



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en
consultorios externos del Hospital de Virú, año, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Dalma Giuliana Palomino Fernandez (ORCID:0000-0003-4950-8940)

ASESORA:

Mg. Enma Pepita Verástegui Gálvez (ORCID: 0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Trujillo - Perú

2020

Dedicatoria

A Dios por brindarme una oportunidad para progresar y a mi madre por su ayuda incondicional; teniendo en cuenta su gran aprecio y soporte en todos los momentos de mi existencia.

Agradecimiento

Agradezco a mi profesora Enma ya que con su paciencia y conocimiento supo guiarnos para poder ahora brindarles un trabajo de calidad.

A las personas sujetas de esta investigación por su generosa participación voluntaria y desinteresada, e hicieron posible la presente investigación.

Al jurado por su tiempo, sugerencia y comprensión para el desarrollo del presente trabajo.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Dalma Giuliana Palomino Fernández estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada "Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019." presentada, en folios para la obtención del grado académico de Mg. En Gestión de los Servicios de la Salud es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 10 de enero de 2020



Firma

Nombres y apellidos

DNI:.....46083892:.....

Dalma Giuliana Palomino Fernández

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación:	17
2.2. Operacionalización de Variables:	18
2.3. Población, muestra, y muestreo:.....	20
2.3.1. Población:.....	20
2.3.2. Muestra:.....	20
2.3.3. Muestreo:.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:.....	22
2.4.1. Técnica:	22
2.4.2. Instrumento.....	22
2.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos:	23
2.5. Procedimiento de recolección de datos:.....	24
2.6. Métodos de análisis de datos:	24
2.7. Aspectos éticos:	24
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	45
Referencias:.....	46
Anexos	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Descripción de los factores sociodemograficos de pacientes de consultorio externo del Hospital Virú.....	26
Tabla 2	Edad y satisfacion de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú 2019	27
Tabla 3	Prueba Tau –c de kendall : Relación edad y Satisfacción del usuario de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.....	28
Tabla 4	Género y Satisfacción del usuario de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.....	28
Tabla 5	Prueba Chi - cuadrado: Relación Género y Satisfacción del usuario de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.....	30
Tabla 6	Tipo de seguro y Satisfacción del usuario de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.	31
Tabla 7	Prueba Chi - cuadrado: Relación Tipo de seguro y Satisfacción del usuario de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.....	32
Tabla 8	Tipo de usuario y Satisfacción del usuario de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.	33
Tabla 10	Prueba Chi - cuadrado: Relación Tipo de usuario y Satisfacción del usuario de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.....	34
Tabla 1 1	nivel de estudio y Satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.....	35
Tabla 12	Contrastacion entre Factores sociodemograficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.....	36

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación entre los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en Consultorios Externos del Hospital de Virú, 2019”. El tipo de estudio tipo no experimental, con enfoque cuantitativo descriptivo, correlacional, transversal, tuvo una población de 980 pacientes que llegaron por consultorio externo, se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador para conformar nuestra muestra, siendo de 270 pacientes. Se usó como técnica la entrevista y de instrumento un cuestionario teniendo 22 ítems siendo evaluados mediante escala de Likert subdivididos en 5 dimensiones: Aspectos tangibles, Empatía, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad además de una ficha de datos de los factores asociados. Los resultados de satisfacción fueron catalogados en 3 rangos: alto, medio y bajo el cual donde se encontró un porcentaje de 0 % en bajo, 70.4% en medio y 29.6% en alto además se relacionó con los factores asociados como edad, obteniendo el valor de “Tau – C de Kendall”, el que fue de 0.417; y por otro lado, indicando con un nivel de significancia de 0,000, el cual confirma la relación. En cuanto a género se obtuvo chi cuadrado que establece la correspondencia que existe con las variables, se obtuvo los valores estadísticos de 88.695, con significancia de 0.000. En cuanto a tipo de seguro y satisfacción, la prueba chi cuadrado que establece = 1,290, con significancia de 0.525 no habiendo relación. En relación al tipo de usuario la prueba chi cuadrado que establece la = 1,776, con significancia de 0.183 no encontrándose relación. En relación a nivel de estudio y satisfacción, Correlación de Spearman fue de $Rho = 0,312$ la cual muestra que es una correspondencia directa de grado bajo, pero a la vez muestra una significancia de 0,038 confirmando una relación.

Se concluye que los factores edad, género y nivel de estudio se relacionan de manera significativa con la satisfacción.

Palabras Clave: Satisfacción del paciente, Hospitales - Atención al paciente, Servicio de salud - Atención al paciente.

ABSTRACT

The present investigation have the objective of "determine the relationship between socio demographic factors and patient satisfaction treated in the area of medicine of the Hospital of Virú, , 2019". The type of this study is non-experimental, descriptive, cross-cutting type study, this study has population of 980 patients who were attended in the hospital we used a simple type of probabilistic of 194 patients. The technique was the survey and the instrument is a questionnaire of 22 items being evaluated using a Likert scale. subdivided into 5 dimensions: Tangible aspects. Empathy Reliability Safety Response Capability in addition to a data sheet of the associated factors. The satisfaction results were catalogued in 3 ranges: good regular and bad which related to the associated factors as age obtaining the value of "Tau – Kendall C" was 0.417 and on the other hand, indicating the significance level of 0.000 , which confirms a relation As for genre, chi square was obtained that establishes the relationship between variables, the statistical values of 88,695 were obtained, with significance of 0.000; As for the type of insurance and satisfaction the chi square test that establishes s 1,290, with significance of 0.525 having no ratio . In relation to user type, the chi square dying that sets the s1,776, with significance of 0.183 no relationship being found. In relation to the level of study and satisfaction results on Spearman's Correlation (Rho was Rho's 0.312 which shows that it is a low level direct correlation, but at the same time shows a significance level of 0.038 that's mean a relationship ..

Keywords: Patient satisfaction, hospitals - patient care, health services - patient care.

I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud peruano define la satisfacción del paciente como la idea que tiene el mencionado sobre el grado de satisfacción con los servicios establecidos por la OMS, es decir, las expectativas del usuario y las opiniones del paciente sobre los servicios que presta es un indicador en el cual el paciente emite un dictamen sobre el servicio (Ministerio de Salud, 2012).

Actualmente el descontento y la continuas quejas de los pobladores que acuden a los hospitales buscando atención medica han ido aumentando progresivamente tanto en área privada como en el sector público; cómo podemos apreciar en el 2017, a más de 47 mil reclamos en al área de salud por los pacientes (Sausa M,2017) y como experiencia propia al encontrarme laborando durante 4 años como médico en diferentes hospitales y puestos de salud he podido apreciar las numerosas deficiencias que causan un sentir de descontento en los usuarios.

La problemática ya conocida se encuentra en todo tipo de sistema de salud tanto privados como ESSALUD y en el Ministerio de Salud - MINSA, los que son criticados por la atención despersonalizada que ofrecen. en la ayuda que dan a los pacientes o en algunos casos que no cuentan con dicha prestación. La gran cantidad de la población no pueden obtener consultas y atención de una buena calidad, cordial y adecuada a su realidad. Las constantes críticas y descontentos de la población han ido en aumento. (Córdova, 2015).

Por lo cual debemos tener el claro sobre la problemática que vive nuestra salud sobre la satisfacción de usuario el cual a nivel mundial se ha vuelto un tema controversial ya que es importante para el bienestar de los usuarios, así como la mejora de la atención del servicio público. Por eso hemos recopilados datos tantos a nivel mundial como nacionales para poder lograr tener una idea y llegar a una adecuada introducción sobre el tema.

En cifras mundiales, el Sistema de Salud se ha trasformado, siendo ahora la persona humana, la base el cual gira las prestaciones de los servicios asistenciales, el centro de atención de salud, los pedidos y requerimientos de las personas, de hecho, la

satisfacción del usuario actualmente se ha transformado el algo importante para la evaluación de un sistema sanitario óptimo por lo cual es evaluada constantemente.

La Organización Mundial De Salud (OMS) da hincapié al trato y ayuda a los pacientes que se está ofreciendo a nivel mundial tiene una baja calidad, disminuyendo el progreso de mejora en el campo de salud de todos los países independientemente de sus ingresos económicos. Diferentes trabajos en Latinoamérica sobre el tema de calidad y satisfacción han concluido en especial en el área pública, un 20-30% de los pacientes consideran como de calidad mediana o de inferior, sobre todo el área de consultorio externo (5–8). En nuestro país, los trabajos sobre el tema de satisfacción en la parte de salud y su calidad en su atención tienen resultados muy bajos, creyéndose que solo 10-30% de las personas que han recibido atención ha sido del agrado del paciente calificándola como buena y además de satisfecha esto se ve reflejado en el descontento diario de los usuarios en los hospitales, marchas y constantes quejas sobre el tema. (Infantes, 2016).

Al respecto de Latinoamérica la realidad es parecida, ofreciéndose una baja calidad y satisfacción 25% considerando los pacientes inferior a media (OMS), países como Argentina, Colombia, Venezuela cuentan con una satisfacción inferior del 30 por ciento.

Conociendo todo esto es significativo saber de la realidad respecto a la satisfacción, y para conocer esta realidad tenemos que conocer cómo lo percibe cada paciente, utilizando instrumentos para conocer el grado de satisfacción el que es afectado por factores personales, familiares, del entorno y relacionados con el servicio de salud. (La Torre A, 2017)

La calidad de la atención médica es un dilema mundial. La industria del cuidado de la salud está experimentando una rápida transformación para satisfacer las necesidades y demandas cada vez mayores de su población de pacientes. Los hospitales están pasando de considerar a los pacientes sin educación y con pocas opciones de atención médica, a reconocer que el consumidor educado tiene muchas demandas de servicios y opciones de atención médica disponibles.

Cualquier sistema de salud nacional es importantísimo tener en cuenta los requerimientos de las personas que van a ser atendidas. Sin embargo, en esta última década se ha visto un cambio importante donde el servicio de salud se ha basado tradicionalmente en estándares profesionales. Las percepciones de las personas sobre la atención médica han sido ampliamente aceptadas como un indicador importante de la calidad de la atención médica y un componente importante de la mejora del rendimiento y la efectividad clínica. La satisfacción del paciente consta en la permanencia entre expectativas del paciente de una atención ideal y su / su percepción de la atención real que recibe. (La Torre A. 2018)

A nivel nacional, siempre y cuando se cumpla con la satisfacción, se pueden ver los resultados de la satisfacción. El 80.4% de los usuarios de consultoría externa piensan que tienen un buen respeto por otros profesionales médicos; el 78.5% son amigables y educados, y 76.3 % De la información es muy clara. (INE. 2014). En estudios regionales, como se describe en Trujillo por García C. 2014) en su tesis de maestría, informó que el 21% de las personas expresó preocupación de que eran muy buenas, el 37% dijo que eran muy buenas y el 35% dijo que el estándar de atención normal Es el 6%, y la peor atención es el 1%. La satisfacción promedio del usuario que se nos muestra es entre buena y buena atención. Esta información lo obtuvo en diferentes fuentes de la localidad.

Muchos estudios anteriores han refinado y aplicado a la satisfacción del paciente con la calidad de los proveedores, sean como el instrumento de la iniciativa para la mejora de la atención de la salud. Por lo tanto, la importante cuestión de la satisfacción del paciente para evaluar y mejorar los servicios de salud. Con esto en mente, la satisfacción del paciente con este estudio fue evaluar los servicios prestados en un hospital de atención en consultorios externos del Hospital de Virú.

En el Hospital Provincial de Virú, establecimiento de Salud, donde me encuentro laborando a la fecha de presentada esta investigación, he podido recibir durante las consultas externas de medicina, diferentes opiniones de pacientes los que me llevaron a investigar la satisfacción del usuario relacionado a ciertos factores sociodemográficos de dichos individuos.

La noción de satisfacción del enfermo se adscribe a la evaluación que da sobre distintas dimensiones de la atención médica brindada. Lo importante sobre estas dimensiones es que nos permite tener en cuenta diferentes razones: a) la valoración nos deja saber sobre las percepciones del usuario sobre de los tipos de habilidades, de Aspectos administrativos y tipos de beneficios; b) la satisfacción se asocia con mejores resultados de salud y adherencia al tratamiento; c) la satisfacción es muy relacionados a la persistencia de los pacientes de continuar en la institución, por lo que , saber el cómo el usuario esta como con su atención es importante para el establecimiento ya que proporciona implicaciones en costes e imagen institucional; y d) controlar la satisfacción es si o si existencial ya que depende mucho la eficacia de ella .

Debemos de tener en cuenta que en Perú debido a nuestra situación económica la mayoría de los pacientes no cuentan con la posibilidad de una atención particular, siendo su única alternativa. (Fedeman L, 2009)

Los determinantes de la satisfacción del usuario en este caso las personas atendidas en consultorio externo deben ser examinados tanto desde la más amplia experiencia del paciente - la perspectiva del cliente - y su relación con la literatura sobre las expectativas del paciente. Los puntajes medidos de satisfacción del paciente se basan en experiencias de pacientes que ocurren antes, durante y después de una visita de atención en varios niveles de expectativas, por lo tanto, la satisfacción del paciente es un juicio formado por el paciente sobre el logro del objetivo final. (Berkowitz B, 2016)

La idea del paciente sobre la satisfacción esta ya concebida por el conjunto de todas las interacciones, moldeadas por la cultura de una organización, que influyen en la percepción del paciente a través del continuo de cuidado. Las interacciones incluyen puntos de contacto, políticas, comunicación, acciones y medio ambiente, mientras que la cultura es la visión, valores, personas y comunidad.

Durante la última década, el concepto de satisfacción del paciente como medida de resultado ha cobrado importancia a medida que los proveedores de atención médica, incluidas las clínicas de atención primaria, van más allá de la atención alcanzable en busca de objetivos de calidad y seguridad del paciente y comienzan a organizar modelos de atención multidisciplinarios impulsados y recompensado por nuevos indicadores. (La Vela S, 2016).

Por lo cual debemos tener el claro sobre la problemática que vive nuestra salud sobre la satisfacción de usuario el cual a nivel mundial se ha vuelto un tema controversial ya que es importante para el bienestar de los usuarios, así como la mejora de la atención del servicio público. Por eso hemos recopilados datos tanto a nivel mundial como nacionales para poder lograr tener una idea y llegar a una adecuada introducción sobre el tema.

En cifras mundiales, el Sistema de Salud se ha transformado, siendo ahora la persona humana, la base el cual gira las prestaciones de los servicios asistenciales, el centro de atención de salud, los pedidos y requerimientos de las personas, de hecho, la satisfacción del usuario actualmente se ha transformado el algo importante para la evaluación de un sistema sanitario optimo por lo cual es evaluada constantemente.

Conociendo todo esto es significativo saber de la realidad respecto a la satisfacción, y para conocer esta realidad tenemos que conocer cómo lo percibe cada paciente, utilizando instrumentos para conocer el grado de satisfacción el que es afectado por factores personales, familiares, del entorno y relacionados con el servicio de salud. (La Torre A, 2017)

La calidad de la atención médica es un dilema mundial. La industria del cuidado de la salud está experimentando una rápida transformación para satisfacer las necesidades y demandas cada vez mayores de su población de pacientes. Los hospitales están pasando de considerar a los pacientes sin educación y con pocas opciones de atención médica, a reconocer que el consumidor educado tiene muchas demandas de servicios y opciones de atención médica disponibles.

