. El médico analiza los resultados de la prueba, hace un diagnóstico y crea una estrategia de tratamiento única (Zuro *et al.*, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Examen físico	13,14				
Clima de confianza	15,16	4	4	4	

## Dimensión 5: Alta/ contra referencia

Definición de la dimensión:

Alta/contra referencia, el alta de una consulta externa indica que el tratamiento está completo y se ha establecido un plan para la atención futura, mientras que la contra referencia indica que el paciente ha sido enviado a un especialista o nivel de atención diferente (EsSalud, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estabilidad médica.	17,18				
Alta del paciente.	19,20	4	4	4	

## Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del paciente

### Definición de la variable:

el nivel de satisfacción del usuario se puede determinar analizando en qué medida el servicio real coincide o supera las expectativas del usuario, es así como las impresiones subjetivas y las expectativas previas dan forma a la calidad del servicio que se comunica (Calva, 2009).

### Dimensión 1: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La fiabilidad es la confiabilidad y precisión de los diagnósticos, tratamientos y procedimientos realizados por los profesionales de la salud y los equipos médicos, es fundamental que los usuarios confíen en que recibirán una atención segura y precisa (Zeithaml y Bitner, 2002).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en el servicio	1,2				
Eficacia de la atención	3,4	4	4	4	

### Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Es la prontitud con la que se brinda atención y la capacidad de adaptarse a situaciones cambiantes (Carró, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio de atención rápido y oportuno.	5,6				
Solución de problema.	7,8	4	4	4	

### Dimensión 3: Seguridad

Definición de la dimensión:

La seguridad se refiere a garantizar la protección y bienestar de los usuarios durante su interacción. Es procurar generar confianza y lealtad entre las personas (Allen, (2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad Profesional.	9,10				
Compromiso de atención.	11,12	4	4	4	

### Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

La empatía se refiere a la cualidad para entender y compartir las emociones, inquietudes y experiencias de los usuarios (Riveros, 2007).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidez y amabilidad del personal.	13,14	4	4	4	
Comunicación clara y comprensibles.	15,16	4	4	4	

### Dimensión 5: Aspectos Tangibles

Definición de la dimensión:

Los aspectos tangibles se refieren a los materiales y los elementos físicos que los pacientes pueden percibir y evaluar durante su interacción (Riveros, 2007).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones y ambiente.	17,18	4	4	4	
Materiales y equipamiento.	19,20	4	4	4	



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ORE MERCADO, LISSETH DNI 72766752	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA  Fecha de diploma: 03/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/09/2015 Fecha egreso: 22/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ORE MERCADO, LISSETH DNI 72766752	OBSTETRA  Fecha de diploma: 12/06/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
ORE MERCADO, LISSETH DNI 72766752	BACHILLER EN OBSTETRICIA  Fecha de diploma: 05/09/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>

