



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención en el control de salud integral del
adolescente en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Delgado Ortega, Geraldine Estephany (ORCID: 0000-0003-3662-212X)

ASESOR:

Mg. Ostos De La Cruz, Felipe (ORCID: 0000-0002-2718-3957)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por guiar mi camino profesional, a mis padres por apoyarme incondicionalmente, a mis maestros por las enseñanzas brindadas.

Agradecimiento

A la universidad por brindarme la oportunidad de lograr obtener el grado de maestra.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	4
III. Metodología	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Unidad de análisis	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6. Procedimientos	17
3.7. Método de análisis de datos	18
3.8. Aspectos éticos.	18
IV. Resultados	19
V. Discusión	32
VI. Conclusiones	37
VII. Recomendaciones	39
Referencias	41
Anexos	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Población de adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto	16
Tabla 2 Niveles de la calidad de atención	19
Tabla 3 Niveles de las dimensiones de la calidad de atención	20
Tabla 4 Niveles del control de salud integral del adolescente	21
Tabla 5 Niveles de dimensiones del control de salud integral del adolescente	22
Tabla 6 Valor de ajuste de los datos para el modelo	23
Tabla 7 Bondad de ajuste para el modelo	23
Tabla 8 Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis general	24
Tabla 9 La calidad de atención en el control de salud integral del adolescente	24
Tabla 10 Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 1	25
Tabla 11 Calidad de atención en la entrevista clínica de los adolescentes	25
Tabla 12 Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 2	26
Tabla 13 Calidad de atención en la anamnesis completa de los adolescentes	27
Tabla 14 Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 3	27
Tabla 15 Calidad de atención en el examen clínico segmentario de los adolescentes	28

Tabla 16	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 4	29
Tabla 17	Calidad de atención en los programas complementario de los adolescentes	29
Tabla 18	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 5	30
Tabla 19	Calidad de atención en los exámenes complementarios de los adolescentes	30

Índice de gráficos

	Pág.
Figura 1 Niveles de la calidad de atención	15
Figura 2 Niveles del control de salud integral del adolescente	17

Resumen

La investigación propone como objetivo general determinar la incidencia de la calidad de atención en el control de salud integral del adolescente en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. La muestra estuvo compuesta por 150 adolescentes. El método empleado fue el hipotético-deductivo, el diseño fue el no experimental, correlacional causal, se desarrolló la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario diseñado en Google formularios que se utilizó para recoger información de los adolescentes. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach, siendo para la variable calidad de atención de 0,942 y para la variable control de salud integral del adolescente fue de 0,827. Para el análisis descriptivo se realizó tablas de distribución de frecuencias y el gráfico de barras. De acuerdo al estadístico regresión ordinal (R^2) se concluyó la incidencia la calidad de atención en el control de salud integral del adolescente en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. (Nagelkerke= 0,328). Esto confirmó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras clave: Calidad de atención, control de salud integral del adolescente.

Abstract

The research proposes as a general objective to determine the incidence of quality of care in the comprehensive health control of adolescents at the Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. The sample consisted of 150 adolescents. The method used was hypothetical-deductive, the design was non-experimental, causal correlational, the survey technique was developed and the instrument was a questionnaire designed in Google forms that was used to collect information from adolescents. For the reliability of the instrument, Cronbach's alpha was used, being 0.942 for the quality of care variable and 0.827 for the comprehensive adolescent control variable. For the descriptive analysis, tables of frequency distribution and the bar graph were made. According to the ordinal regression statistic (R^2), the incidence of quality of care in the comprehensive health control of adolescents at the Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021 was concluded (Nagelkerke = 0.328). This confirmed the hypothesis and the general objective of the study.

Keywords: Quality of care, comprehensive adolescent health control.

I. INTRODUCCIÓN

En el nivel mundial se necesita poner más énfasis en lo que respecta a la calidad de atención en los servicios, sin embargo, tramitarlo no es nada sencillo, ya que para poder desarrollar ello se necesita nuevas políticas de atención organizacional en la que cada uno de los responsables de estas entidades se comprometan en redimir las necesidades particulares de los usuarios, logrando un crecimiento positivo con lo que se busca, que es restablecer el cuidado de vigilancia más estable dentro de la prestación (Organización Mundial de Salud, 2019).