Cualquier sistema de salud nacional es importantísimo tener en cuenta los requerimientos de las personas que van a ser atendidas. Sin embargo, en esta última década se ha visto un cambio importante donde el servicio de salud se ha basado tradicionalmente en estándares profesionales. Las percepciones de las personas sobre la atención médica han sido ampliamente aceptadas como un indicador importante de la calidad de la atención médica y un componente importante de la mejora del rendimiento y la efectividad clínica. La satisfacción del paciente consta en la permanencia entre expectativas del paciente de una atención ideal y su / su percepción de la atención real que recibe. (La Torre A. 2018)

A nivel nacional, siempre y cuando se cumpla con la satisfacción, se pueden ver los resultados de la satisfacción. El 80.4% de los usuarios de consultoría externa piensan que tienen un buen respeto por otros profesionales médicos; el 78.5% son amigables y educados, y 76.3 % De la información es muy clara. (INE. 2014). En estudios regionales, como se describe en Trujillo por García C. 2014) en su tesis de maestría, informó que el 21% de las personas expresó preocupación de que eran muy buenas, el 37% dijo que eran muy buenas y el 35% dijo que el estándar de atención normal Es el 6%, y la peor atención es el 1%. La satisfacción promedio del usuario que se nos muestra es entre buena y buena atención. Esta información lo obtuvo en diferentes fuentes de la localidad.

Muchos estudios anteriores han refinado y aplicado a la satisfacción del paciente con la calidad de los proveedores, sean como el instrumento de la iniciativa para la mejora de la atención de la salud. Por lo tanto, la importante cuestión de la satisfacción del paciente para evaluar y mejorar los servicios de salud. Con esto en mente, la satisfacción del paciente con este estudio fue evaluar los servicios prestados en un hospital de atención en consultorios externos del Hospital de Virú.

Las respuestas de los pacientes dependen de su perfil socioeconómico, personalidad y sus percepciones; algunos pueden estar satisfechos con los servicios promedio, mientras que otros pueden estar insatisfechos incluso con los mejores. En el presente estudio, la mayoría de los encuestados pertenecían a zonas rurales y clase socioeconómica media o baja. En adelante, implica precaución al comparar los resultados de una encuesta en la que el resultado está asociado en gran medida con el perfil sociodemográfico de la población

Debido a todo lo expuesto hemos encontrado con investigaciones ya realizadas sobre este tema en cual están a nivel internacional, nacional y local y se mencionan a continuación el cual nos permita dar un sustento teórico a nuestro trabajo:

Vargas Luz, (2019) en Perú, con objetivo Determinar los factores asociados a los niveles de satisfacción en la atención , utilizando tipo de diseño descriptivo correlacional y una muestra de 39 pacientes ,aplicando la encuesta SERVQUAL con modelo de brecha entre expectativas y percepciones, y una ficha de datos , donde se encontró los resultados donde Se asocian variables con prueba de independencia chi

cuadrado Participaron 39 pacientes, y un 23.08% de ellos tuvo de 30 a 39 años, y un 30.77% tuvo de 60 a 69 años. El 61.54% de pacientes fueron mujeres y 38.46% varones; el nivel de instrucción fue primaria en 12.82%, 35.90% tenía educación secundaria y 51.28% superior. El 41.03% de pacientes tenía ocupación de empleado, 30.77% eran independientes, 23.08% amas de casa. El 63.10% de casos tuvo de 1 a 5 años de enfermedad, y 20.51% de pacientes se encuentra en diálisis peritoneal por menos de 12 meses, 25.64% está entre 12 y 23 meses. La causa de la falla renal fue la diabetes en 41.03% de casos, hipertensión arterial en 30.77%. El 23.08% de pacientes en diálisis peritoneal estuvo satisfecho, y 76.92% mostró insatisfacción leve. Las personas con educación primaria estuvieron más satisfechas (60%), mientras que los que tenían educación secundaria o superior estuvieron insatisfechos (71.43% y 90% respectivamente; $p < 0.05$). Las demás variables sociodemográficas, y las características clínicas y del servicio de diálisis peritoneal no se asociaron a la satisfacción ($p > 0.05$).

Fontova A, et al (2015) Italia; con el objetivo de estudiar la satisfacción de los pacientes, familiares y los profesionales de la sala de emergencias del hospital, este estudio se realizó mediante una encuesta "metodológica". En un estudio transversal, 285 pacientes y compañeros un cuestionario. La satisfacción del paciente y de los compañeros es alta. La edad, el género y el optimismo están relacionados con la satisfacción. Control del dolor [OR = 0.418; IC 95% (0.19-0.93); $p = 0.033$] y el tiempo que uno espera antes de poder recibir atención médica. La conclusión es que la satisfacción del usuario y las personas que van reciben una atención satisfactoria positiva. Los factores relacionados con la satisfacción de los usuarios de servicios de emergencia considerados en este trabajo fueron la edad, el sexo, el optimismo, el tiempo esperado para visitar a un médico y el control del dolor. Sin embargo, considerando que el agotamiento emocional y la satisfacción personal son factores relacionados con la satisfacción, la satisfacción de los profesionales que participan en el departamento de emergencias es baja.

La Torre A, et al (2018) Perú; el objetivo fue determinar los factores relacionados con la satisfacción de los usuarios externos de la consultorio; en un estudio transversal descriptivo observacional, se realizó una encuesta de 221 pacientes seleccionados por muestreo aleatorio simple utilizando la encuesta de Servqual como herramienta y

descubrió que El 21,3% de los usuarios expresó su satisfacción con los servicios prestados; 75 (70,8%) usuarios masculinos y 99 (86,1%) usuarios femeninos no estuvieron de acuerdo con la atención prestada ($p = 0,005$). 65 (70,7%) beneficiarios directos y 109 (84,5%) miembros de la familia expresaron su insatisfacción con la atención recibida ($p = 0,013$). A medida que aumenta el tiempo de espera de atención, la satisfacción del usuario disminuye ($r = -0.316$; $p = 0.000$) 5. Finalmente, podemos estar seguros de que una gran parte de los servicios provistos por la Oficina de Gastroenterología Externa del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú son usuarios insatisfechos. Esta insatisfacción se concluyó con respecto al género del usuario y los tipos de beneficiarios que visitaron la oficina, así como la cantidad de tiempo que espera la atención la relación existente.

Gallo P, et al (2017) Perú; con el objetivo de determinar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa en un estudio descriptivo transversal, utilizando como instrumento la encuesta nacional de satisfacción del usuario del aseguramiento universal de salud. En donde 13670 usuarios externos; la satisfacción global se estimó en 69,4%. Ser adulto mayor disminuye en un 12% la probabilidad de no satisfacción en los usuarios ($p < 0,05$ RP: 0,88 IC: 0,81 - 0,95); pertenecer a un quintil más rico disminuyen la probabilidad de no satisfacción hasta en un 23% ($p < 0,05$, RP: 0,77 IC: 0,71-0,84); ser usuario de EsSalud hasta 28% (RP: 1,28 IC: 1,20-1,36), no tener algún tipo de seguro 18% (RP:1,18 IC:1,09-1,28) y un tiempo de espera prolongado aumenta hasta en un 86% la probabilidad de no satisfacción . En este trabajo se tuvo como resultado que la cantidad de personas con mayor grado de satisfacción con el servicio se encontró entre los usuarios de clínicas privadas con un 88,2%, mientras que los usuarios con mayor nivel de insatisfacción se observaron en los pacientes atendidos en los establecimientos de EsSalud con un 10,4%. Se concluyó sugerir acortar el tiempo de espera y optimizar la relación médico-paciente para mejorar los estándares de calidad.

Hidalgo P. (2014) Chile; con El objetivo fue determinar los factores relacionados con la satisfacción de los usuarios externos de la oficina; en un estudio transversal descriptivo observacional, se realizó una encuesta de 221 pacientes seleccionados por muestreo aleatorio simple utilizando la encuesta de Servqual como herramienta y descubrió que El 21,3% de los usuarios expresó su satisfacción con los servicios

prestados; 75 (70,8%) usuarios masculinos y 99 (86,1%) usuarios femeninos no estuvieron de acuerdo con la atención prestada ($p = 0,005$). 65 (70,7%) beneficiarios directos y 109 (84,5%) miembros de la familia expresaron su insatisfacción con la atención recibida ($p = 0,013$). A medida que aumenta el tiempo de espera de atención, la satisfacción del usuario disminuye ($r = -0.316$; $p = 0.000$) 5. Finalmente, podemos estar seguros de que una gran parte de los servicios provistos por la Oficina de Gastroenterología Externa del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú son usuarios insatisfechos. Se concluyó esta insatisfacción se observó con respecto al género del usuario y los tipos de beneficiarios que visitaron la oficina, así como la cantidad de tiempo que espera la atención.

Yupanqui –Armas J. (2014) Trujillo –Perú; con el objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana; es un estudio observacional de Un tipo descriptivo de 370 pacientes fueron atendidos en consultorios externos, y se seleccionados por muestreo sistemático de probabilidad, y utilizaron el cuestionario SERVQUAL como técnica de encuesta. Los resultados muestran que la dimensión de satisfacción más alta es la seguridad 58.0%, seguida por la confiabilidad 52.6%, y la dimensión de satisfacción más alta son los elementos tangibles 57.3% (generalmente 41.5% de satisfacción, 15.8% de insatisfacción) y las respuestas La capacidad es del 58.9% (generalmente insatisfecho es del 39.3%, insatisfactorio del 19.6%), y la empatía es del 51.5% (generalmente insatisfecho es del 38.3%, insatisfecho del 13.2%). La conclusión general fue que la satisfacción del paciente con los pacientes tratados en la Clínica Peruana Americana fue del 51.2% (generalmente 38.2% y 13%).

Para poder determinar y enfocar mejor el presente trabajo se muestra enfoques teóricos relacionas tema de investigación:

La satisfacción, en un aspecto multidimensional, representa un marcador clave vital para la calidad de la atención médica y este es un factor internacionalmente aceptado que debe estudiarse repetidamente para el buen funcionamiento de la salud sistemas de atención. Ha sido un tema importante para los administradores de atención médica. El cliente aquí no evalúa técnicamente su propio estado de salud después de recibir atención, sino el grado de satisfacción con los servicios prestados. Se han identificado

varias dimensiones de la satisfacción del paciente, que van desde la admisión hasta los servicios de alta, así como desde la atención médica hasta la comunicación interpersonal. También se ha informado que las habilidades interpersonales y técnicas del proveedor de atención médica son dos dimensiones únicas involucradas en la evaluación del paciente de la atención hospitalaria.

La satisfacción del paciente es un indicador válido de medición de la calidad de la atención que ayuda a identificar el cumplimiento del tratamiento y promueve la atención médica centrada en el paciente. Las opiniones de los pacientes sobre su atención médica se consideran uno de los tres elementos clave de la práctica de fisioterapia basada en la evidencia. La medición de la satisfacción del paciente se puede dividir en dos categorías: "Satisfacción del paciente con el resultado" y "Satisfacción del paciente con la atención". El primero se relaciona con los resultados del tratamiento, mientras que el segundo refleja los servicios que recibió el paciente y ambos están influenciados por diferentes factores. (La Torre A. 2018)

Si los pacientes están satisfechos con los servicios, aumenta el cumplimiento del tratamiento, el retorno por servicios adicionales, retroalimentaciones y finalmente ayuda al paciente a alcanzar una mejor calidad de vida. La satisfacción del paciente incorpora factores relacionados tanto con el paciente como con el fisioterapeuta. Los estudios sugieren que los pacientes con afecciones agudas, las personas mayores y las mujeres están más satisfechos. Además, la habilidad, el conocimiento, la profesionalidad, la actitud amistosa, la comunicación efectiva, la duración adecuada y la frecuencia del tratamiento de los fisioterapeutas contribuyen a una mayor satisfacción.

Los factores sociodemográficos son todas aquellas características como la edad, sexo, educación, ingresos, estado civil, trabajo, religión, tasa de natalidad, tasa de mortalidad, tamaño de la familia. Todas estas características son propias de cada persona. Los factores sociodemográficos relacionados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo son estudiados para mejorar la atención y brindar una mejor utilidad. Entre los factores asociados se pueden considerar: edad, sexo, Carencia de seguro sanitario, Tiempo de atención, Tipo de consultorio” (La Torre A. 2018).

Entre las dimensiones se puede considerar factores relacionadas con el paciente y factores relacionadas con el proveedor.

Factores sociodemográficos relacionados con el paciente se dividen en dos grandes categorías: relacionados con el proveedor y relacionados con el paciente. Dado que los servicios de salud tienen proveedores de servicios médicos y participación del paciente, medir a los pacientes relacionados con sus características socioeconómicas es importante para poder realizar mejoras y las modificaciones que lleven a un cambio en nuestro sistema de salud. (Batbaatar E, 2006) Los factores relacionados a los pacientes son importantes ya que ayudan a conocer mejor la realidad y entorno del paciente así poder dar una mejor atención a ellos mismos cambiar el orden. Entre los factores relacionados se pueden considerar dos categorías asociadas al usuario: edad, sexo, y otro tipo de categoría asociada al proveedor: Carencia de seguro sanitario, Tiempo de atención, Tipo de consultorio” La Torre A. (2018). Entre los factores sociodemográficos relacionados de los pacientes en consultorio externo podemos encontrar: Edad registrada por el paciente al momento de entrevista., el género determinado por sus características físicas se clasifica en femenino y masculino., Nivel de estudio el cual el paciente ha acabado o abandono, bien porque los haya concluido o bien porque los entorpeció antes de finalizar. Entre los que se encuentran: Personas analfabetas quienes no saben leer ni escribir, primarios, Secundarios que consta de personas con estudios de Bachillerato Elemental, finalización de nivel secundaria. Y Superiores por ejemplo estudios de Licenciatura, Ingenieros superiores y similares, así como doctorado y especialización. (Sebastián S, 2018)

Factores sociodemográficos relacionados con el proveedor entre los cuales se encuentra tipo de usuario: Pacientes los cuales acuden al establecimiento de salud con fines de ser atendidos llevar una medicina preventiva, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. Se considera como usuario nuevo o continuador. (MINSA 2012) .Tipo de seguro como: Seguro Integral de Salud (SIS) este tipo de seguro da prioridad a personas de bajos y muy bajos recursos. Cuenta con subvenciones y seguros conformes. Un lugar que brinda unidad y transferencia de medicamentos, procedimientos, operaciones, equipos y funerales, según el tipo de SIS. El SIS también tiene seguro para emprendedores, microempresas y trabajadores independientes. Otro tipo de seguro como el Seguro Social del Perú (EsSalud) este tipo de seguro es

subsidiado por los trabajadores quienes aportan para poder tener la atención y servicios en salud. Además, proporcione seguro en accidentes y brinda apoyo económico en accidentes que traen en consecuencia la muerte del asegurado. EsSalud brinda servicios de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación y prestaciones económicas y sociales. (Gobierno Plataforma Digital, 2018). Y las personas Sin Seguro.

No obstante, referente a teorías relacionada describiremos. La satisfacción que brindan los pacientes está influenciada por varios factores, como la el entorno, la parte social, económica y cultural.

Koss y Donabedian consideraron expresivamente la satisfacción el paciente como un resultado de atención sanitaria, pero también basada en 2 teorías de satisfacción, siendo así la primera se basa en la teoría de la “acción razonada”, donde se considera a la percepción del paciente y a la importancia de las dimensiones de la atención,

En segundo lugar, la teoría de “confirmación de expectativas”; donde permite definir una zona de tolerancia o un rango donde la atención recibida es aceptable para el paciente, identificando esa zona podemos mejorar sobre que ámbito de la atención es conveniente mejorar (Joaquín, 2006).

En el presente trabajo nos basamos en la teoría realizada por Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) o también llamada teoría de las brechas en donde explica la satisfacción depende de la diferencia o brecha entre el servicio planificado y el servicio percibido por el cliente, y la calidad del servicio depende de la función de comparación establecida por el cliente entre el nivel de servicio esperado o apropiado y el nivel de servicio. Por su parte, el nivel apropiado es lo que el cliente considera aceptable, que es un concepto aceptable basado en la evaluación del cliente del verdadero valor del servicio. Entre los dos niveles de servicio se encuentra la llamada zona de tolerancia sobre esta es creada la encuentras SERVQUAL la cual ha sido modificada según el criterio y la necesidad.