## Anexo 7: Confiabilidad

VARIABLE: Proceso de atención

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.872	20

VARIABLE: Satisfacción de los usuarios

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.835	20

## Anexo 8: Información recopilada por medio de la encuesta

VARIABLE 1: PROCESO DE ATENCION																								TOTAL		
Ítems	ASIGNACION DE CITAS				D1	ORGANIZACION DE HISTORIAS CLINICAS PARA LA ATENCION DE CONSULTA				D2	INGRESO Y ADMISION DEL PACIENTE				D3	EVALUACION MEDICA				D4	ALTA/CONTRA REFERENCIA				D5	V1
	p1	p2	p3	p4		p5	p6	p7	p8		p9	p10	p11	p12		p13	p14	p15	p16		p17	p18	p19	p20		
1	3	3	4	2	12	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	63
2	4	1	3	3	11	4	4	3	4	15	4	3	2	3	12	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	60
3	3	4	3	1	11	4	4	4	3	15	3	3	2	3	11	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	56
4	1	2	3	2	8	2	3	3	2	10	1	3	2	2	8	3	2	3	2	10	2	2	2	3	9	45
5	2	3	2	1	8	3	3	1	3	10	2	2	1	1	6	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
6	4	4	4	1	13	1	4	4	4	13	4	4	1	3	12	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	60
7	3	3	3	2	11	4	3	3	4	14	3	3	2	3	11	4	4	3	3	14	3	2	3	3	11	61
8	3	4	3	3	13	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	3	4	3	2	12	4	3	3	3	13	67
9	4	4	4	1	13	1	4	4	4	13	4	4	2	2	12	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	60
10	2	3	4	2	11	3	4	3	4	14	3	4	2	2	11	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	58
11	2	4	3	2	11	3	4	3	3	13	3	4	2	2	11	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	62
12	2	3	3	2	10	3	4	3	3	13	2	3	2	2	9	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	57
13	3	3	2	2	10	3	4	4	4	15	3	3	2	2	10	4	3	3	4	14	3	2	3	2	10	59
14	2	3	3	1	9	4	4	3	4	15	2	3	2	2	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	56
15	2	3	3	1	9	3	4	4	4	15	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	4	2	3	3	12	56
16	1	2	4	1	8	4	4	4	3	15	3	3	2	2	10	4	3	3	3	13	3	2	4	3	12	58
17	3	4	4	1	12	3	4	4	4	15	2	3	1	1	7	3	3	3	4	13	3	3	3	2	11	58
18	2	3	3	2	10	3	4	3	3	13	4	3	1	2	10	3	3	2	3	11	3	2	4	3	12	56
19	2	3	4	2	11	3	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	62
20	2	3	4	2	11	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	65
21	2	3	4	2	11	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	66
22	2	3	3	1	9	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11	3	4	4	2	13	3	2	3	3	11	57
23	2	3	3	1	9	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	63
24	2	3	3	1	9	3	3	3	4	13	2	3	2	3	10	3	4	3	3	13	3	2	3	3	11	56
25	2	3	4	2	11	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	2	3	11	63
26	2	3	3	2	10	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	64
27	3	4	4	1	12	4	3	3	4	14	3	4	4	2	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	64
28	2	3	3	2	10	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	63
29	3	4	4	2	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	62
30	2	3	3	2	10	3	4	3	4	14	3	3	2	1	9	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	54
31	3	3	4	2	12	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	67
32	2	3	3	2	10	4	4	4	3	15	3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	63
33	1	3	3	3	10	4	4	3	3	14	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	55
34	2	3	4	1	10	3	4	3	4	14	3	3	2	1	9	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	54
35	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15	3	4	3	2	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	64
36	2	4	4	1	11	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	67
37	1	3	2	2	8	4	4	3	4	15	3	4	2	2	11	3	3	3	3	12	3	2	4	3	12	58
38	1	4	4	1	10	4	3	3	4	14	3	4	3	2	12	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	66
39	2	3	2	2	9	4	4	3	4	15	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	57
40	2	4	4	1	11	4	4	3	4	15	3	4	3	2	12	4	3	3	2	12	3	2	3	3	12	62
41	3	3	2	2	10	3	4	4	4	15	3	3	2	2	10	4	3	3	4	14	3	2	3	2	10	59
42	2	3	3	1	9	4	4	3	4	15	2	3	2	2	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	56
43	2	3	3	1	9	3	4	4	4	15	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	4	2	3	3	12	56
44	1	2	4	1	8	4	4	4	3	15	3	3	2	2	10	4	3	3	3	13	3	2	4	3	12	58
45	3	4	4	1	12	3	4	4	4	15	2	3	1	1	7	3	3	3	4	13	3	3	3	2	11	58
46	2	3	3	2	10	3	4	3	3	13	4	3	1	2	10	3	3	2	3	11	3	2	4	3	12	56
47	2	3	4	2	11	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	62
48	2	3	4	2	11	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	65
49	2	3	4	2	11	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	66
50	2	3	3	1	9	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11	3	4	4	2	13	3	2	3	3	11	57
51	2	3	3	1	9	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	63
52	3	4	4	2	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	62
53	2	3	3	2	10	3	4	3	4	14	3	3	2	1	9	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	54
54	3	3	4	2	12	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	67
55	2	3	3	2	10	4	4	4	3	15	3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	63
56	1	3	3	3	10	4	4	3	3	14	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	55
57	3	3	2	2	10	3	4	4	4	15	3	3	2	2	10	4	3	3	4	14	3	2	3	2	10	59
58	2	3	3	1	9	4	4	3	4	15	2	3	2	2	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	56
59	2	3	3	1	9	3	4	4	4	15	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	4	2	3	3	12	56
60	1	2	4	1	8	4	4	4	3	15	3	3	2	2	10	4	3	3	3	13	3	2	4	3	12	58
61	3	4	4	1	12	3	4	4	4	15	2	3	1	1	7	3	3	3	4	13	3	3	3	2	11	58
62	2	3	3	2	10	3	4	3	3	13	4	3	1	2	10	3	3	2	3	11	3	2	4	3	12	56
63	2	3	4	2	11	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	62
64	2	3	4	2	11	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	65
65	2	3	4	2	11	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	66
66	2	3	3	1	9	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11	3	4	4	2	13	3	2	3	3	11	57
67	2	3	3	1	9	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	63
68	2	3	3	2	10	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	63
69	3	4	4	2	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	3	3	3	2							