En este punto de vista, en Paraguay, los encargados de desarrollo de políticas de salud y dirección de servicios médicos, son conscientes de las posiciones de los empleadores de la salud, y para ello utilizaron una encuesta que planteó (Civera, 2008) la cual mostró la inexistencia con respecto a la satisfacción los usuarios de los hospitales públicos (Alvarenga, 2017), recomienda la incorporación de nuevos indicadores para la medición de satisfacción, para que se pueda realizar ajustes, correcciones según sea necesario.

En esta perspectiva, en México como defecto dentro de la atención con calidad se ha evidenciado el acceso escaso a los servicios médicos, ineficiente, reclamos médicos, altos costos, insatisfacción de los pacientes y los mismos trabajadores médicos, mala calidad que conllevan a provocar la muerte. Se ha realizado progresos en los recientes años con la intención de restablecer el cuidado en los trabajos de prestación médica. Sin embargo, el cumplimiento es ineficiente, lo que lleva a la insatisfacción del usuario (ExpoMed, 2019) mencionó la importancia de continuar desarrollando e implementando estrategias y acciones para prosperar la condición médica.

En este marco, el Perú es un sistema unificado e igualitario, a pesar de la evidencia de irregularidades sociales y económicas severas e irracionales que dañan y afectan la salud de miles de personas. Identificó las metas y objetivos de la salud universal (Inga y Arosquipa, 2019), porque es un sistema distribuido que carece de inversiones y brinda servicios volátiles. No puede satisfacer las expectativas de todos, desencadenando una severa crisis de la industria y los límites de la eficacia asistencial (Organización Mundial de la Salud, 2019).

También se conoce que la condición de la atención en el Perú depende del tratamiento adecuado, el calor y los factores humanos. No solo tener los recursos y la capacidad para resolver problemas ya que en los hospitales de referencia se atienden a pacientes con diferentes patologías complejas, y desafortunadamente la realidad como sistema de salud está muy por debajo de los demás países, presentando una escasez de procedimientos de apoyo diagnóstico, carencia de material y defectos en la compra de fármacos y productos (Soto, 2019).

Por la misma razón, en el Hospital Félix Mayorca Soto, para realizar el control de salud integral se debe dedicar tiempo constantemente en observar cómo interactúan los adolescentes e identificar dogmas, disputas y acuerdos, no solo para dialogar sobre temas íntimos sino también involucrar al entorno familiar. En este caso se debe proteger la confidencialidad, este monitoreo general de la salud accede y provee el inicio de participaciones y metodologías propuestos para plantear las necesidades y dificultades específicos de los adolescentes (Ministerio de Salud, 2019).

En este sentido se formula el problema general de la investigación: ¿Cuál es la incidencia de la calidad de atención en el control de salud integral del adolescente? Problemas específicos: ¿Cuál es la incidencia entre la calidad de atención en la entrevista clínica de los adolescentes? ¿Cuál es la incidencia entre la calidad de atención en la anamnesis completa de los adolescentes? ¿Cuál es la incidencia entre la calidad de atención en el examen clínico segmentario de los adolescentes? ¿Cuál es la incidencia entre la calidad de atención en los programas complementarios de los adolescentes? ¿Cuál es la incidencia entre la calidad de atención en los exámenes complementarios de los adolescentes?

Esta investigación se justifica ya que con los estudios realizados se profundiza las teorías de la atención de salud integral con calidad, ya que estos temas están basados en la realidad brindando unas contribuciones útiles como los instrumentos de recolección de datos, lo cual les servirá de apoyo a los demás investigadores. A nivel teórico se actualiza las normativas y se crean nuevos protocolos de atención integral con calidad de atención, sirviendo como fuente de información para otros investigadores. Con respecto a la justificación práctica se

aplican están normativas y protocolos para una mejora en la atención de los adolescentes. A nivel metodológico, se generó un cuestionario para medir las variables: calidad de atención en la salud integral del adolescente.

Con todo lo expuesto se plantea el objetivo general: Determinar la incidencia de la calidad de atención en el control de salud integral del adolescente en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Al igual que los objetivos específicos: Determinar la incidencia de la calidad de atención en la entrevista clínica de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Determinar la incidencia de la de la calidad de atención en la anamnesis completa de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Determinar incidencia de la calidad de atención en el examen clínico segmentario de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Determinar la incidencia de la calidad de atención en los programas complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Soto-Tarma, 2021. Determinar la incidencia de la calidad de atención en los exámenes complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.