Dada la importancia de la satisfacción en los servicios de salud, es necesario fortalecer las instituciones públicas que evalúan, promueven y protegen la calidad de la atención de salud para que las instituciones de salud puedan realizar cambios sostenibles,

sostenibles y continuos. Hay. Esto se aplica de manera uniforme a todos los subsectores del sector de la salud y está en línea con las jurisdicciones locales y locales. (Vargas Luz 2018). Por esta razón, el Ministerio de Salud del Perú aprobó la Resolución Ministerial 527-2011 / MINSA en 2011. "Pautas técnicas aprobadas para evaluar la satisfacción del usuario externo en instituciones médicas y servicios de apoyo médico" Identificar las causas principales de los niveles de insatisfacción del usuario externo Instalaciones médicas y soporte médico basado en la satisfacción del usuario externo El objetivo principal de la acción de mejora continua del servicio es establecer un método y proporcionar herramientas estandarizadas. para evaluar la satisfacción de los usuarios externos, que pueden mencionarse al final.

La evaluación de satisfacción del siguiente trabajo se basa en Vargas Luz (2018). Este estudio utiliza un cuestionario SERVQUAL; para estudiar el cuestionario fue utilizado para medir la calidad de los servicios prestados y basado en el modelo clásico de evaluación del cliente. La evaluación de la calidad a través de la satisfacción se ha incorporado en una parte importante de la evaluación del servicio nacional de salud, por lo tanto, el Ministerio de Salud ha aprobado el uso del método SERVQUAL para evaluar la calidad de la salud. Servicios de salud, medición de la satisfacción del usuario. SERVQUAL es un cuestionario que cubre preguntas de medición de calidad de servicio estándar. La herramienta proviene de Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, desarrollados bajo los auspicios del American Institute of Marketing Science y validados con el apoyo del New Service Quality Institute en América Latina, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad de Servicio, Michelson Consulting. El estudio de validación finalizó en junio de 1992. (Medwave, 2003).

La dimensión de satisfacción ha sido utilizada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollaron dimensiones en los Estados Unidos bajo los auspicios del Instituto de Ciencias del Mercado y las validaron con el apoyo de Michelson Consulting para América Latina. Se estableció un nuevo Instituto Latinoamericano para la Calidad del Servicio. El estudio de validación finalizó en junio de 1992. (Medwave 2003)

En este proyecto de investigación hemos seguido las dimensiones realizadas por 3 investigaciones previas de las cuales son Vargas Luz, (Perú 2019), Fontova A, et al (Perú, 2015) y La Torre A, et al (Perú, 2018). Todos estos trabajos se han Modificaciones basadas en la encuesta servqual, que tiene en cuenta las dimensiones físicas (preguntas 1 a 5), instalaciones físicas, apariencia del equipo, apariencia física y materiales de comunicación, limpieza y comodidad. Empatía (preguntas 6 a 10), pararse uno al lado del otro, primero considerar al paciente y participar de acuerdo con características y circunstancias específicas. Atención y atención personalizada. Fiabilidad (preguntas 11 a 14), la capacidad de proporcionar y aceptar proporcionar servicios y atención, y la capacidad de completar con éxito los servicios prestados. Capacidad de respuesta (preguntas 15 a 18), brindando y dispuesto a ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno. Seguridad (preguntas del 19 al 22), cortesía y la capacidad de expresar confianza, confianza y seguridad en la atención sin peligro, riesgo o duda.

Además, la escala Likert se usa para medir la actitud o tendencia de un individuo, ya que el puntaje de cada unidad de análisis se suma a las respuestas obtenidas en el proyecto, también se denomina escala total. Estos proyectos consisten en 5 opciones: (1) muy insatisfecho, (2) insatisfecho (3) indiferente, (4) satisfecho (5) muy satisfecho Los ítems por lo general tienen implícita una dirección positiva o negativa, esto responderá al grado de satisfacción o rechazo del usuario. La calificación o puntuación se asigna de acuerdo a la dirección de los ítems, según los puntajes que le hemos brindado a cada ítem. Estos ítems fueron evaluados por 3 expertos mediante una matriz de validación y la realización de la confiabilidad de V. de Aiken.

Toda esta problemática fundamentada en las teorías conceptuales, motivó a realizar la investigación, planteado con la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en Consultorios Externos del Hospital Provincial de Virú, octubre – diciembre 2019?

Existen diferentes motivos por el cual se puede justificar este trabajo uno de ellos es el científico, ya que nos ayuda aportar conocimientos a la sociedad como nuevas encuestas más certeras y lograr la mejora de satisfacción en los pacientes en nuestro país , a nivel social, este estudio aporta información a la comunidad ya que brinda

protección hacia sus derechos e información para que puedan solicitar una mejor atención , a nivel teórico, se contara con nueva información para la continua capacitación de los profesionales que deseen adquirir conocimientos sobre satisfacción y factores asociados realizados en el hospital de Virú . Además, teniendo de base las teorías ya mencionadas nos basamos en que la calidad y satisfacción deben ser medida para poder conseguir una mejoría, esto se da gracias a dimensiones, en donde si llegan a dichas brechas de satisfacción podemos contar con un ben trabajo realizado profesionalmente.

Este estudio se justificó por las preocupaciones que tienen los gerentes de salud en mejorar la efectividad del sistema general para aumentar la satisfacción y lealtad del cliente. Este objetivo se vuelve fundamental, ya que por un lado demuestra la responsabilidad de las instituciones y, por otro lado, influye en los resultados sanitarios. La satisfacción del paciente influye en la voluntad de seguir la prescripción del médico, lo que a su vez influyen en la satisfacción futura de los pacientes con los resultados de atención médica, previniendo y evitando quejas y demandas. Dado que los centros sanitarios constituyen el elemento principal de la asistencia sanitaria al que recurren los pacientes, se vuelve fundamental evaluar en los pacientes la satisfacción con el servicio que ofrecen. Un mejor conocimiento de los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de los pacientes es valioso para los gerentes para hacer cambios en el proceso de atención sanitaria.

Con base en estos conocimientos el objetivo principal de la encuesta fue determinar cuáles son los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital Virú (2019).

Y tiene los siguientes objetivos específicos: identificar los factores sociodemográficos relacionados a los pacientes de consultorio externo ,determinar la relación entre la edad y la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorio externo del Hospital Virú, determinar la relación entre el género y la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorio externo del Hospital Virú ,determinar la relación entre los tipos de seguro y la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorio externo en el Hospital Virú, Determinar la relación entre los tipos de usuarios y la satisfacción de los pacientes del consultorio externo del Hospital Virú, Determinar la relación entre los niveles de

estudio y la satisfacción de los pacientes de consultorios externos del Hospital Virú, 2019.

Por consiguiente, se planteó como posible hipótesis H1: Existe relación entre los factores sociodemográficos con la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital Virú, 2019,

Entre las hipótesis específicas tenemos:

H1: existe relación entre la edad y la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorio externos del Hospital de Virú en 2019; H2: existe relación entre el género y la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorio externa del Hospital Provincial Virú, 2019, H3: existe relación entre el tipo de seguro y la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, H4: existe relación entre el tipo de usuario y la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú ,H5: existe relación entre el nivel de estudio y la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorio externas del Hospital Virú en 2019,

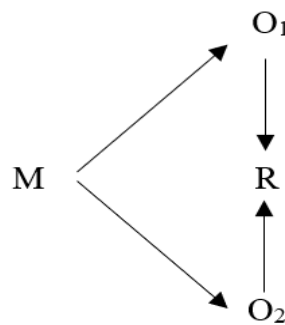
II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación:

Dependiendo del tipo de estudio, esto no es experimental porque las variables no están siendo manipuladas. De hecho, no hay condiciones ni estímulos para el objeto de investigación. Observar objetos en el medio natural. (Kerlinger, 1979). En ese sentido, la presente investigación corresponde ser de enfoque cuantitativa, según (Hernández, Fernández, 2003).

Según el diseño de estudio es “Descriptivo – Correlacional”, porque describe características y rasgos de un grupo o población. (Hernández, Fernández, 2010). Y correlacional porque busca determinar la relación entre las dimensiones de las variables en estudio. Enfoque cuantitativo.

Tal como se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra de pacientes atendidos.

O₁ = observación de los Factores sociodemográficos relacionados.

O₂ = observación de la Satisfacción de los usuarios.

R = Relación entre variable.

2.2. Operacionalización de Variables:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Factores sociodemográficos	"Los factores sociodemográficos que influyen en la satisfacción del paciente con los servicios médicos se pueden dividir en dos grandes categorías: Los relacionados con el proveedor como : carencia de seguro sanitario, Tiempo de atención, Tipo de consultorio y los relacionados con el usuario: edad, sexo .Dado que los servicios de salud tienen proveedores de servicios médicos y participación del paciente, medir a los pacientes relacionados con sus características socioeconómicas La satisfacción importa (Batbaatar E, 2006)	Los factores sociodemográficos se operacionalizan mediante una ficha de recolección de datos sobre edad, genero, tipo de seguro, tipo de usuario, nivel de estudio. Dicha ficha fue creada por VARGAS L (2018).	Categorías: relacionadas con el paciente	EDAD 18 - 29 30 – 41 42 – 53 54 – 65 66 – 77 78 - 89	razón
				Género Femenino masculino	Nominal
			Categoría: Relacionadas con el proveedor	Tipo de seguro Con SIS ESSALUD Sin seguro	Nominal
				Tipo de usuario Nuevo continuator	Nominal
				Nivel de estudio Analfabeta Primaria Secundaria Superior	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	El proceso mediante el cual los usuarios evalúan la calidad de la atención en los servicios de salud a través de las principales actividades del proceso de atención (MINSA, 2012)	La satisfacción de usuario se operacionaliza mediante la técnica de la encuesta tomando como instrumento el cuestionario sobre satisfacción modificado de SERVQUAL por VARGAS LUZ (2018), para el presente trabajo fue modificado por PALOMINO D (2019)	Aspectos tangibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia de equipos. • Apariencia de utensilios 	Ordinal Alto (82 - 110) Medio (53 - 81) Bajo (22 - 52)
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de expectativas. 	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación del servicio de manera correcta y efectiva. 	
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades del personal para inspirar confianza. • Conocimientos. 	

2.3. Población, muestra, y muestreo:

2.3.1. Población:

El concepto de población proviene del latín *populatio*. En el uso más común, el término se refiere a un grupo de personas que viven en algún lugar o incluso en todo el planeta. También le permite citar espacios y edificios en su sector político local u otro, así como la actividad de la población y sus consecuencias. (Pérez J.2012)

La población de estudio está constituida por 980 pacientes atendidos en consultorios externos de medicina del Hospital de Virú, año 2019.

2.3.2. Muestra:

Mendoza 2016, la muestra es una parte o subconjunto de elementos o personas que se escogen previamente de una población para realizar un estudio

Esta muestra está conformado por 270 pacientes atendidos en consultorios externos de medicina del Hospital de Virú, año 2019.

La muestra se determina a través de la fórmula de población finita o conocida tamaño de muestra:

$$n: \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1) * E^2 + 2 * P * Q}$$

Dónde:

N = Total de la población de usuario (980).

Z = Nivel de confianza 95% (1.96).

P = Proporción de usuarios satisfechos (0.50).

Q = Proporción de usuarios no satisfechos (0.50).

E = Error estándar (5% = 0.05).

$$n = \frac{(980)(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(908 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} \rightarrow n = 270.$$

El tamaño de la muestra se obtuvo los 270 pacientes; lo cual, lo he como referencia a los que son atendidos en consultorios externos de medicina del Hospital de Virú.

2.3.3. Muestreo:

El muestreo es un método o procedimiento para obtener una muestra suficiente que pueda reproducir las características básicas de una población (Tomás J. 2009). En este estudio, las muestras se obtuvieron por muestreo probabilístico aleatorio simple, es decir, el cualquier sujeto tiene la misma probabilidad de ser elegido.

Unidad de análisis:

El paciente atendido en el servicio de consultorio externo de medicina del Hospital de Virú, considerando los criterios de inclusión y exclusión.

Los criterios de Inclusión son: Los criterios de inclusión son aquellos que permiten definir y caracterizar la población del estudio. (Ruiz A. 2004).

- Pacientes atendidos en consultorios externos de medicina del Hospital de Virú, año 2019.
- Pacientes que acepten voluntariamente ser parte del estudio, previo consentimiento informado.
- Pacientes que se encuentran consientes y orientados en tiempo, espacio, persona.
- Pacientes que no presentaron ninguna limitación auditiva y visual.

Los criterios de exclusión son: Los criterios de exclusión son aquellos que indican que quien no cumplió los criterios de inclusión no pueden ser partícipes de la investigación (Ruiz A. 2004).

- Pacientes que no quieren participar
- Pacientes con algún trastorno mental.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

2.4.1. Técnica:

Según (Carbajal 2016), la técnica tipo encuesta incluye información sobre opiniones, conocimientos y actitudes obtenidas de los propios investigadores a través del instrumento sin cambiar el entorno o los fenómenos.

Variable: “Factores sociodemográficos”, Se utilizó como técnica la guía de revisión documentaria.

Variable: “Satisfacción de usuarios”, Se utilizó como técnica la encuesta

2.4.2. Instrumento

Variable: “Factores sociodemográficos” El instrumento utilizado para los factores sociodemográficos es una ficha de recolección de datos definido por SABINO C. (2015) como un instrumento de recolección de datos que usa el investigador para poder acercarse a las variables y así conseguir información.

Dicho instrumento de recolección de datos sobre los factores sociodemográficos consta de 5 ítems, en donde cada ítem busca recolectar los datos sobre:

- Edad: cuantitativa-discreta
- Género: cualitativa-nominal
- Tipo de seguro: cualitativa nominal
- Tipo de usuario: cualitativa nominal
- Nivel de estudio: cualitativo-ordinal

Variable: “Satisfacción de usuarios”, el instrumento utilizado para esta variable es el cuestionario; es un instrumento de investigación que se utiliza de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa. Osorio r (2015). En efecto, se utiliza para variables cualitativas siempre que las preguntas sean abiertas, en este caso las preguntas son cerradas, dado que el enfoque de la presente investigación es cuantitativo.

Dicho instrumento ha sido validado por el juicio de expertos y utilizado para recopilar datos a través de 22 preguntas, además de estar dividido en 5 dimensiones sobre temas relacionados a elementos tangibles, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta.

Para el procesamiento de datos se le asigna valor a cada alternativa teniendo un rango de 1-5 en cada ítem, luego se llegará a una suma en donde se califica: como alto (82 - 110), Medio, (53 - 81), Bajo (22 – 52)

2.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos:

Los instrumentos fueron elaborados para su posterior validación por prueba piloto con una muestra de 20 pacientes de consulta externa y juicio de expertos (3 expertos).

La validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable y la confiabilidad de un instrumento refiere al grado de precisión o exactitud de la medida LOPEZ MV (2016)

Datos de los expertos que evaluaron los instrumentos

APELLIDOS Y NOMBRES	ESPECIALIDAD
DR. Marcial García Carranza	Bachiller en Medicina General Magister en Salud Pública y Doctorado en Medicina.
Mg. Roger Haro Castillo	Bachiller en Medicina General Magister en Salud Pública y especialista en Medicina Familiar
Mg. Carlos Valderrama Valdivia	Bachiller en Medicina General Magister en Salud Pública

V. De Aiken, según el alfa de Cronbach, la confiabilidad, la segunda parte del cuestionario de satisfacción del usuario es 0.916. Indica que el instrumento es confiable. Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos de medición, su satisfacción se describe de tal manera que la aplicación repetida a la misma persona u objeto producirá el mismo resultado. Para cumplir con los requisitos variables para la confiabilidad del cuestionario, se realizó una prueba piloto en 20 pacientes que acuden al consultorio externo del hospital de Virú se obtuvo un puntaje de 0.916 siendo un resultado confiable.