91	2	3	3	1	9	3	4	4	4	15	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	4	2	3	3	12	56
92	1	2	4	1	8	4	4	4	3	15	3	3	2	2	10	4	3	3	3	13	3	2	4	3	12	58
93	3	4	4	1	12	3	4	4	4	15	2	3	1	1	7	3	3	3	4	13	3	3	3	2	11	58
94	2	3	3	2	10	3	4	3	3	13	4	3	1	2	10	3	3	2	3	11	3	2	4	3	12	56
95	2	3	4	2	11	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	62
96	2	3	4	2	11	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	65
97	2	3	4	2	11	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	66
98	2	3	3	1	9	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11	3	4	4	2	13	3	2	3	3	11	57
99	2	3	3	1	9	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	63
100	2	3	3	1	9	3	3	3	4	13	2	3	2	3	10	3	4	3	3	13	3	2	3	3	11	56
101	2	3	4	2	11	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	2	3	11	63
102	2	3	3	2	10	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	64
103	3	4	4	1	12	4	3	3	4	14	3	4	4	2	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	64
104	2	3	3	2	10	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	63
105	3	4	4	2	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	62
106	2	3	3	2	10	3	4	3	4	14	3	3	2	1	9	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	54
107	3	3	4	2	12	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	67
108	2	3	3	2	10	4	4	4	3	15	3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	63
109	1	3	3	3	10	4	4	3	3	14	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	55
110	2	3	4	1	10	3	4	3	4	14	3	3	2	1	9	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	54
111	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15	3	4	3	2	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	12	64
112	2	4	4	1	11	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	67
113	1	3	2	2	8	4	4	3	4	15	3	4	2	2	11	3	3	3	3	12	3	2	4	3	12	58
114	1	4	4	1	10	4	3	3	4	14	3	4	3	2	12	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	66
115	2	3	2	2	9	4	4	3	4	15	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	57
116	2	4	4	1	11	4	4	3	4	15	3	4	3	2	12	4	3	3	2	12	3	3	3	3	12	62
117	2	3	3	2	10	3	4	3	3	13	2	3	2	2	9	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	57
118	3	3	2	2	10	3	4	4	4	15	3	3	2	2	10	4	3	3	4	14	3	2	3	2	10	59
119	2	3	3	1	9	4	4	3	4	15	2	3	2	2	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	56
120	2	3	3	1	9	3	4	4	4	15	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	4	2	3	3	12	56
121	1	2	4	1	8	4	4	4	3	15	3	3	2	2	10	4	3	3	3	13	3	2	4	3	12	58
122	3	4	4	1	12	3	4	4	4	15	2	3	1	1	7	3	3	3	4	13	3	2	3	3	12	58
123	2	3	3	2	10	3	4	3	3	13	4	3	1	2	10	3	3	2	3	11	3	2	4	3	12	56
124	2	3	4	2	11	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	62
125	2	3	4	2	11	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	65
126	2	3	4	2	11	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	66
127	2	3	3	1	9	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11	3	4	4	2	13	3	2	3	3	11	57
128	2	3	3	1	9	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	63
129	2	3	3	1	9	3	3	3	4	13	2	3	2	3	10	3	4	3	3	13	3	2	3	3	11	56
130	2	3	4	2	11	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	2	3	11	63
131	2	3	3	2	10	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	64
132	3	4	4	1	12	4	3	3	4	14	3	4	4	2	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	64
133	2	3	3	2	10	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	63
134	2	3	3	1	9	3	4	4	4	15	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	4	2	3	3	12	56
135	1	2	4	1	8	4	4	4	3	15	3	3	2	2	10	4	3	3	3	13	3	2	4	3	12	58
136	3	4	4	1	12	3	4	4	4	15	2	3	1	1	7	3	3	3	4	13	3	3	3	2	11	58
137	2	3	3	2	10	3	4	3	3	13	4	3	1	2	10	3	3	2	3	11	3	2	4	3	12	56
138	2	3	4	2	11	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	62
139	2	3	4	2	11	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	65
140	2	3	4	2	11	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	66
141	2	3	3	1	9	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11	3	4	4	2	13	3	2	3	3	11	57
142	2	3	3	1	9	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	63
143	2	3	3	1	9	3	3	3	4	13	2	3	2	3	10	3	4	3	3	13	3	2	3	3	11	56
144	2	3	4	2	11	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	2	3	11	63
145	2	3	3	2	10	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	64
146	3	4	4	1	12	4	3	3	4	14	3	4	4	2	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	64
147	2	3	3	2	10	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	63
148	3	4	4	2	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	62
149	2	3	3	2	10	3	4	3	4	14	3	3	2	1	9	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	54
150	3	3	4	2	12	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	67
151	2	3	3	2	10	4	4	4	3	15	3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	63
152	1	3	3	3	10	4	4	3	3	14	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	55
153	2	3	4	1	10	3	4	3	4	14	3	3	2	1	9	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	54
154	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15	3	4	3	2	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	64
155	2	4	4	1	11	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	67