De igual forma se plantea la hipótesis H_a : Existe incidencia de la calidad de atención en el control de salud integral del adolescente en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. H_0 : No existe incidencia de la calidad de atención en el control de salud integral del adolescente en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Al igual que las hipótesis específicas: Existe una incidencia de la calidad de atención en la entrevista clínica de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Existe una incidencia de la calidad de atención en la anamnesis completa de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Existe una incidencia de la calidad de atención en el examen clínico segmentario de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Existe una incidencia de la calidad de atención en los programas complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Existe una incidencia de la calidad de atención en los exámenes complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de las investigaciones nacionales tales como de Santamaria (2021), tuvo como objetivo decir el grado de interacción existente entre la calidad de atención y el control de salud integral del adolescente en la Red de Salud Lambayeque, el tipo de estudio fue no experimental correlacional. La muestra fue de 68 participantes. La herramienta fue una encuesta. Y los resultados manifiestan un vínculo importante entre las dos combinantes, mencionando que, si mejora la calidad de atención, lo mismo pasara con la atención integral del adolescente. Demostrando así, que si hay una relación entre la atención con calidad dentro de la atención integral para el adolescente.

Asimismo, Obregón (2020), tuvo como propósito señalar la calidad de atención en el servicio diferenciado para adolescentes en Carabayllo. El tipo de estudio fue descriptivo observacional. La muestra fue de 84 adolescentes. La herramienta fue una encuesta de Servqual. Se logro concluir que la calidad de atención en esta institución ha sido favorable, y que el 63.7% de adolescentes estuvieron contentos y 36.2%, descontentos, porque se dice que se encontró una mejora en el servicio diferenciado de atención. Percibiendo así que en la mayoría de los adolescentes necesitan más fiabilidad dentro de la atención para estar contentos con el paquete completo de atención.

También Montalvo et ál., (2020), el propósito fue hallar el vínculo que hay dentro de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital de Puerto Maldonado. El tipo de estudio fue no experimental. La muestra fue constituida por 152 usuarios. El instrumento que utilizaron fue un cuestionario. Y se concluyó que atención con calidad es regular, señalando que mientras haya una mejora en la calidad de atención, los pacientes estarán más contentos. Ayudando así a mejorar y reevaluar la atención brindada y determinar los defectos para así mejorarlos.

En ese mismo orden Sánchez (2019), realizó una investigación con el propósito de señalar la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Pachacútec, Cajamarca. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional. La muestra fue de 142 pacientes. El instrumento fue un

cuestionario. Concluyendo que la atención con calidad tiene una gran asociación con la satisfacción de los pacientes, ya que más del 50% de los pacientes están contentos con la atención brindada en dicho establecimiento. Entonces determinamos que los usuarios son nuestra población quien determinara nuestra atención dentro de la satisfacción que mantienen dentro de la institución.

Asimismo, Agurto (2017), realizó un análisis para señalar la interacción de la calidad de atención y el control de salud integral de los adolescentes. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional. La muestra fue de 378 adolescentes. El instrumento fue un cuestionario de SERVQUAL. El estudio concluyó que hay una interacción efectiva y elocuente entre la calidad de atención y el control de salud integral, con un grado de significancia de 0.789 y $p = 0.000 < 0.01$. Sirviendo así para mejorar paquete integral del adolescente, logrando mejoras positivas dentro de la calidad de atención.

Entre las investigaciones internacionales se tiene el análisis de Suárez et ál (2019), tuvo como propósito de señalar la impresión de los pacientes sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III. El tipo de investigación es descriptivo transversal. La muestra fue de 370 pobladores de la provincia de Guayas. El instrumento fue encuesta SERVQUAL. Concluyendo que la satisfacción de los pobladores es regular, ya que se debe restaurar la infraestructura de dicho centro y los trabajadores deben ser más empáticos. Conforme a las respuestas se determinar que para mejorar la satisfacción de la población se tiene que mejorar la calidad de servicio.

Asimismo, Maggi (2018), su finalidad fue evaluar el nivel de satisfacción del paciente en relación a la atención de calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica. El tipo de investigación fue deductivo, transversal analítico. La muestra fue de 357 niños. El instrumento fue un cuestionario de SERVQUAL. Se concluyó que hay una insatisfacción notable de los pacientes ya que las expectativas fueron bajas en relación a la valoración obtenida. Determinando que el área de pediatría no ofrece la seguridad necesaria para los pacientes además de que esa atención es muy escasa con el trato cálido. Demostrando que, si una institución no tiene un equipo ni insumos necesarios, minimiza la atención con

calidad. Con esta investigación se determina lo valioso que es una institución muy bien implementada con los insumos necesarios para generar una atención cálida.