2.5. Procedimiento de recolección de datos:

1. Para la recolección de datos primero se realizó las coordinaciones necesarias con el jefe del proyecto mediante una solicitud (ver anexo 1).
2. Se procedió a identificar datos, recolectar información sobre pacientes de consultorio
3. Después se procedió a explicar a cada paciente de consultorio externo sobre la finalidad de la investigación y solicitar el consentimiento informado.
4. Una vez obtenida los datos se pasó a elaborar las tablas y matriz de datos para después procesarlo en el software estadístico SPSS.
5. Para análisis e interpretación se consideró marco teórico y juicio crítico.
6. Por último, se elaboró los resultados y discusiones.

2.6. Métodos de análisis de datos:

Primeramente, se cuantifico cada respuesta del cuestionario y la ficha de recolección de datos. La información recopilada se registra en una base de datos en Excel (programa Microsoft Office 2019). Para analizar los datos recopilados, se utilizó el programa SPSS versión 25, que puede analizar variables.

Con base en estadísticas descriptivas, las muestras se caracterizan usando distribuciones de frecuencia absoluta simple y porcentaje relativo de frecuencia.

A partir de estadísticas inferenciales, el análisis factorial confirmatorio se usa para determinar la validez de la estructura, y los coeficientes α de Cronbach se usan para determinar las pruebas de confiabilidad, chi-cuadrado y normalidad para determinar si la distribución de la escala es simétrica o asimétrica, y determinar si Trabajo con el coeficiente de correlación Pearson o correlación Spearman y con sus respectivas interpretaciones.

2.7. Aspectos éticos:

Para la toma de los datos a los pacientes de consultorio externo se procedió a pedir permiso al director del Hospital ya que este estudio involucra a personas y a la institución. Antes de comenzar la investigación, se explicaron sus objetivos. El consentimiento informado se usa de acuerdo con el principio de autonomía. Todas las personas deben usar el consentimiento informado para decidir si tienen toda la información necesaria. Por lo tanto, se debe firmar el consentimiento informado del

paciente investigado. (Anexo 6) La aceptación es voluntaria. Se garantiza la confidencialidad de la información y su uso exclusivo en esta investigación.

Se realizó validez y fiabilidad del instrumento usado el cual se comprueba en los anexos (3) validado por 3 expertos y la confiabilidad garantizada por los valores de 0,916 según alfa de cronbach.

En esta investigación se basó en los principios éticos de Belmont (2005), citado por Erazo (2015) que reguló y guio la conducta ética de la investigadora, siendo estos:

Respeto a las personas: Todos los individuos deben deliberar sobre sus propios fines y actuar de acuerdo a ellos.

Beneficencia: Este principio ético básico implica no hacer daño a las personas y procurarles brindarle beneficios y el mínimo daño posible.

Justicia: Exige que haya equidad en la distribución de los esfuerzos y de los beneficios en la investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Descripción de los factores sociodemográficos de pacientes de consultorio externo del Hospital Virú, 2019

	N°	%
SEXO		
Femenino	158	58,5
Masculino	112	41,5
Edad		
18 - 29	125	46,3
30 - 41	82	30,4
42 - 53	24	8,9
54 - 65	16	5,9
66 - 77	13	4,8
78 - 89	10	3,7
Tipo de seguro		
EsSalud	33	12,2
SIS	215	79,6
Sin seguro	22	8,1
Tipo de Usuario		
Nuevo	54	20
Continuador	216	80
Nivel de estudio		
Analfabeto	35	13
Primaria	27	10
Secundaria	140	51,9
Superior	68	25,2
Satisfacción de Usuario		
Bajo	0	0
Medio	190	70,4
Alto	80	29,6

En la tabla 1 se aprecia los factores sociodemográficos de los pacientes de consultorio externo de un total de 270 entrevistados donde se puede apreciar 58.5% en el género femenino siendo la mayoría de la muestra. Además, vemos un 44.4% en las personas entre edades de 18 a 29 años lo que nos indica que la población de menor edad acude en mayoría a consulta externa.

También vemos un 79.6% en la población con tipo de seguro SIS , la cual viene a ser la que mayor afluencia tiene .igualmente se observa un 80% en pacientes continuadores y un 51.95 en pacientes con secundaria siendo el grupo de mayor porcentaje .

Tabla 2

Edad y satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, 2019

		Satisfacción del usuario			Total
		Medio	Alto		
Edad (Agrupada)	18 - 29	Recuento	60	65	125
		% del total	22,2%	24,1%	46,3%
	30 - 41	Recuento	73	9	82
		% del total	27,0%	3,3%	30,4%
	42 - 53	Recuento	21	3	24
		% del total	7,8%	1,1%	8,9%
	54 - 65	Recuento	16	0	16
		% del total	5,9%	0,0%	5,9%
	66 - 77	Recuento	12	1	13
		% del total	4,4%	0,4%	4,8%
	78 - 89	Recuento	8	2	10
		% del total	3,0%	0,7%	3,7%
	Total	Recuento	190	80	270
		% del total	70,4%	29,6%	100,0%

Según el 100% de las 270 pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, en su mayoría el 49,3% tienen edades de (18 – 34 años) y en relación a la satisfacción de usuario muestran nivel medio y en su minoría el 0.4% tiene edades de (69 - 85 años) y en la satisfacción de usuario muestran nivel de satisfacción alto.

Tabla 3

Prueba Tau –c de kendall: Relación entre edad y Satisfacción del usuario de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,417	,053	7,847	,000
N de casos válidos		270			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Según los resultados sobre la contingencia entre “Edad” y “Satisfacción del usuario” de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, , encontramos que el valor Tau-C de "Kendall" es 0.417, por otro lado, lo que indica que, por lo tanto, el nivel de significancia de 0.000 es bajo Con un nivel de significación estándar del 5% ($p < 0.05$), esto indica que existe una capacidad de perspectiva suficiente para demostrar una relación entre la edad y la satisfacción del usuario.

Tabla 4

Género y Satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.

Tabla cruzada

			Satisfacción del usuario		Total
			Alto	Medio	
Género	Femenino	N°	12	146	158
		%	4,4%	54,1%	58,5%
	Masculino	N°	68	44	112
		%	25,2%	16,3%	41,5%
Total	N°	80	190	270	
	%	29,6%	70,4%	100,0%	

Con respecto al género de los pacientes el género predominante son las mujeres, representando el 58.5% del total de pacientes. En lo que corresponde a la satisfacción del usuario este es calificado por el 70.4% como medio.

Tomando en cuenta el nivel de satisfacción con el género, se evidencia en las mujeres que la satisfacción lo consideran como medio, distinto a la calificación que otorgan los hombres a la satisfacción al considerarla como Alta.

Tabla 5

Prueba Chi - cuadrado: Relación entre Género y Satisfacción del usuario de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	88,695 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	86,166	1	,000		
Razón de verosimilitud	93,143	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
N de casos válidos	270				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 33,19.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En la prueba de Fisher que establece la relación entre variables, se obtuvo los valores estadísticos de $X^2 = 88.695$, con significancia de $0.000 < 0.05$ que evidencian la existencia de relación significativa estadística entre género y satisfacción del usuario.

Tabla 6

Tipo de seguro y Satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.

			Satisfacción del usuario		Total
			Alto	Medio	
Tipo de seguro	ESSALUD	N°	7	26	33
		%	2,6%	9,6%	12,2%
	SIS	N°	66	149	215
		%	24,4%	55,2%	79,6%
	SIN SEGURO	N°	7	15	22
		%	2,6%	5,6%	8,1%
Total	N°	80	190	270	
	%	29,6%	70,4%	100,0%	

Con respecto al tipo de seguro de los pacientes el tipo de seguro predominante son los del SIS, representando el 79.6% del total de pacientes. En lo que corresponde a la satisfacción del usuario este es calificado por el 70.4% como medio.

Tomando en cuenta el nivel de satisfacción con el tipo de seguro, se evidencia en el tipo de seguro que la satisfacción lo consideran como medio, distinto a la calificación que otorgan los del SIS a la satisfacción al considerarla como Alta.

Tabla 7

Prueba Chi - cuadrado: Relación entre Tipo de seguro y Satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.

Pruebas de chi-cuadrado			
Análisis estadísticos	Valor	gl.	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,290 ^a	2	,525
Razón de verosimilitud	1,363	2	,506
N de casos válidos	270		

En la prueba chi cuadrado que establece la relación entre variables, se obtuvo los valores estadísticos de $X^2 = 1,290$, con significancia de $0.525 > 0.05$ que evidencian en que no hay existencia de relación significativa estadística entre tipo de seguro y satisfacción del usuario.

Tabla 8

Tipo de usuario y Satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.

			Satisfacción del usuario		Total
			Alto	Medio	
Tipo de usuario	Nuevo	N°	12	42	54
		%	4,4%	15,6%	20,0%
	Continuador	N°	68	148	216
		%	25,2%	54,8%	80,0%
Total		N°	80	190	270
		%	29,6%	70,4%	100,0%

Con respecto al el tipo de usuario predominante son los del Continuador, representando el 54.8% del total de pacientes. En lo que corresponde a la satisfacción del usuario este es calificado por el 70.4% como medio.

Tomando en cuenta el nivel de satisfacción con el tipo de usuario, se evidencia en el tipo de usuario que la satisfacción lo consideran como medio, distinto a la calificación que otorgan los del Continuador a la satisfacción al considerarla como Alta.

Tabla 9

Prueba Chi - cuadrado: Relación entre Tipo de usuario y Satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	1,776 ^a	1	,183		
Corrección de continuidad ^b	1,360	1	,244		
Razón de verosimilitud	1,854	1	,173		
Prueba exacta de Fisher				,243	,121
N de casos válidos	270				

En la prueba Fisher que establece la relación entre variables, se obtuvo los valores estadísticos con significancia de $0.121 > 0.05$ que evidencian que no hay existencia de relación significativa estadística entre tipo de usuario y satisfacción del usuario.

Tabla 10

Nivel de estudio y Satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.

		Satisfacción del usuario		Total	
		Alto	Medio		
Nivel de estudio	Analfabeto	N°	8	27	35
		%	3,0%	10,0%	13,0%
	Primaria	N°	6	21	27
		%	2,2%	7,8%	10,0%
	Secundaria	N°	42	98	140
		%	15,6%	36,3%	51,9%
	Superior	N°	24	44	68
		%	8,9%	16,3%	25,2%
	Total	N°	80	190	270
		%	29,6%	70,4%	100,0%

Según el 100% de las 270 pacientes atendidas en consultorios externos del Hospital de Virú, en su mayoría el 36,3% tienen nivel de estudio secundario y en relación a la satisfacción de usuario presentaron un nivel medio y en su minoría el 2,2 % tienen nivel de estudio primaria y presentando un nivel de satisfacción alto.

Tabla 11

Prueba coeficiente de correlación de Spearman: Relación entre nivel de estudio y Satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.

			Nivel de estudio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Nivel de estudio	Coeficiente de correlación	1,000	,312*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	270	270
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,120*	1,000
		Sig. (bilateral)	,312	.
		N	270	270

Con base en los resultados de la correlación de Spearman (Rho) entre el nivel de investigación y la satisfacción del usuario, encontramos que el valor de correlación de Spearman es $Rho = 0.312$, lo que indica que es un nivel bajo de correlación directa, pero al mismo tiempo, su nivel de significancia es 0.038, Por lo tanto, es más bajo que el nivel de significancia estándar 5 ($p < 0.05$), lo que indica que existe una relación significativa entre el nivel de investigación y la satisfacción del usuario.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

H1: existe factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital Virú, 2019.

H0: no existen factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos en el Hospital Virú en 2019;

Tabla 12

Contrastación entre Factores sociodemográficos y su relación con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.

		Coeficientes ^a				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
	(Constante)	1,634	,157		10,393	,000
	Género	,481	,045	,519	10,579	,000
	Edad	-,007	,001	-,263	-5,357	,000
1	Tipo de seguro	,066	,050	,065	1,336	,183
	Tipo de usuario	,019	,056	,017	,340	,734
	Nivel de estudio	,026	,024	,052	1,091	,038

Considerando metodológicamente La relación entre el género y la satisfacción del usuario encontró que el nivel de significación fue de 0,000, por lo que ($p < 0,05$) concluyó que había una relación significativa entre los dos puntos. Por otro lado, entre género y satisfacción del usuario, encontramos que el nivel de significación nos mostró 0,000, por lo que ($p < 0,05$) concluyó que había una relación significativa entre los dos puntos; por otro lado, entre la edad y el usuario Entre satisfacción, encontramos que el nivel de significancia nos mostró 0.000, por lo que ($p < 0,05$) concluyó que había una relación significativa entre los dos puntos; por otro lado, entre el tipo de seguro y la satisfacción del usuario, encontramos El nivel de significancia nos muestra un valor de 0.183, por lo que ($p > 0,05$) concluye que no hay una relación significativa entre los dos puntos; nuevamente, por otro lado, encontramos un nivel de significancia entre el tipo de usuario y la satisfacción del usuario Nos muestra un valor de 0.734, entonces ($p > 0,05$) concluye que no existe una relación entre tipo de usuario y satisfacción ; finalmente, entre el tipo de estudio y la satisfacción del usuario, encontramos que el nivel de significancia nos dio un valor de 0.276, Por lo tanto ($p > 0,05$) concluyó que no había una relación significativa entre ambos puntos.

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo se tomó como una muestra de a 270 pacientes de consultorio externo llegando a obtener resultados los cuales vamos a discutir a continuación para comparar si se llegó a encontrar relación entre las variables y si cuenta con relación en trabajos previos.

En primer lugar para determinar el objetivo general sobre cuáles son los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital Virú en la tabla 12 se realiza una regresión múltiple considerando metodológicamente la relación entre edad y satisfacción del usuario encontramos que el nivel de significancia es 0,000 siendo así ($p < 0.05$) concluyendo la existencia de una relación importante entre los dos puntos; por otro lado, entre el género y la satisfacción del usuario, encontramos que el nivel de significación nos muestra 0.000, por lo que ($p < 0.05$) concluye que existe una relación significativa entre los dos puntos; Por otro lado, entre el nivel de investigación y la satisfacción del usuario, encontramos que el nivel de significación nos proporcionó un valor de 0,038, por lo que ($p < 0,05$) concluyó que había una relación significativa entre los dos puntos. Estos puntos se explicarán más adelante en comparación con otros estudios.

Con respecto al objetivo de identificar los factores sociodemográficos asociados que se puede apreciar en la tabla 1 se aprecia los factores sociodemográficos asociados de los pacientes de consultorio externo de un total de 270 entrevistados donde se puede apreciar 58.5% en el género femenino siendo la mayoría de la muestra. Además, vemos un 46.3% en las personas entre edades de 18 a 29 años lo que nos indica que la población de menor edad acude en mayoría a consulta externa. También vemos un 79.6% en la población con tipo de seguro SIS, la cual viene a ser la que mayor afluencia tiene. igualmente se observa un 80% en pacientes continuadores. y un 51.95 en pacientes con secundaria siendo el grupo de mayor porcentaje. Esto se contrasta con la realidad ya que como trabajadora puedo corroborar de que la población más concurrente es la de género femenino de edades jóvenes y portadoras de seguro SIS. Por estos resultados debemos incentivar estos trabajos para poder ver el porqué de las inclinaciones de géneros o edades como lo postulan A. Zeithaml, A. Parasuraman en sus teorías de brechas.