SATISFACCION DE LOS USUARIOS																								TOTAL		
Items	FIABILIDAD				D1	CAPACIDAD DE RESPUESTA				D2	SEGURIDAD				D3	EMPATIA				D4	ASPECTOS TANGIBLES				D5	V2
	p21	p22	p23	p24		p27	p28	p29	p30		p33	p34	p35	p36		p39	p40	p41	p42		p45	p46	p47	p48		
	1	2	3	2		1	8	3	2		2	5	12	2		2	2	2	8		2	2	1	1		
2	3	3	3	1	10	2	2	1	3	8	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	4	4	2	1	11	52
3	4	2	2	1	9	5	3	1	4	13	4	2	3	3	12	3	2	2	2	9	5	4	3	3	15	58
4	4	2	4	2	12	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	5	5	4	4	18	72
5	4	3	4	2	13	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	5	4	4	4	17	70
6	4	2	3	1	10	3	3	2	4	12	4	3	3	3	13	4	3	3	2	12	4	4	3	3	14	61
7	3	3	3	2	11	3	4	2	4	13	3	3	2	3	11	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	64
8	4	3	3	2	12	3	4	2	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	5	4	4	4	17	69
9	4	3	3	2	12	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	5	4	4	3	16	68
10	4	3	3	2	12	4	4	1	4	13	4	3	3	2	12	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	68
11	4	3	3	2	12	3	4	2	4	13	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	5	4	4	3	16	68
12	4	2	3	1	10	3	4	2	4	13	4	3	2	3	12	3	4	4	4	15	5	4	4	3	16	66
13	4	2	3	1	10	3	4	2	5	14	5	4	2	3	14	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	69
14	3	3	4	2	12	3	4	1	4	12	4	3	2	3	12	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	65
15	4	2	3	1	10	3	4	2	4	13	5	4	3	3	15	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	63
16	4	3	4	2	13	3	2	2	4	11	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	67
17	4	2	3	2	11	4	2	2	4	12	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	5	4	3	3	15	65
18	4	3	3	2	12	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	68
19	4	3	3	2	12	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	3	2	2	2	9	4	4	3	3	14	56
20	4	3	4	2	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	69
21	3	3	3	1	10	4	3	3	4	14	3	3	3	4	13	4	2	3	2	11	5	4	3	3	15	63
22	4	3	4	2	13	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	70
23	4	3	3	2	12	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	5	3	4	3	15	66
24	4	3	5	2	14	4	4	2	5	15	5	4	4	4	17	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17	76
25	4	3	4	2	13	4	4	2	5	15	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	4	4	4	3	15	67
26	4	3	4	2	13	4	3	2	4	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	66
27	5	4	4	1	14	3	4	2	5	14	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	5	4	5	4	18	74
28	5	3	4	2	14	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17	73
29	4	4	4	1	13	4	5	2	5	16	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	5	5	4	4	18	71
30	4	4	4	1	13	3	4	1	4	12	4	3	2	3	12	3	4	4	4	15	5	5	5	4	19	71
31	5	3	4	1	13	3	3	2	5	13	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	5	4	5	4	18	70
32	5	2	3	1	11	3	3	1	4	11	5	2	2	3	12	3	3	2	3	11	5	5	3	3	16	61
33	3	3	1	3	10	3	4	1	4	12	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	2	3	3	2	10	53
34	2	3	2	1	8	3	2	2	5	12	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	3	2	2	9	43