Para Puchi et ál. (2018), el propósito de su investigación fue explicar sobre los indicadores de analizar la calidad de atención en salud brindada a los pacientes hospitalizados en sus domicilios. El tipo de investigación fue retrospectivo. La muestra fueron revisiones en páginas bibliográficas. El instrumento fue periodo de búsqueda durante el año 1990 al 2017. Se logro concluir que la atención con calidad en los pacientes hospitalizados en sus domicilios ha mantenido una deficiencia en su desarrollo y que solo algunos países europeos tienen los conceptos más claros, pero no son factibles. Señalando que la calidad de atención es defectuosa hace muchos años atrás, y por más que se viene mejorando de a poco, aún hay una marcada diferencia que se tiene que mejorar con la ayuda de nuevos protocolos.

También Mejías et ál., (2018), desarrollo un análisis con el propósito fue establecer el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes. El tipo de investigación es descriptivo evaluativo. La muestra fue de 194 personas. El instrumento fue un cuestionario validado por SERVQUAL. El valor del KMO que se obtuvo fue 0,914 lo que señala una evaluada interrelación entre las constantes. Concluyendo que hay una gran relación entre la calidad de servicio para lograr agradar a los usuarios y de ello depende también de los trabajadores con los responsables y empáticos que demuestran con cada colaborador.

Según Boza (2017), tuvo como propósito determinar la satisfacción desde la impresión de los pacientes, en relación a la asistencia médica en la UCI-HNN. El tipo de investigación cuantitativo descriptivo. La muestra fue de 122 familiares de los pacientes. El instrumento fue un cuestionario EMPATIC. Llegó a la conclusión de los familiares manifiestan un descontento por lo económico y la actitud del personal que atiende ya que no identifican los problemas ni necesidades a tiempo, lo que nos con conlleva a determinar que es el profesional quien necesita más valores de empatía al brindar atención con calidad.

Con respecto a las teorías de la variable calidad de atención según Villalba (2013), indicó que es difícil garantizar una calidad uniforme ya que la compañía cree que el cliente se deriva de lo que el cliente acepta, que recibe de su parte y

como resultado, la distinción proporciona la base para un bien y un servicio establecido por las características anteriores para comprender cómo debe evaluarse el servicio de servicio. La calidad de servicio necesita funciones que facilitan su comprensión y que el cliente se define por su interacción con el servicio brindado, si está satisfecho o no.

La calidad de los servicios es conocido como pasajero que quizá se mida difícilmente (Parasuraman et al., 1988). Por ser abstracto los servicios es que se perciben en la mayoría de las formas subjetivas, también mencionaron (Grönroos, 1994; Rust y Oliver, 1994) que la calidad de servicio recibida depende de la comparación de servicios, que se proporciona con el servicio brindado. Y para este desarrollo de medida de la calidad de atención comprende distintas variables de valoración que permiten una prueba general utilizando elementos comparativos para estimar los diversos objetos (Duque, 2005).

Así mismo (Vargas et ál., 2013) abarcaron a todos los elementos asociados con la calidad de atención en 2 piezas primordiales, el elemento de la ciencia técnica y el elemento desde la posición del cliente siendo tangibles y por lo tanto pueden ser medidos. Sugieren la indigencia de la implantación de esquemas que precisan instrumentos para tramitar el cuidado de calidad en dichas prestaciones, con la introducción de indicadores estructurales, de proceso y de resultado, así como el seguimiento de la satisfacción que este sistema genera en los usuarios (Obregón, 2020).

El modelo nórdico representado Villalba (2013), responsable de asociar la calidad con la presentación profesional, este modelo prevé que la calidad absoluta distinguida por los usuarios sea una adhesión de la calidad técnica (lo que das), la calidad funcional (cómo das calidad) y la imagen de la empresa. Es decir, mostró la figura como un componente adicional de diferenciación a tomar cuidado para calcular la calidad, la calidad técnica se explica como el formato correcto en que se prestará el beneficio, y; la calidad funcional como el mérito adicional que la empresa brinda a los consumidores en la producción de servicios; finalmente, la figura se transforma en el componente integrado de un solo lugar de como los clientes

perciben la empresa. Por ello, el cliente, al hacer el desarrollo, notan el servicio como un todo, creando los factores de evaluación precisos para producir el fruto.