De acuerdo a la tabla 2 podemos apreciar al comparar por edades de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, encontramos que del 100% la mayoría el 46,3% se encuentran entre las edades de 18 a 29 años y en su minoría el 3,7 % tienen edades entre de 78 a 89 años , en contraste con los resultados del Hospital Central donde se realizó un estudio transversal descriptivo observacional, se realizó una encuesta de 221 pacientes seleccionados por muestreo aleatorio simple utilizando la encuesta de Servqual como herramienta se encuentra el 94 % a las personas mayores de 30 años y a un 6 % a los atendidos menores de 30 años % ; o en el caso de Factores asociados a los niveles de satisfacción con la atención de pacientes en la Unidad de Diálisis Peritoneal Hospital de Arequipa donde utilizando tipo de diseño descriptivo correlacional y una muestra de 39 pacientes ,aplicando la encuesta SERVQUAL se encontró entre los 60- 69 el 12 % siendo el grupo etario de mayoría y de minoría la edades entre menores de 30 años que también contradice los resultados del presente trabajo (Vargas L.2019)

Según el tercer objetivo específico “Determinar la relación entre edad y satisfacción de pacientes atendidos en Consultorios Externos del Hospital de Virú, 2019.” Según el 100% de las 270 pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, en su mayoría el 46,3% tienen edades de (18 – 34 años) y en relación a la satisfacción de usuario muestran nivel medio y en su minoría el 0.4% tiene edades de (69 - 85 años) y en la satisfacción de usuario muestran nivel de satisfacción alto esto podemos deducirlo en las tablas cruzadas. (Tabla 2). En la tabla 3 según los resultados sobre la contingencia entre “Edad” y “Satisfacción del usuario” de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, encontramos que el valor de “Tau – C de Kendall” fue de 0.417 y por otro lado indicando; por lo tanto, un nivel de significancia de 0.000 es más bajo que el nivel de significancia estándar de 5% ($p < 0.05$), lo que indica una correlación entre las edades y satisfacción de usuario Por lo cual podemos comparar estos resultados con la investigación de tipo descriptivo –correlaciona Vargas L,et al (Puno. 2018) Denominada “Factores Asociados a los niveles de satisfacción con la atención de Pacientes en la Unidad de Diálisis Peritoneal Hospital EsSalud III Puno. 2018” en la que se utilizó un cuestionario concluyendo una significancia de (0.31) por lo cual contrasta con los resultados encontrados en la presente investigación negando relación entre género y satisfacción.

Por otro lado, en la tabla 4 donde se hace cruce de información entre Género y satisfacción observa el 58,5% son del género femenino y en su minoría el 41,5% son de género masculino en el Hospital de Virú Tomando en cuenta el nivel de satisfacción con el género, se evidencia en las mujeres que la satisfacción lo consideran como medio, distinto a la calificación que otorgan los hombres a la satisfacción al considerarla como Alta , en contraste con los trabajos realizados usuarios del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú donde se encontró femenino 52 % y 48 % masculino según La Torre A.(2015).

En el tercer objetivo específico el cual es “Determinar la relación entre género y satisfacción de pacientes atendidos en Consultorios Externos” el cual se encuentra en la tabla 5 ; se llegó a un valor de chi - cuadrado $X_c^2 = 88$, y por lo tanto, el nivel de significancia $p = 0.000$ es menor que 0.05 (significancia estándar) por lo cual concluimos que existe relación entre estas variables como también podemos observar en el trabajo realizado por La Torre A 2015 en el trabajo titulado “ Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2015”. Donde se encuentra un chi cuadro de 7.74 y una $p=0.005$ donde se afirma relación entre género y satisfacción en contraste con Vargas L 2019 donde se observa un $X_t^2= 7.08$ y una $p=0.31$ donde no se encuentra una significancia entre las dos variables.

Por otra parte en la tabla 6 donde se hace comparación entre tipo de seguro con satisfacción (tabla cruzada) Con respecto al tipo de seguro de los pacientes el tipo de seguro predominante son los del SIS, representando el 79.6% del total de pacientes. En lo que corresponde a la satisfacción del usuario este es calificado por el 70.4% como medio.

Tomando en cuenta el nivel de satisfacción con el tipo de seguro, se evidencia en el tipo de seguro que la satisfacción lo consideran como medio, distinto a la calificación que otorgan los del SIS a la satisfacción al considerarla como Alta.

Continuando con los objetivos específicos en la tabla 7 en donde se “Determina la relación entre tipo de seguro y satisfacción de pacientes atendidos en Consultorios Externos”. Encontramos que el valor de chi-cuadrado $X_c^2 = 1,776$, y el nivel de significancia $p = 0.525$ es mayor que 0,05, lo que indica que no existe una relación

significativa entre el tipo de seguro y la satisfacción del paciente atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú. El cual es similar a los datos obtenidos en el trabajo de La Torre A 2015 donde se encuentra un chi cuadrado de 1.041 y un $p=0.308$ donde no se encuentra relación.

En la tabla 8 en donde se hace cruce de información entre tipo de usuario y satisfacción encontramos que el Tipo de Usuario de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, encontramos que del 100% la mayoría el 80% es del tipo de usuario continuador y en su minoría el 20% nuevo esto se repite en el caso de hospital Central de la Fuerza aérea del Perú donde 72.9 % continuador y nuevo 27.1% según La Torre A. (2015).

Tomando en cuenta el nivel de satisfacción con el tipo de seguro, se evidencia en el tipo de seguro que la satisfacción lo consideran como medio, distinto a la calificación que otorgan los del SIS a la satisfacción al considerarla como Alta.

Según el objetivo “Determinar la relación entre tipo de usuario y satisfacción de pacientes atendidos en Consultorios Externos” en donde se observa en la tabla 9. Donde encontramos que el valor de Fisher de Fisher = 0,243 con $p=,121$; no existiendo relación significativamente. El cual es similar a los datos obtenidos en el trabajo de La Torre A 2015 en el trabajo titulado “Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2015” donde se encuentra un chi cuadrado de 1.041 y un $p=0.308$ donde no se encuentra relación

En la tabla 10 donde se hace el cruce de información entre nivel de estudio y satisfacción del usuario según el 100% de las 270 pacientes atendidas en consultorios externos del Hospital de Virú, en su mayoría el 36,3% tienen nivel de estudio secundario y en relación a la satisfacción de usuario presentaron un nivel medio y en su minoría el 2,2 % tienen nivel de estudio primaria y presentando un nivel de satisfacción alto. En caso de hospital de Arequipa donde se encontró 51.28 % en nivel superior y la minoría 12.82 % nivel primario coincidiendo con la realidad en Virú. (Vargas L.2019)

Con base en los resultados de la correlación de Spearman (Rho) entre el nivel de investigación y la satisfacción del usuario en la Tabla 11, encontramos que el valor de

correlación de Spearman es $Rho = 0.312$, lo que muestra que está en un nivel bajo con... pero también muestra un nivel de significancia de 0.038 Entonces, debajo del nivel de significancia estándar de 5 ($p < 0.05$) esto concluye en que existe relación significativa entre Nivel de estudio y Satisfacción del usuario. Este trabajo concuerda con los resultados del trabajo Denominado “Factores Asociados a los niveles de satisfacción con la atención de Pacientes en la Unidad de Diálisis Peritoneal Hospital EsSalud III Puno. 2018” donde afirma que las personas con educación primaria estuvieron más satisfechas (60%), mientras que los que tenían educación secundaria o superior estuvieron insatisfechos (71.43% y 90% respectivamente; $p < 0.05$).

V. CONCLUSIONES

Para poder resolver el objetivo general se llegó a identificar los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción, se realizó una regresión múltiple considerando la relación entre edad y satisfacción del usuario encontramos que el nivel de significación fue de 0,000 ($p < 0,05$), lo que indica que existe una relación significativa entre los dos puntos; Entre género y satisfacción del usuario, encontramos que el nivel de significación nos mostró 0,000, por lo que ($p < 0,05$) concluimos que había una relación significativa entre los dos puntos; por otro lado, entre el nivel de estudio y la satisfacción del usuario mientras tanto, encontramos que el nivel de significancia nos proporcionó un valor de 0,038, y por lo tanto ($p < 0,05$) afirmamos que existe una relación significativa entre los dos puntos.

Al identificar los factores individualmente para responder los objetivos específicos relacionados a los pacientes de consultorio externo de un total de 270 entrevistados donde se puede apreciar 58.5% en el género femenino siendo la mayoría de la muestra. Además, vemos un 44.4% en las personas entre edades de 18 a 29 años lo que nos indica que la población de menor edad acude en mayoría a consulta externa. También vemos un 79.6% en la población con tipo de seguro SIS, la cual viene a ser la que mayor afluencia tiene. igualmente se observa un 80% en pacientes continuadores y un 51.95 en pacientes con secundaria siendo el grupo de mayor porcentaje esto aclara nuestras dudas sobre identificar los factores asociados planteados en el objetivo uno.

Se determinó la relación entre edad y satisfacción el cual corresponde al objetivo específico número tres, donde encontramos un valor de "Kendall's Tau-C" de 0,000, por otro lado, lo que indica un nivel de significancia de 0.000 por debajo del nivel de significancia estándar de 5% ($p < 0.05$) La conclusión es que hay una relación.

Con respecto a la relación entre género y satisfacción según el cuarto objetivo el valor de chi-cuadrado $\chi^2 = 88$ o incluso mayor, y el nivel de significación $p = 0.000$ es menor que 0.05 (significación estándar), por lo que concluimos que existe una cierta relación

Con respecto a la relación entre el tipo de seguro y la satisfacción de los pacientes que visitan un consultorio externo según el quinto objetivo. "Encontramos un valor de chi-cuadrado de $\chi^2 = 1,776$ y un nivel de significación $p = 0,000$ menor que 0,05, lo que indica que no se obtuvo ninguna relación.

Determinado entre el tipo de usuario y la satisfacción de los pacientes tratados en el consultorio externo según el sexto objetivo. "Encontramos fisher y un valor de significancia de $0.121 > 0.05$; no hubo una relación significativa.

En relación entre el nivel de estudio y la satisfacción del usuario según el séptimo objetivo, se encontró relación utilizando la Correlación de Spearman (Rho) donde encontramos que el valor de correlación de Spearman que fue de $Rho = 0,312$ la cual muestra que es una correlación directa de nivel baja, pero a la vez muestra un nivel de significancia de $0,038$ siendo así menor al nivel de significancia estándar del 5 ($p < 0.05$) esto concluye en que existe relación

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda utilizar los datos obtenidos en el estudio para mejorar el grado de satisfacción reforzar lo positivo, y encontrar mejoras en los grupos donde se encuentra menos satisfacción incentivando y promoviendo facilidades para la atención de consulta externa , pudiendo así conformar una comisión para evaluación sobre donde se debe trabajar junto con la parte directiva e implantar un plan de mejora como en este caso se lleva haciendo el plan cero colas , lo recomendable seria la evaluación de este plan para ver si es factible en la aplicación de este hospital o buscar alguna solución alterna .

Además, otro punto importante es optimizar la calidad de atención respecto a la información brindada, es muy importante brindar charlas educativas mientras el paciente se encuentre esperando su atención, esto ayudara a disminuir el estrés del paciente, ya que esto ofrece confianza e información antes de entrar a una consulta o tratamiento , esto debe darse junto con el área de calidad para poder disminuir el grado de in satisfacción de los hospitales ,además de disminuir el tiempo de espera , factores que son evaluaciones constantemente .

El personal del área de consultorios externos reciba capacitaciones con mayor frecuencia respecto a satisfacción en calidad de atención al paciente.

Se debe realizar plan de mejora continua a través de la integración de todo el personal relacionados al servicio de calidad así poder lograr una mejora en la satisfacción de los pacientes de consultorio externo, de tal modo que se sientan empoderadas y motivados con su logro.

Concretar protocolos de la gestión del cuidado de manera que se reconozca la intervención oportuna, de este modo se pueda coadyuvar en el desarrollo integral para alcanzar la calidad de servicio en altos estándares.

Realizar trimestralmente una evaluación sobre el nivel de Satisfacción del usuario basado en el cuidado humanizado y brindar alguna retroalimentación al personal que cumpla a cabalidad los estándares de calidad.

REFERENCIAS:

- Aiken LH, Sermeus W, Van den Heede K, Sloane DM, Busse R, McKee M, (2012) Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ*. 2012; 344:e1717
- Bhalerao MS, Bolshete PM, Swar BD, Bangera TA, Kolhe VR, Tambe MJ, (2013). Use of and satisfaction with complementary and alternative medicine in four chronic diseases: a cross-sectional study from India. *Natl Med J India*. ; 26(2):75–8.
- Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. (2015). Conceptualisation of patients' satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspect Public Heal*. ;135: 243–251.
- Berkowitz B. (2016) The Patient Experience and Patient Satisfaction: Measurement of a Complex Dynamic. *Estados Unidos edición 21(1)*, 69-90
- Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. (2016). Determinants of patients' satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health*.; XX: 1–13.
- Bustamante, W. (2014). *Dimensiones de la satisfacción en pacientes atendidos en la clínica de la Universidad de Chiclayo*. (Tesis de Bachiller). Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/391/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf
- Cordova G. 2015, “Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja; RIOJA, PERÚ. Recuperado de [:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13032/cordova_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13032/cordova_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Donabedian A. (1992) Quality assurance in health care: consumers' role. *Qual Health Care*. 1992; 1:247-251.
- Domínguez A. y Rodríguez A., (2016). Satisfacción del paciente en una unidad de Diálisis. España. Revista Scielo. Recuperada en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2254-28842012000200004
- Feldman L., Vivas e., Lugli z., Alviarez V., Pérez M., (2007) .La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>

- Espinosa O, María R, Muñoz Juárez S, Campo M del, Lechuga D, Torres Carreño E (2003). The quality of outpatient services in health facilities in Hidalgo, Mexico, from the users' perspective. *Rev Panam Salud Pública. Abril de; 13(4):229–38.*
- Eliseo C., Zuleika (2012). Calidad de Vida y Depresión en el Adulto Mayor con Tratamiento Sustitutorio de la Insuficiencia Renal. *Revista Cubana de Medicina Militar, Vol 43, N°3.*
- Gallo P. (2014) Factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa de diferentes Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (MINSA, EsSalud, FFAA / PNP y clínicas privadas) del Perú en el año 2014 [Internet]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); 2017. Recuperado de : <http://hdl.handle.net/10757/621097>
- GarcíaJ, Reding A, López J.(2013) . Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en educación médica 2013; 2(8): 217-224.*
- Gobierno plataforma digital (2018), Seguros de salud. recuperado en: <https://www.gob.pe/281-seguros-de-salud>
- Gonzales C. 2017. *Estudio de los determinantes de la satisfacción del cliente en universidades privadas: análisis de los comedores universitarios de la PUCP*, (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima
- Gómez, M. y Moreno, P. (2015). Cuidados de calidad y satisfacción del paciente con enfermería en hemodiálisis en el hospital torre cárdenas. España. *Revista enfermera Nefrológica. Recuperada* en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2254-28842014000500071.
- Hidalgo P, Alegría R, Castillo A, Montesinos M, Cebrián R, Urra J. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. *Gaceta Sanitaria 2014; 26(2): 159-165.*
- Ibeiro J, Axe C, Tinoco M. (2011). Determinantes de la satisfacción y los atributos de calidad en el sector salud. (Tesis Maestría). Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104530X2010000400011&lng=en&nrm=iso. ISSN 0104530X. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2010000400011>.
- Islam F, Rahman A, Halim A, Eriksson C, Rahman F, Dalal K. Perceptions of health care providers and patients on quality of care in maternal and neonatal health in fourteen

- Bangladesh government healthcare facilities: a mixed-method study. *BMC Health Serv Res. BMC Health Services Research*; 2015; 15: 237.
- Junewicz A, Youngner SJ. Patient-satisfaction surveys on a scale of 0 to 10: Improving health care, or leading it astray? *Hastings Cent Rep.* 2015; 45: 43–51
- Kim D, Lim B, Kim C. Relationship between patient satisfaction with medical doctors and the use of traditional Korean medicine in Korea. *BMC Complement Altern Med.* 2015; 15:355. 16.
- Khamis K, Njau B. Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. *BMC Health Serv Res.* 2014; 14: 400.
- Lapsley H. Quality measures in Australian health Care. In: health reform in Australia and New Zealand. Bloom, A. (Eds.). *Melbourne, Vic: Oxford University Press.* 2000, 282-292
- López, V., Hernández, A. y España, E. (2017). Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. Bogotá. Recuperada en: https://www.researchgate.net/publication/323827915_estimacion_de_calidad_del_cuidado_o_de_enfermeria_en_pacientes_sometidos_a_hemodialisis.
- La Torre A. (2018). Asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2015. *Revista Gerencia y Políticas de Salud* 2018; 17(34): 59-68.
- LaVela S, Gallan AS (2016). Evaluation and Measurement of Patient Experience. *Patient Experience Journal.*;1(1):28-36.
- Ley general de salud. N° 26842. Concordancias: D.S.N° 007-98-SA. Perú :20 de julio de 2011.
- Lewis CP, Newell JN. Patients' perspectives of care for type 2 diabetes in Bangladesh -a qualitative study. *BMC Public Health.* 2014; 14: 737.
- Li J, Wang P, Kong X, Liang H, Zhang X, Shi L(2016). Patients' satisfaction between primary care providers and hospitals: a cross-sectional survey in Jilin province, China. *Int J Qual Heal Care.* 28: mzw038 Lv Y, Xue C, Ge Y, Ye F, Liu X, Liu Y, et al. Analysis of Factors Influencing Inpatient and Outpatients' satisfaction with the Chinese Military Health Service. *PLoS One.* 2016; 11: e0151234.
- López MV, Cuba EY, Villafuerte CG, Angulo-Bazán Y (2016). Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del Seguro Social de Salud. *Rev. Perú Med Integrativa* [citado 8 de agosto de 2017]; 1(3).