35	3	3	3	1	10	2	2	1	3	8	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	4	4	2	1	11	52
36	4	2	2	1	9	5	3	1	4	13	4	2	3	3	12	3	2	2	2	9	5	4	3	3	15	58
37	4	2	4	2	12	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	5	5	4	4	18	72
38	4	3	4	2	13	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	5	4	4	4	17	70
39	4	2	3	1	10	3	3	2	4	12	4	3	3	3	13	4	3	3	2	12	4	4	3	3	14	61
40	3	3	3	2	11	3	4	2	4	13	3	3	2	3	11	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	64
41	4	3	3	2	12	3	4	2	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	5	4	4	4	17	69
42	4	3	3	2	12	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	5	4	4	3	16	68
43	4	3	3	2	12	4	4	1	4	13	4	3	3	2	12	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	68
44	4	3	3	2	12	3	4	2	4	13	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	5	4	4	3	16	68
45	4	2	3	1	10	3	4	2	4	13	4	3	2	3	12	3	4	4	4	15	5	4	4	3	16	66
46	4	2	3	1	10	3	4	2	5	14	5	4	2	3	14	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	69
47	3	3	4	2	12	3	4	1	4	12	4	3	2	3	12	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	65
48	4	2	3	1	10	3	4	2	4	13	5	4	3	3	15	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	63
49	4	3	4	2	13	3	2	2	4	11	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	67
50	4	3	3	1	11	3	3	1	4	11	4	3	2	3	12	3	3	4	3	13	5	4	4	4	17	64
51	4	3	4	2	13	4	4	2	5	15	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	69
52	4	4	4	1	13	4	5	2	5	16	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	5	5	4	4	18	71
53	4	4	4	1	13	3	4	1	4	12	4	3	2	3	12	3	4	4	4	15	5	5	5	4	19	71
54	5	3	4	1	13	3	3	2	5	13	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	5	4	5	4	18	70
55	4	4	4	1	13	3	4	1	5	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	5	3	4	3	15	66
56	5	3	4	2	14	4	4	2	5	15	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	5	4	4	4	17	74
57	3	3	4	1	11	3	4	1	5	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	5	4	5	3	17	67
58	4	3	5	2	14	4	4	2	5	15	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14	5	5	4	4	18	75
59	4	3	3	1	11	3	3	1	4	11	4	3	2	3	12	3	3	4	3	13	5	4	4	4	17	64
60	4	3	4	2	13	4	4	2	5	15	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	69
61	4	3	4	2	13	4	4	2	5	15	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	69
62	4	3	3	2	12	4	4	1	4	13	4	3	3	2	12	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	68
63	4	3	3	2	12	3	4	2	4	13	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	5	4	4	3	16	68
64	4	2	3	1	10	3	4	2	4	13	4	3	2	3	12	3	4	4	4	15	5	4	4	3	16	66
65	4	2	3	1	10	3	4	2	5	14	5	4	2	3	14	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	69
66	3	3	4	2	12	3	4	1	4	12	4	3	2	3	12	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	65
67	4	2	3	1	10	3	4	2	4	13	5	4	3	3	15	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	63
68	4	3	4	2	13	3	2	2	4	11	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	67
69	4	2	3	2	11	4	2	2	4	12	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	5	4	3	3	15	65

91	3	3	3	1	10	2	2	1	3	8	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	4	4	2	1	11	52
92	4	2	2	1	9	5	3	1	4	13	4	2	3	3	12	3	2	2	2	9	5	4	3	3	15	58
93	4	2	4	2	12	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	5	5	4	4	18	72
94	4	3	4	2	13	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	5	4	4	4	17	70
95	4	2	3	1	10	3	3	2	4	12	4	3	3	3	13	4	3	3	2	12	4	4	3	3	14	61
96	3	3	3	2	11	3	4	2	4	13	3	3	2	3	11	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	64
97	4	3	3	2	12	3	4	2	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	5	4	4	4	17	69
98	4	3	3	2	12	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	5	4	4	3	16	68
99	4	3	3	2	12	4	4	1	4	13	4	3	3	2	12	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	68
100	4	3	3	2	12	3	4	2	4	13	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	5	4	4	3	16	68
101	4	2	3	1	10	3	4	2	4	13	4	3	2	3	12	3	4	4	4	15	5	4	4	3	16	66
102	4	2	3	1	10	3	4	2	5	14	5	4	2	3	14	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	69
103	3	3	4	2	12	3	4	1	4	12	4	3	2	3	12	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	65
104	4	2	3	1	10	3	4	2	4	13	5	4	3	3	15	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	63
105	4	3	4	2	13	3	2	2	4	11	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	67
106	4	3	4	2	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	69
107	3	3	3	1	10	4	3	3	4	14	3	3	3	4	13	4	2	3	2	11	5	4	3	3	15	63
108	4	3	4	2	13	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	70
109	4	3	3	2	12	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	5	3	4	3	15	66
110	4	3	5	2	14	4	4	2	5	15	5	4	4	4	17	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17	76
111	4	3	4	2	13	4	4	2	5	15	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	4	4	4	3	15	67
112	4	3	4	2	13	4	3	2	4	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	66
113	5	4	4	1	14	3	4	2	5	14	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	5	4	5	4	18	74
114	5	3	4	2	14	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17	73
115	4	3	3	2	12	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	3	2	2	2	9	4	4	3	3	14	56
116	4	3	4	2	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	69
117	3	3	3	1	10	4	3	3	4	14	3	3	3	4	13	4	2	3	2	11	5	4	3	3	15	63
118	4	3	4	2	13	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	70
119	4	3	3	2	12	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	5	3	4	3	15	66
120	4	3	5	2	14	4	4	2	5	15	5	4	4	4	17	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17	76
121	4	3	4	2	13	4	4	2	5	15	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	4	4	4	3	15	67
122	4	3	4	2	13	4	3	2	4	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	66
123	5	4	4	1	14	3	4	2	5	14	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	5	4	5	4	18	74
124	5	3	4	2	14	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17	73
125	3	3	3	2	11	3	4	2	4	13	3	3	2	3	11	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	64
126	4	3	3	2	12	3	4	2	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	5	4	4	4	17	69
127	4	3	3	2	12	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	5	4	4	3	16	68
128	4	3	3	2	12	4	4	1	4	13	4	3	3	2	12	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	68
129	4	3	3	2	12	3	4	2	4	13	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	5	4	4	3	16	68
130	4	2	3	1	10	3	4	2	4	13	4	3	2	3	12	3	4	4	4	15	5	4	4	3	16	66
131	4	2	3	1	10	3	4	2	5	14	5	4	2	3	14	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	69
132	3	3	4	2	12	3	4	1	4	12	4	3	2	3	12	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	65
133	4	2	3	1	10	3	4	2	4	13	5	4	3	3	15	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	63
134	4	3	4	2	13	3	2	2	4	11	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	67
135	4	2	3	2	11	4	2	2	4	12	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	5	4	3	3	15	65
136	4	3	3	2	12	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	68
137	4	3	3	2	12	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	3	2	2	2	9	4	4	3	3	14	56
138	4	3	4	2	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	69
139	3	3	3	1	10	4	3	3	4	14	3	3	3	4	13	4	2	3	2	11	5	4	3	3	15	63
140	4	3	4	2	13	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	70
141	4	3	3	2	12	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	5	3	4	3	15	66
142	4	3	5	2	14	4	4	2	5	15	5	4	4	4	17	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17	76
143	4	3	4	2	13	4	4	2	5	15	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	4	4	4	3	15	67
144	4	3	4	2	13	4	3	2	4	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	66
145	5	4	4	1	14	3	4	2	5	14	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	5	4	5	4	18	74
146	5	3	4	2	14	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17	73
147	4	4	4	1	13	4	5	2	5	16	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	5	5	4	4	18	71
148	4	4	4	1	13	3	4	1	4	12	4	3	2	3	12	3	4	4	4	15	5	5	5	4	19	71
149	5	3	4	1	13	3	3	2	5	13	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	5	4	5	4	18	70
150	4	4	4	1	13	3	4	1	5	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	5	3	4	3	15	66
151	5	3	4	2	14	4	4	2	5	15	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	5	4	4	4	17	74
152	3	3	4	1	11	3	4	1	5	13	4	4	3	3	13	3	4	3	3	13	5	4	5	3	17	67
153	4	3	5	2	14	4	4	2	5	15	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14	5	5	4	4	18	75
154	4	3	3	1	11	3	3	1	4	11	4	3	2	3	12	3	3	4	3	13	5	4	4	4	17	64
155	4	3	4	2	13	4	4	2	5	15	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	69



**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "El proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del hospital II-2 de Ayacucho, 2023", cuyo autor es MUÑOZ GRANDEZ ANGEL ESAU, 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 Completa 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, 23 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA <b>DNI:</b> 10435237 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5361-6541	Firmado electrónicamente por: MCABRERACR10 el 08-08-2023 08:43:48

Código documento Trilce: TRI - 0612783