- Martín R (2014). Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial de enfermería. *Revista Mexicana de Urología*. 2014; Vol. 74 (5): 2925. México.
- Martínez, Y. y Acosta, M. (2016). Calidad de la atención de enfermería en el departamento de hemodiálisis del policlínico "Giraldo Aponte Fonseca" Santiago de Cuba. Recuperada en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1029-30192016000700006.
- Mejía Y, Amaya RC. (2011). *Evaluación de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el Período de Abril a Junio 2011* [tesis para Maestría]. El Salvador: Ciudad Universitaria, Universidad del Salvador; 2011
- Ministerio de Salud del Perú. (2011). Política Nacional de calidad en Salud. Documento técnico [RM No 727 - 2011/ Minsa] Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1026_DGSP258.pdf.
- Mitema D, Jaar B. How can we improve the Quality of Life of Dialysis Patients? *Semin Dial*. 2016 Mar; 29(2):93-102. Baltimore, EEUU.
- Mpinga EK, Chastonay P (2011). Satisfaction of patients: A right to health indicator? *Health Policy (New York)*. Elsevier Ireland Ltd; 2011; 100: 144–150.
- Oldendick R, Coker AL, Wieland D, Raymond JI, Probst JC, Schell BJ (2000) .Population-based survey of complementary and alternative medicine usage, patient satisfaction, and physician involvement. South Carolina Complementary Medicine Program Baseline Research Team. *South Med J*. 2000; 93(4):375–81. 15.
- Puentes-Rosas E, Ruelas E, Martínez-Monroy T, Garrido-Latorre F (2005). Trato adecuado: respuesta del sistema mexicano de salud a las expectativas no médicas de sus usuarios. *Salud Publica Mex* 2005; 47 suppl 1:S12-S21
- Korn, E. L. y Graubard, B. I. (1999). *Analysis of Health Surveys*, New York: Wiley.
- Real Academia Española. (2012). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: RAE. Recuperado de: www.rae.es/
- Rechel B, Wright S, Edwards N, Dowdeswell B, McKee M.(2009). *Investing in hospitals of the future*. Copenhagen Ø, Denmark: European Observatory on Health Systems and Policies.

- Sausa, M (2017). Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año. Peru 21. Recuperado de :<https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194-noticia/>
- Sebastian 2018 Eustat - Euskal Estatistika Erakundea - Instituto Vasco de Estadística. Recuperado en : http://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_16/elem_3885/definicion.html
- Vargas L. (2019) *Factores asociados a los niveles de satisfacción con la atención de pacientes en la Unidad de diálisis peritoneal 2018*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Wang J, Xue C, Liu Y (2016). Factors influencing inpatients ‘satisfaction with hospitalization service in public hospitals in Shanghai. *People’s Republic of China*. 2016; 469–477.
- Santana, J., Bauer, A., y Gomes M. (2015). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Brasil. *Revista Latino-Enfermagem*. Recuperada en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.
- Sabino carlos (2015) México, El proceso de la investigación; 2015: 10 página 150-200
- Sofaer S, Firminger K. (2005) Patient perceptions of the quality of health services. *Annu Rev Public Health* 2005; 26:513-59
- Rizzolatti, G. Fogassi L. y Gallese, V. (2006). “Mirrors in the Mind”. USA: *Scientific American*; 18(1): 87-107.
- Rohlf, I. Borrell, C. y Fonseca, M.C. (2000). “Género, desigualdades y salud pública: conocimientos y desconocimientos”. España: *Gaceta Sanitaria*; 14 (3): 60-71.
- Tovey P, Broom A, Chatwin J, Hafeez M, Ahmad S. (2005). Patient assessment of effectiveness and satisfaction with traditional medicine, globalized complementary and alternative medicines, and allopathic medicines for cancer in Pakistan. *Integr Cancer Ther. Septiembre de 2005*; 4(3):242–8
- Yupanqui –Armas J., Chico-Ruiz J. (2014). *Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014*- Tesis de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo del Perú.

ANEXOS

Anexo 1. cuestionario de satisfacción del usuario

Realizado por VARGAS LLUQUE (2019) modificado por Palomino 2019

PRESENTACIÓN: Buenos días Sr. (a) estoy realizando un trabajo de investigación en el cual se busca conocer su opinión sobre la satisfacción que tiene usted sobre el área de consultorio externo de medicina. La información de esta encuesta se conocerá mejor sus necesidades y su opinión sobre el funcionamiento actual de la consulta externa de medicina; esto ayudará a la mejora de los servicios, la encuesta es de carácter interno y confidencial. El buen llenado de la misma nos ayudará a proponer mejoras en la calidad de atención, le rogamos su sinceridad. Duración: 10 minutos

Las alternativas de respuesta son:

- (1) MUY INSATISFECHO
- (2) INSATISFECHO
- (3) INDIFERENTE
- (4) SATISFECHO
- (5) MUY SATISFECHO

		MUY INSATISF ECHO	INSATI SFECH O	INDIFE RENTE	SATISFEC HO	MUY SATISFECH O
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Siente usted que el área de consultorio externo cuenta con los equipos necesarios para su correcta atención?	5	4	3	2	1

2	¿Cómo se siente con el personal del área de consultorios externos de medicina; cree que es suficiente para una atención práctica y agradable?	5	4	3	2	1
3	¿Cómo se siente respecto de la comodidad y limpieza del consultorio y la sala de espera?	5	4	3	2	1
4	¿Cómo se siente usted sobre el área de consultorios externos de medicina cree que cuentan con los consultorios suficientes y equipos para una consulta satisfactoria?	5	4	3	2	1
5	¿Respecto de la información en cuanto a carteles, letreros y flechas en consultorios externos, siente si fueron adecuados para orientar a los pacientes?	5	4	3	2	1
EMPATÍA						
6	¿Siente usted que el trato del personal de consultorio externo de medicina general fue otorgado amabilidad, gentileza, respeto y paciencia?	5	4	3	2	1
7	¿Siente usted que el personal que la atendió mostro interés en solucionar los problemas de salud?	5	4	3	2	1
8	¿Siente usted haber comprendido la explicación que el médico le brindó	5	4	3	2	1

	sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
9	¿Cómo se siente sobre la explicación que le brindó el médico del tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos o colaterales?	5	4	3	2	1
10	¿Cómo se siente respecto de la explicación que el médico le brindó de los procedimientos o análisis que le realizarán?	5	4	3	2	1
FIABILIDAD						
11	¿Siente usted que la atención que se le brindó fue dentro del horario programado?	5	4	3	2	1
12	¿Cómo se siente usted sobre las citas disponibles y sobre la facilidad para obtener para consultorio de medicina externa?	5	4	3	2	1
13	¿Cómo se siente sobre la programación y atención fue según el número de llegada?	5	4	3	2	1
14	¿Cómo se siente sobre la claridad y adecuada información que le brindó el personal encargado de la orientación, sobre los pasos o trámites para la atención en consulta?	5	4	3	2	1
CAPACIDAD DE RESPUESTA						

15	¿Cómo se siente sobre la atención en caja o en el módulo de atención de SIS?	5	4	3	2	1
16	¿Cómo se siente sobre la solución de los problemas de la atención de consultorios externos de medicina?	5	4	3	2	1
17	¿Cómo se siente usted sobre el personal de consultorio externo de medicina brinda atención rápida y certera?	5	4	3	2	1
18	¿Cómo se siente usted sobre la oportunidad en la entrega de sus resultados de análisis de laboratorio?	5	4	3	2	1
SEGURIDAD						
19	¿Cómo se siente sobre la seguridad para dejar sus pertenencias el área de consultorios externos de medicina?	5	4	3	2	1
20	¿Cómo se siente sobre si el médico realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	5	4	3	2	1
21	¿Cómo se siente sobre si se respetó su privacidad durante su atención en consultorio externos de medicina?	5	4	3	2	1
22	¿Cómo se siente sobre la atención del médico de consulta externa que le atendió, le inspiró confianza?	5	4	3	2	1

Anexo 2. ficha de datos sobre los factores sociodemográficos del paciente atendido en consultorio externo:

LLENAR CORRECTAMENTE CON DATOS VERÍDICOS Y MARCAR CON X EL RECUADRO DE LA OPCIÓN CORRECTA. Realizado por RODRIGUEZ PARRA (2019) modificado por Palomino 2019

PRESENTACIÓN: Buenos días Sr. (a) estoy realizando un trabajo de investigación en el cual se busca conocer los factores sociodemográficos con el buen llenado de la misma nos ayudara a proponer mejoras en la calidad de atención, le rogamos su sinceridad. Duración: 10 minutos

1. Edad del encuestado en años

2. Sexo MASCULINO

FEMENINO

3. Tipo de seguro por el cual se atiende

ESSALUD

SIS

SIN SEGURO

4.- Tipo de usuario

NUEVO

CONTINUADOR

5. Nivel de estudio

ANALFABETA

PRIMARIA

SECUNDARIA

SUPERIOR

Anexo 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, acepto participar en la investigación titulada “Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019.” que tiene como objetivo principal: Determinar cuáles son los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital Virú (2019). Declaro que fui informada respecto a los siguientes aspectos:

- Mi participación será voluntaria y conozco que soy una persona importante para realizar la presente investigación.
- Concuero con la utilización de los datos obtenidos mediante el desarrollo del cuestionario serán solo para fines de la investigación.
- Las informaciones obtenidas serán tratadas bajo absoluto sigilo, anonimato, y fielmente relatadas por las investigadoras.
- En cualquier momento podré desistir de participar en la investigación, no sufriendo ningún tipo de sanción o prejuicio como consecuencia de este acto.
- La investigadora estará disponible para cualquier aclaración que sea necesaria, respecto a la investigación durante la realización de la misma.

Trujillo, 11...de.....NOVIEMBRE.....del 2019.....



Catherine MAC LORIN

Firma de la entrevistada(a)

Anexo 5 Validez de aiken

VALIDEZ DE AIKEN

DATOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACION

AUTOR DEL INSTRUMENTO: DALMA GIULIANA PALOMINO FERNANDEZ

TITULO DE LA INVESTIGACION: Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú , año 2019

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado evaluado el instrumento. Si existe alguna opinión o respuesta o propuesta de modificarlo, anotarlo en la columna de observaciones

ITEMS A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBLAMENTE NO pertenece	PROBLAMENTE SI pertenece	SI PERTENECE	Observaciones
Elementos tangibles					
1.- ¿Cómo usted siente que el área de consultorio externo cuenta con los equipos necesarios para su correcta atención?			X		
2.- ¿Cómo se siente con el personal del área de consultorios externos de medicina ; es suficiente para una atención práctica y agradable ?		X			
3.- ¿Cómo se siente sobre si el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X				
4.- ¿Cómo se siente usted sobre el área de consultorios externos de medicina cree que cuentan con los consultorio suficientes y equipos para una consulta satisfactoria ?			X		
5.- ¿Cómo se siente con los consultorios externos de medicina , cuenta con los carteles, letreros o flechas y siente si fueron adecuados para orientar a los pacientes?		X			
Empatía					
6.-¿ ¿Cómo se siente usted sobre el trato del personal de consultorio externo de medicina general , fue con gentileza , respeto y paciencia?			X		

7.- ¿Cómo se siente usted sobre el interés que mostro en solucionar los problemas de salud del personal que la atendió?		X			
8.-¿Cómo se siente sobre si comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X				
9.-¿Cómo se siente sobre la explicación que le brindó el médico del tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?		X			
10.- ¿Cómo se siente sobre la explicación que el médico le brindó de los procedimientos o análisis que le realizarán?		X			
Fiabilidad					
11.¿Cómo se siente usted sobre la atención si fue en horario programado ?			X		
12.- ¿Cómo se siente usted sobre las citas disponibles y sobre la facilidad para obtener para consultorio de medicina externa?		X			
13.- ¿Cómo se siente sobre la programación y si su atención fue según el número de llegada?		X			
14.- ¿Cómo se siente sobre la información que le brindó el personal de la orientación y si fue clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta?	X				
Capacidad de respuesta					
15.- ¿ Cómo se siente sobre la atención en caja o en el módulo de atención de SIS?		X			
16.- ¿Cómo se siente usted sobre los problemas de la atención de consultorios externos de medicina , según usted son resueto?		X			
17.- ¿Cómo se siente usted sobre el personal de consultorio externo de medicina brinda atención rápida y certera?	X				
18.- ¿Cómo se siente usted sobre la atención para tomarse análisis de laboratorio?		X			
SEGURIDAD					
19.- ¿Cómo se siente sobre el área de consultorios externos de medicina si presta seguridad para dejar mis pertenencias?	X				

20.- ¿Cómo se siente sobre si el médico realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X				
21.- ¿Cómo se siente sobre si se respetó su privacidad durante su atención en consultorio externos de medicina?		X			
22.- ¿Cómo se siente sobre la atención del médico de consulta externa que le atendió, le inspiró confianza?	X				

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE () APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

APELLIDOS Y NOMBRES: Dr. Valderama Valdivia Carlos Seguncho
 ESPECIALIDAD: Medicina Familiar y Comunitaria.

Facultad de Medicina - UNT
 Dpto. Acad. Medicina Preventiva y S.P.
 Dr. Carlos S. Valderama Valdivia
 Profesor Auxiliar L.C. - Código N° 50481

VALIDEZ DE AIKEN

DATOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACION

AUTOR DEL INSTRUMENTO: DALMA GIULIANA PALOMINO FERNANDEZ

TITULO DE LA INVESTIGACION: Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú , año 2019

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado evaluado el instrumento. Si existe alguna opinión o respuesta o propuesta de modificarlo, anotarlo en la columna de observaciones

ITEMS A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBLAMENTE NO pertenece	PROBLAMENTE SI pertenece	SI PERTENECE	Observaciones
Elementos tangibles					
1.- ¿Cómo usted siente que el área de consultorio externo cuenta con los equipos necesarios para su correcta atención?		X			
2.- ¿Cómo se siente con el personal del área de consultorios externos de medicina ; es suficiente para una atención práctica y agradable ?		X			
3.- ¿Cómo se siente sobre si el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?			X		
4.- ¿Cómo se siente usted sobre el área de consultorios externos de medicina cree que cuentan con los consultorio suficientes y equipos para una consulta satisfactoria ?	X				
5.- ¿Cómo se siente con los consultorios externos de medicina , cuenta con los carteles, letreros o flechas y siente si fueron adecuados para orientar a los pacientes?		X			
Empatía					
6.-¿ ¿Cómo se siente usted sobre el trato del personal de consultorio externo de medicina general , fue con gentileza , respeto y paciencia?	X				

7.- ¿Cómo se siente usted sobre el interés que mostro en solucionar los problemas de salud del personal que la atendió?	X			
8.-¿Cómo se siente sobre si comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X			
9.-¿Cómo se siente sobre la explicación que le brindó el médico del tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			X	
10.- ¿Cómo se siente sobre la explicación que el médico le brindó de los procedimientos o análisis que le realizarán?			X	
Fiabilidad				
11.¿Cómo se siente usted sobre la atención si fue en horario programado ?	X			
12.- ¿Cómo se siente usted sobre las citas disponibles y sobre la facilidad para obtener para consultorio de medicina externa?			X	
13.- ¿Cómo se siente sobre la programación y si su atención fue según el número de llegada?	X			
14.- ¿Cómo se siente sobre la información que le brindó el personal de la orientación y si fue clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta?	X			
Capacidad de respuesta				
15.- ¿ Cómo se siente sobre la atención en caja o en el módulo de atención de SIS?	X			
16.- ¿Cómo se siente usted sobre los problemas de la atención de consultorios externos de medicina , según usted son resuelto?	X			
17.- ¿Cómo se siente usted sobre el personal de consultorio externo de medicina brinda atención rápida y certera?	X			
18.- ¿Cómo se siente usted sobre la atención para tomarse análisis de laboratorio?	X			
SEGURIDAD				
19.- ¿Cómo se siente sobre el área de consultorios externos de medicina si presta seguridad para dejar mis pertenencias?	X			

20.- ¿Cómo se siente sobre si el médico realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?		X			
21.- ¿Cómo se siente sobre si se respetó su privacidad durante su atención en consultorio externos de medicina?	X				
22.- ¿Cómo se siente sobre la atención del médico de consulta externa que le atendió, le inspiró confianza?		X			

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE () APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

APELLIDOS Y NOMBRES: Dr. HARO CASTILLO ROGER
 ESPECIALIDAD: MEDICO FAMILIAR



 Roger Haro Castillo
 MEDICO FAMILIAR
 CMP 15286 RNE 25551

VALIDEZ DE AIKEN

DATOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACION

AUTOR DEL INSTRUMENTO: DALMA GIULIANA PALOMINO FERNANDEZ

TITULO DE LA INVESTIGACION: Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú , año 2019

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado evaluado el instrumento. Si existe alguna opinión o respuesta o propuesta de modificarlo, anotarlo en la columna de observaciones

ITEMS A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBLAMENTE NO pertenece	PROBLAMENTE SI pertenece	SI PERTENECE	Observaciones
Elementos tangibles					
1.- ¿Cómo usted siente que el área de consultorio externo cuenta con los equipos necesarios para su correcta atención?			X		
2.- ¿Cómo se siente con el personal del área de consultorios externos de medicina ; es suficiente para una atención práctica y agradable ?		X			
3.- ¿Cómo se siente sobre si el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?			X		
4.- ¿Cómo se siente usted sobre el área de consultorios externos de medicina cree que cuentan con los consultorio suficientes y equipos para una consulta satisfactoria ?		X			
5.- ¿Cómo se siente con los consultorios externos de medicina , cuenta con los carteles, letreros o flechas y siente si fueron adecuados para orientar a los pacientes?		X			
Empatía					
6.-¿ ¿Cómo se siente usted sobre el trato del personal de consultorio externo de medicina general , fue con gentileza , respeto y paciencia?			X		


7.- ¿Cómo se siente usted sobre el interés que mostro en solucionar los problemas de salud del personal que la atendió?		X			
8.-¿Cómo se siente sobre si comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?		X			
9.-¿Cómo se siente sobre la explicación que le brindó el médico del tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?		X			
10.- ¿Cómo se siente sobre la explicación que el médico le brindó de los procedimientos o análisis que le realizarán?		X			
Fiabilidad					
11.¿Cómo se siente usted sobre la atención si fue en horario programado ?		X			
12.- ¿Cómo se siente usted sobre las citas disponibles y sobre la facilidad para obtener para consultorio de medicina externa?		X			
13.- ¿Cómo se siente sobre la programación y si su atención fue según el número de llegada?		X			
14.- ¿Cómo se siente sobre la información que le brindó el personal de la orientación y si fue clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta?	X				
Capacidad de respuesta					
15.- ¿ Cómo se siente sobre la atención en caja o en el módulo de atención de SIS?		X			
16.- ¿Cómo se siente usted sobre los problemas de la atención de consultorios externos de medicina , según usted son resuelto?		X			
17.- ¿Cómo se siente usted sobre el personal de consultorio externo de medicina brinda atención rápida y certera?	X				
18.- ¿Cómo se siente usted sobre la atención para tomarse análisis de laboratorio?	X				
SEGURIDAD					
19.- ¿Cómo se siente sobre el área de consultorios externos de medicina si presta seguridad para dejar mis pertenencias?		X			

20.- ¿Cómo se siente sobre si el médico realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X			
21.- ¿Cómo se siente sobre si se respetó su privacidad durante su atención en consultorio externos de medicina?	X			
22.- ¿Cómo se siente sobre la atención del médico de consulta externa que le atendió , le inspiró confianza?	X			

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE () APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

APELLIDOS Y NOMBRES: Dr. Gloria Carranza Mariscal

ESPECIALIDAD: Reumatología


 Facultad de Medicina - UNT
 Dpto. Acad. Medicina Preventiva y S.F.
MARISCAL
 Dr. Mariscal García Carranza
 Profesor Principal T.C. - Código N° 4649

Anexo 6 Matriz de validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE FACTORES DE PACIENTES DE CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACION DE LOS FACTORES DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU

DIRIGIDO A: PACIENTES ATENDIDOS POR CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU , 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *García Cerezo Harold*

GRADO ACADEMICO: *Doctor en Medicina*

ÉVALUADOR: *Alta*

Facultad de Medicina - UNT
 Depto. Acad. Medicina Preventiva y S.P.
Dr. Harold Cerezo Garcia
 Profesor Titular F.C. - Código N° 4548

MUYALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUYBAJO
---------	------	-------	------	---------

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE FACTORES DE PACIENTES DE CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU
OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACION DE LOS FACTORES DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU
DIRIGIDO A : PACIENTES ATENDIDOS POR CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU , 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : HANO CASTILLO ROGER

GRADO ACADEMICO : MAGISTER

EVALUADOR : VALORACION :

.....
Roger Hano Castillo
MEDICO FAMILIAR
CMP 15286 RNE 25551

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
	2			

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO DE CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACION DE LOS FACTORES DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU

DIRIGIDO A : PACIENTES ATENDIDOS POR CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU , 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : HARO CASTILLO ROAEN

GRADO ACADEMICO : MAGISTER

EVALUADOR : VALORACION :


ROGER HARO CASTILLO
MEDICO FAMILIAR
CMP 15286 RNE 25551

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
	X			

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE FACTORES DE PACIENTES DE CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU
OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACION DE LOS FACTORES DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU
DIRIGIDO A : PACIENTES ATENDIDOS POR CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU , 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Valderama Valdivia Carlos Segundo

GRADO ACADEMICO :

Magister

EVALUADOR : VALORACION :



Dr. Carlos S. Valderama Valdivia
 Profesor Auxiliar Y.C. - Código N° 134811

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
	X			

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO DE CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACION DE LOS FACTORES DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU

DIRIGIDO A : PACIENTES ATENDIDOS POR CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU , 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Valderama Valdivia Carlos Segundo.

GRADO ACADEMICO:

Magister.

EVALUADOR : VALORACION :



MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO DE CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACION DE LOS FACTORES DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU

DIRIGIDO A : PACIENTES ATENDIDOS POR CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU , 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Valdemara Valdivia Carlos Segundo.

GRADO ACADEMICO :

Magister.

EVALUADOR : VALORACION :



Dr. Carlos Valdemara Valdivia
 Profesor Auxiliar T.C. - Código N° 31481

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE FACTORES DE PACIENTES DE CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACION DE LOS FACTORES DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU

DIRIGIDO A : PACIENTES ATENDIDOS POR CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE VIRU , 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Valderama Valeria Carlos Segundo*

GRADO ACADEMICO: *Magister*

EVALUADOR : VALORACION :



MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
	X			

Anexo 7. estadística de fiabilidad

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	60,05	220,050	,369	,916
P2	59,85	213,924	,580	,911
P3	59,60	216,463	,431	,915
P4	60,05	214,576	,534	,912
P5	60,00	225,368	,300	,916
P6	59,90	218,832	,349	,917
P7	60,45	221,313	,398	,915
P8	60,25	213,987	,601	,911
P9	60,25	216,197	,528	,912
P10	60,15	215,818	,527	,912
P11	60,15	212,029	,650	,910
P12	59,95	212,576	,475	,914
P13	59,65	208,345	,620	,910
P14	60,25	205,882	,738	,908
P15	60,15	216,766	,553	,912
P16	60,25	203,145	,764	,907
P17	60,30	210,011	,694	,909
P18	60,50	215,842	,628	,911
P19	59,80	212,274	,652	,910
P20	59,95	215,103	,540	,912
P21	60,35	214,661	,570	,911
P22	60,10	209,463	,629	,910

Consistencia interna del Cuestionario de Satisfacción del Usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	22


Anexo 8 Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de estudio	,316	270	,000	,809	270	,000
Satisfacción del usuario	,445	270	,000	,573	270	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 9 Autorización de la Red de Viru

 **GERENCIA REGIONAL DE SALUD** *Juntos por la Prosperidad*

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año De La Lucha Contra La Corrupción y La Impunidad"

Virú, 18 de noviembre de 2019

OFICIO N°0079-2019-GR-LL-GRSL/UE.412 SALUD VIRÚ-DE

SEÑORA:
M.C. DALMA GIULIANA PALOMINO FERNANDEZ

TRUJILLO.-

ASUNTO: SE ACEPTA ACCEDA A INFORMACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
REF.: SOLICITUD

De mi especial consideración,

Mediante el presente, me dirijo a Ud. para saludarla cordialmente, a la vez, hacer de su conocimiento que, en atención a la referencia, hacer de su conocimiento que a partir de la fecha, se le autoriza realizar encuestas a los usuarios atendidos en consultorio externo del Hospital Provincial Virú, teniendo en cuenta que dicha actividad no conllevará ningún gasto para la institución y no interferirá en el desempeño de las actividades propias del personal en el establecimiento. Asimismo es imprescindible mantener la confidencialidad, garantizando que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona.



Con el fin de proyectar mejoras de la Institución y dar cabida a innovaciones de estudiantes de universidades del entorno libertefío, para realizar el trabajo de investigación titulado "Factores asociados y satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos en el Hospital Provincial Virú, se le otorga el permiso correspondiente, solicitándole que al término del desarrollo y elaboración del Trabajo de investigación, deberá alcanzar un ejemplar para ésta Institución, y así quedará como evidencia vuestro trabajo, por la cual solicita dicha autorización.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.

Atentamente,

Sin otro particular, me despido de usted reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

 
REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
U.E. 412 Salud Viru
M.C. Josmín Eiram Espinoza Posadas
Directora Ejecutiva

Cc:
Archivo
Adjunto
JEEP/Int
Documento N°05494477
Expediente N°04631422

"Juntos por la Prosperidad"
Av. Sucre N° 771 - Virú, teléfonos: Dirección - 371342 / Secretaria - Telefax: 371259
Página Web: www.redsaludviru.com.pe

Anexo 10 Base de datos

GÉNERO	EDAD	EDAD	TIPO SEGURO	TIPO USUARIO	NIVEL DE ESTUDIO	SATISFACCIÓN DE USUARIO	
Femenino	80	78 - 89	SIS	Continuador	Secundaria	68	Medio
Femenino	31	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	66	Medio
Masculino	18	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	84	Alto
Femenino	36	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	75	Medio
Femenino	79	78 - 89	SIS	Continuador	Secundaria	76	Medio
Femenino	39	30 - 41	SIS	Nuevo	Primaria	70	Medio
Masculino	20	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Secundaria	82	Alto
Femenino	84	78 - 89	SIS	Continuador	Secundaria	68	Medio
Femenino	49	42 - 53	SIS	Continuador	Primaria	81	Medio
Masculino	19	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	85	Alto
Masculino	72	66 - 77	ESSALUD	Nuevo	Secundaria	65	Medio
Femenino	25	18 - 29	SIN SEGURO	Continuador	Superior	78	Medio
Femenino	66	66 - 77	SIS	Continuador	Secundaria	75	Medio
Masculino	18	18 - 29	SIS	Nuevo	Secundaria	84	Alto
Femenino	55	54 - 65	SIN SEGURO	Continuador	Superior	73	Medio
Masculino	21	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	82	Alto
Masculino	54	54 - 65	SIS	Continuador	Secundaria	78	Medio
Masculino	82	78 - 89	SIN SEGURO	Nuevo	Secundaria	83	Alto

Femenino	76	66 - 77	SIS	Continuador	Secundaria	74	Medio
Masculino	63	54 - 65	SIS	Continuador	Secundaria	78	Medio
Femenino	34	30 - 41	SIN SEGURO	Continuador	Secundaria	80	Medio
Femenino	48	42 - 53	SIS	Nuevo	Primaria	66	Medio
Masculino	18	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	91	Alto
Femenino	43	42 - 53	SIS	Continuador	Secundaria	81	Medio
Femenino	83	78 - 89	SIS	Nuevo	Superior	78	Medio
Femenino	65	54 - 65	SIS	Continuador	Secundaria	72	Medio
Femenino	84	78 - 89	SIN SEGURO	Continuador	Secundaria	77	Medio
Femenino	30	30 - 41	ESSALUD	Nuevo	Primaria	75	Medio
Masculino	23	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	83	Alto
Femenino	33	30 - 41	SIN SEGURO	Continuador	Secundaria	79	Medio
Femenino	30	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	80	Medio
Femenino	30	30 - 41	SIS	Nuevo	Secundaria	76	Medio
Femenino	29	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Secundaria	79	Medio
Masculino	31	30 - 41	SIN SEGURO	Continuador	Primaria	86	Alto
Femenino	20	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	78	Medio
Femenino	68	66 - 77	SIS	Nuevo	Secundaria	67	Medio
Masculino	33	30 - 41	SIN SEGURO	Continuador	Superior	75	Medio
Masculino	25	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	85	Alto
Femenino	72	66 - 77	SIS	Continuador	Secundaria	71	Medio
Femenino	30	30 - 41	ESSALUD	Nuevo	Primaria	78	Medio

Masculino	47	42 - 53	SIS	Continuador	Secundaria	79	Medio
Femenino	32	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	81	Medio
Femenino	32	30 - 41	SIN SEGURO	Continuador	Superior	79	Medio
Masculino	36	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	80	Medio
Femenino	44	42 - 53	SIS	Continuador	Secundaria	69	Medio
Femenino	32	30 - 41	ESSALUD	Continuador	Primaria	80	Medio
Femenino	28	18 - 29	SIN SEGURO	Nuevo	Secundaria	71	Medio
Masculino	18	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	86	Alto
Femenino	82	78 - 89	SIS	Continuador	Secundaria	80	Medio
Femenino	24	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Secundaria	80	Medio
Masculino	23	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	83	Alto
Masculino	23	18 - 29	SIN SEGURO	Continuador	Secundaria	84	Alto
Femenino	36	30 - 41	SIS	Nuevo	Secundaria	71	Medio
Masculino	25	18 - 29	SIS	Continuador	Primaria	87	Alto
Masculino	23	18 - 29	SIN SEGURO	Continuador	Secundaria	88	Alto
Masculino	21	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	86	Alto
Femenino	40	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	74	Medio
Femenino	55	54 - 65	SIS	Continuador	Secundaria	72	Medio
Masculino	22	18 - 29	SIN SEGURO	Continuador	Secundaria	91	Alto
Femenino	76	66 - 77	SIS	Continuador	Superior	76	Medio
Femenino	33	30 - 41	SIS	Nuevo	Secundaria	80	Medio
Femenino	22	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Secundaria	73	Medio

Masculino	34	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	77	Medio
Masculino	45	42 - 53	SIS	Nuevo	Secundaria	80	Medio
Femenino	33	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	74	Medio
Femenino	62	54 - 65	SIS	Continuador	Primaria	73	Medio
Femenino	32	30 - 41	SIN SEGURO	Continuador	Secundaria	71	Medio
Femenino	51	42 - 53	SIS	Continuador	Secundaria	79	Medio
Femenino	60	54 - 65	SIS	Continuador	Superior	76	Medio
Femenino	19	18 - 29	ESSALUD	Nuevo	Secundaria	72	Medio
Femenino	32	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	68	Medio
Masculino	42	42 - 53	SIS	Continuador	Superior	82	Alto
Femenino	64	54 - 65	SIS	Continuador	Secundaria	69	Medio
Masculino	78	78 - 89	SIS	Continuador	Secundaria	83	Alto
Masculino	18	18 - 29	ESSALUD	Nuevo	Primaria	83	Alto
Femenino	59	54 - 65	SIS	Continuador	Secundaria	80	Medio
Masculino	36	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	72	Medio
Masculino	22	18 - 29	SIN SEGURO	Continuador	Superior	74	Medio
Femenino	28	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	81	Medio
Femenino	25	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	74	Medio
Masculino	20	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	87	Alto
Femenino	32	30 - 41	ESSALUD	Continuador	Secundaria	77	Medio
Femenino	31	30 - 41	SIS	Nuevo	Secundaria	73	Medio
Femenino	25	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	85	Alto

Masculino	33	30 - 41	SIN SEGURO	Continuador	Secundaria	82	Alto
Femenino	19	18 - 29	SIS	Continuador	Primaria	74	Medio
Masculino	18	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	83	Alto
Masculino	25	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	84	Alto
Femenino	29	18 - 29	SIS	Nuevo	Superior	78	Medio
Femenino	30	30 - 41	ESSALUD	Continuador	Secundaria	70	Medio
Femenino	23	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	81	Medio
Femenino	33	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	78	Medio
Masculino	35	30 - 41	SIS	Nuevo	Secundaria	81	Medio
Femenino	31	30 - 41	SIN SEGURO	Continuador	Secundaria	78	Medio
Femenino	18	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	86	Alto
Femenino	31	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	80	Medio
Masculino	32	30 - 41	ESSALUD	Continuador	Secundaria	76	Medio
Femenino	18	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	85	Alto
Femenino	22	18 - 29	SIS	Nuevo	Secundaria	78	Medio
Masculino	25	18 - 29	SIS	Continuador	Primaria	86	Alto
Masculino	26	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Secundaria	76	Medio
Femenino	36	30 - 41	SIN SEGURO	Continuador	Analfabeto	75	Medio
Masculino	25	18 - 29	SIS	Nuevo	Primaria	84	Alto
Femenino	19	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	72	Medio
Masculino	27	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	77	Medio
Femenino	20	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Analfabeto	67	Medio

Masculino	66	66 - 77	SIS	Continuador	Superior	75	Medio
Femenino	23	18 - 29	SIS	Nuevo	Secundaria	70	Medio
Femenino	54	54 - 65	SIS	Continuador	Analfabeto	69	Medio
Masculino	26	18 - 29	SIN SEGURO	Continuador	Superior	72	Medio
Femenino	45	42 - 53	SIS	Continuador	Secundaria	76	Medio
Masculino	39	30 - 41	SIS	Continuador	Primaria	77	Medio
Masculino	27	18 - 29	ESSALUD	Nuevo	Secundaria	77	Medio
Femenino	30	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	79	Medio
Masculino	24	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	82	Alto
Femenino	34	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	79	Medio
Masculino	24	18 - 29	SIN SEGURO	Continuador	Secundaria	73	Medio
Femenino	35	30 - 41	SIS	Continuador	Analfabeto	77	Medio
Femenino	32	30 - 41	SIS	Nuevo	Secundaria	80	Medio
Femenino	20	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Primaria	77	Medio
Femenino	28	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	77	Medio
Femenino	21	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	81	Medio
Masculino	25	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	83	Alto
Femenino	18	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	80	Medio
Femenino	22	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Superior	74	Medio
Femenino	29	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	69	Medio
Masculino	26	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	77	Medio
Masculino	36	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	80	Medio

Femenino	36	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	79	Medio
Femenino	30	30 - 41	SIS	Continuador	Primaria	78	Medio
Masculino	21	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Superior	83	Alto
Femenino	21	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	68	Medio
Femenino	18	18 - 29	SIS	Nuevo	Primaria	73	Medio
Femenino	66	66 - 77	SIS	Continuador	Superior	80	Medio
Femenino	75	66 - 77	SIS	Continuador	Secundaria	80	Medio
Masculino	24	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	82	Alto
Masculino	19	18 - 29	ESSALUD	Nuevo	Superior	82	Alto
Masculino	68	66 - 77	SIS	Continuador	Secundaria	77	Medio
Femenino	81	78 - 89	SIS	Continuador	Primaria	75	Medio
Masculino	78	78 - 89	SIS	Continuador	Superior	79	Medio
Masculino	72	66 - 77	SIS	Continuador	Secundaria	74	Medio
Femenino	38	30 - 41	SIS	Continuador	Analfabeto	70	Medio
Masculino	18	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Superior	87	Alto
Femenino	44	42 - 53	SIS	Continuador	Secundaria	77	Medio
Masculino	32	30 - 41	SIS	Continuador	Analfabeto	73	Medio
Masculino	19	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	82	Alto
Femenino	56	54 - 65	SIS	Continuador	Analfabeto	74	Medio
Femenino	34	30 - 41	ESSALUD	Nuevo	Primaria	77	Medio
Masculino	43	42 - 53	SIS	Continuador	Superior	81	Medio
Femenino	43	42 - 53	SIS	Continuador	Secundaria	75	Medio

Femenino	64	54 - 65	SIS	Nuevo	Analfabeto	76	Medio
Masculino	31	30 - 41	SIS	Continuador	Primaria	78	Medio
Femenino	20	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Analfabeto	81	Medio
Femenino	64	54 - 65	SIS	Nuevo	Primaria	72	Medio
Femenino	54	54 - 65	SIS	Continuador	Superior	76	Medio
Femenino	23	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	89	Alto
Femenino	68	66 - 77	SIS	Nuevo	Secundaria	77	Medio
Masculino	24	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	82	Alto
Masculino	40	30 - 41	SIS	Continuador	Primaria	68	Medio
Femenino	24	18 - 29	SIS	Nuevo	Secundaria	85	Alto
Femenino	25	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Superior	83	Alto
Masculino	40	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	80	Medio
Femenino	40	30 - 41	SIS	Nuevo	Analfabeto	80	Medio
Femenino	45	42 - 53	SIS	Continuador	Secundaria	81	Medio
Masculino	39	30 - 41	SIS	Continuador	Analfabeto	77	Medio
Femenino	45	42 - 53	ESSALUD	Continuador	Primaria	78	Medio
Masculino	25	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	89	Alto
Femenino	31	30 - 41	SIS	Nuevo	Analfabeto	77	Medio
Femenino	29	18 - 29	SIS	Continuador	Primaria	72	Medio
Masculino	19	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	82	Alto
Femenino	23	18 - 29	ESSALUD	Nuevo	Superior	77	Medio
Femenino	32	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	72	Medio

Femenino	24	18 - 29	SIS	Continuador	Primaria	79	Medio
Femenino	32	30 - 41	SIS	Nuevo	Secundaria	74	Medio
Femenino	22	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	77	Medio
Femenino	23	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	74	Medio
Masculino	23	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	84	Alto
Femenino	21	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Secundaria	78	Medio
Femenino	22	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	79	Medio
Masculino	31	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	82	Alto
Femenino	19	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	78	Medio
Masculino	22	18 - 29	SIS	Continuador	Primaria	86	Alto
Femenino	31	30 - 41	ESSALUD	Continuador	Superior	76	Medio
Masculino	28	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	81	Medio
Masculino	22	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	87	Alto
Femenino	23	18 - 29	SIS	Continuador	Primaria	74	Medio
Masculino	21	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	85	Alto
Femenino	25	18 - 29	ESSALUD	Continuador	Secundaria	81	Medio
Masculino	30	30 - 41	SIS	Nuevo	Analfabeto	81	Medio
Masculino	21	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	88	Alto
Femenino	25	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	80	Medio
Masculino	23	18 - 29	ESSALUD	Nuevo	Analfabeto	87	Alto
Masculino	41	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	85	Alto
Masculino	39	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	84	Alto

Femenino	42	42 - 53	SIS	Continuador	Analfabeto	73	Medio
Femenino	42	42 - 53	SIS	Nuevo	Superior	74	Medio
Masculino	40	30 - 41	ESSALUD	Continuador	Secundaria	72	Medio
Femenino	43	42 - 53	SIS	Continuador	Secundaria	82	Alto
Femenino	25	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	86	Alto
Masculino	21	18 - 29	SIS	Nuevo	Secundaria	83	Alto
Masculino	24	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	84	Alto
Masculino	31	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	83	Alto
Femenino	29	18 - 29	SIS	Nuevo	Secundaria	65	Medio
Masculino	34	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	78	Medio
Femenino	28	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	77	Medio
Femenino	31	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	78	Medio
Femenino	30	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	78	Medio
Masculino	27	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	85	Alto
Masculino	21	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	82	Alto
Femenino	33	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	79	Medio
Masculino	27	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	89	Alto
Masculino	23	18 - 29	ESSALUD	Nuevo	Superior	79	Medio
Femenino	24	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	85	Alto
Femenino	18	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	83	Alto
Femenino	27	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	81	Medio
Masculino	23	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	82	Alto

Masculino	22	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	88	Alto
Femenino	25	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	79	Medio
Masculino	21	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	86	Alto
Femenino	36	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	76	Medio
Masculino	30	30 - 41	SIS	Nuevo	Superior	87	Alto
Masculino	19	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	80	Medio
Femenino	31	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	77	Medio
Masculino	27	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	68	Medio
Femenino	33	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	76	Medio
Femenino	18	18 - 29	ESSALUD	Nuevo	Superior	77	Medio
Femenino	21	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	69	Medio
Femenino	28	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	75	Medio
Masculino	21	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	85	Alto
Masculino	36	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	72	Medio
Femenino	18	18 - 29	SIS	Nuevo	Superior	80	Medio
Femenino	19	18 - 29	SIS	Continuador	Analfabeto	80	Medio
Femenino	24	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	68	Medio
Masculino	18	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	80	Medio
Femenino	33	30 - 41	SIS	Nuevo	Superior	79	Medio
Femenino	29	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	75	Medio
Masculino	30	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	73	Medio
Masculino	24	18 - 29	SIS	Nuevo	Superior	85	Alto

Masculino	47	42 - 53	SIS	Continuador	Analfabeto	83	Alto
Masculino	38	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	68	Medio
Femenino	31	30 - 41	SIS	Nuevo	Secundaria	74	Medio
Femenino	23	18 - 29	SIN SEGURO	Continuador	Secundaria	87	Alto
Masculino	24	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	84	Alto
Femenino	30	30 - 41	SIS	Nuevo	Superior	80	Medio
Masculino	18	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	84	Alto
Masculino	19	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	83	Alto
Femenino	45	42 - 53	SIS	Continuador	Secundaria	74	Medio
Femenino	50	42 - 53	SIS	Continuador	Superior	73	Medio
Masculino	32	30 - 41	SIS	Nuevo	Superior	84	Alto
Femenino	26	18 - 29	SIN SEGURO	Continuador	Analfabeto	79	Medio
Femenino	37	30 - 41	SIS	Continuador	Secundaria	79	Medio
Femenino	32	30 - 41	SIS	Nuevo	Secundaria	79	Medio
Femenino	40	30 - 41	SIS	Continuador	Analfabeto	73	Medio
Masculino	55	54 - 65	SIS	Continuador	Secundaria	79	Medio
Femenino	61	54 - 65	SIS	Continuador	Secundaria	81	Medio
Femenino	34	30 - 41	SIS	Nuevo	Analfabeto	78	Medio
Masculino	70	66 - 77	SIS	Continuador	Secundaria	86	Alto
Femenino	23	18 - 29	SIS	Continuador	Superior	83	Alto
Masculino	25	18 - 29	SIS	Nuevo	Secundaria	82	Alto
Masculino	24	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	83	Alto

Masculino	34	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	85	Alto
Femenino	41	30 - 41	SIS	Nuevo	Secundaria	78	Medio
Masculino	21	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	83	Alto
Femenino	42	42 - 53	SIS	Nuevo	Superior	79	Medio
Femenino	44	42 - 53	SIS	Continuador	Secundaria	77	Medio
Femenino	42	42 - 53	SIS	Continuador	Secundaria	78	Medio
Masculino	40	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	79	Medio
Masculino	22	18 - 29	SIS	Continuador	Secundaria	87	Alto
Femenino	38	30 - 41	SIS	Continuador	Superior	75	Medio
Masculino	44	42 - 53	SIS	Continuador	Secundaria	76	Medio

Anexo 11. Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variable	Marco teórico	Dimensiones	Método
¿Cuáles son los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en Consultorios Externos del Hospital Provincial de Virú, octubre – diciembre, 2019?	Existe relación entre los factores asociados y la satisfacción de pacientes atendidos en Consultorios Externos del Hospital Provincial de Virú, 2019.	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar cuáles son los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital Virú (2019).</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: identificar los factores sociodemográficos relacionados de los pacientes de consultorio externo Determinar la relación entre la edad y la satisfacción de los pacientes que visitan la clínica externa del Hospital Virú en 2019 Determinar la relación entre el género y la satisfacción de los pacientes que visitan la clínica externa del Hospital Virú en 2019 Determinar la relación entre el tipo de seguro y la satisfacción de los pacientes que visitan la clínica externa del Hospital Virú en 2019 Determinar la relación entre tipo de usuario y la satisfacción de los pacientes que visitan la clínica externa del Hospital Virú en 2019 Determinar la relación entre el nivel de estudio y la satisfacción de los pacientes que visitan la clínica externa del Hospital Virú en 2019</p>	Factores sociodemográficos	“Los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes con los servicios de salud se pueden clasificar en dos categorías amplias: relacionadas con el proveedor y relacionadas con el paciente. Desde el servicio de salud involucra tanto a los proveedores de atención médica como a los pacientes, es crucial medir la satisfacción de los pacientes en relación con las características socioeconómicas de los pacientes ¹⁰ (Batbaatar E, 2006)	Categorías según relacionadas con el paciente y según relacionadas con el proveedor.	<p>ENFOQUE: cuantitativo DISEÑO: no experimental POBLACIÓN: La población de estudio está constituida por 270 pacientes de consultorio externo de medicina del hospital de Virú MUESTRA: La muestra fue de muestreo probabilístico aleatorio simple, habiendo considerado criterios de inclusión y de exclusión, UNIDAD DE ANÁLISIS: Pacientes de consultorio externo que cumplieron los criterios. TÉCNICA: Encuesta y análisis documental, respectivamente. INSTRUMENTOS: Cuestionario y ficha de recolección de datos, respectivamente.</p>
			Satisfacción del usuario	Proceso expresado a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud, por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención (MINSa 2012)	Aspectos tangibles (preguntas del 1 al 5), apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia física y materiales de comunicación, limpieza y comodidad. Empatía (Preguntas del 6 al 10), disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Fiabilidad (preguntas del 11 al 14), habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó, capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. Capacidad de Respuesta (preguntas del 15 al 18), disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Seguridad (preguntas del 19 al 22), cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.	