El modelo americano según (Parasuraman 1984; Zeithaml 1988; y Berry 1994), se utilizó como fuente conceptual y rutinario para entender lo está pasando cuando se mide la calidad del servicio observada. De manera que las escalas de valoración SERVQUAL y SERVPERF fueron los más utilizados y los más extendidos. Esta herramienta tiene como finalidad valorar por partes las perspectivas y la impresión del usuario, en base a la retroalimentación de los clientes, lo que proporciona el análisis de sus fortalezas o debilidades obtenidas al momento de prestar atención.

Este simple modelo se desarrolló por Sánchez (2019), y como resultado de las críticas realizadas, cediendo espacio a cambios más complicados en la que los consumidores no sólo juzgan la verdad confrontando con sus estándares, sino que de alguna manera necesitan adaptar esa realidad a los modelos que tienen, dando lugar a lo que se ha llamado resultado sintético; y es solo en los casos en que la diferencia entre el estándar de semejanza y la verdad obtenida excede el límite de un cierto grado de paciencia del usuario, generará el resultado opuesto de asimilación y por lo tanto prevalecerá el resultado de oposición.

Por otro lado, plantearon como modelo opcional para valorar la calidad del servicio orientado únicamente en las expectativas de los clientes sobre la ejecución del servicio; esta progresión suprime el uso de las perspectivas en esta valoración. Utilizaron una medida similar a la del SERVQUAL por lo que emplea sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, sintetizando el desarrollo. Justifican esto indicando que hay poca certeza de que los clientes evalúen la calidad de servicio como la variedad entre espera y la impresión, también añaden que esta la inclinación de evaluar como superior la espera. Así desarrollaron su escala con un numeroso soporte teórico, asimismo de su excelencia psicométrica sobre el patrón SERVQUAL que ha sido demostrado por otros estudios (Sánchez, 2019).

El enfoque basado en el usuario se fundamentó bajo la teoría de calidad en donde el cliente está satisfecho o supera las expectativas del usuario. Torres et ál., (2012), mencionó que la calidad es la conveniencia para la utilización, redimiendo

las miserias del usuario, citando como competencia a las negligencias. La calidad hacia fuera de la empresa generando una sensibilidad en el cambio de entorno y por lo tanto es muy sensible ante cualquier cambio de ambiente, porque las expectativas del usuario poseen una conducta dinámica, por lo que la empresa tendrá que estar perseverante ante el análisis de la variación en dichas expectativas.

Las dimensiones descritas toman en cuenta la investigación que ha aparecido en el campo, al SERVQUAL es considerada como una dimensión más popular de la calidad del servicio; esta herramienta valora la calidad del servicio como la discrepancia entre las impresiones y las expectativas de los clientes de los servicios, generando de 5 elementos y 22 piezas que forman su desempeño, descritas de la siguiente manera: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía (Villalva, 2013).

Ante ello, Villalva (2013), mencionaron que la tangibilidad es el aspecto de las estructuras materiales, individual y materia de notificación. Todos comunican imágenes o representaciones físicas del servicio que los consumidores, especialmente los recientes, emplearán para juzgar la calidad y las empresas de servicio suelen utilizar factores útiles para mejorar su imagen, garantizando la permanencia y mostrar la calidad a los usuarios, la mayoría de las algunas organizaciones mezclan elementos tangibles con otros aspectos para establecer un método de calidad. Las empresas que no aprecian los componentes tangibles de su estrategia comercial pueden socavar e incluso destruir los otros criterios para aumentar la calidad del servicio.

Por lo mismo Villalva (2013), mencionó que la fiabilidad también se vincula con una magnitud de la variable de investigación, la cual se entiende como la capacidad del prestador de servicio para brindar el servicio más fidedigno y reflexiva, es decir, realizan lo que prometieron, mostrando un beneficio verdadero por resolver los problemas, buscando en la medida posible para no equivocarnos, realizando correctamente la atención al contacto con el usuario.

La inteligencia de observación, se refiere a una mayor inclinación de ofrecer atención a los interesados, así como brindar un servicio lo más rápido posible para

brindar un servicio completo debe ser desde el comienzo de tener conexión hasta la rendición de la prestación. La seguridad conforma una de las dimensiones de la variante de estudio, la cual se precisa como el afecto que siente el paciente cuando enfoca su malestar en la solicitud de un establecimiento y tiene la certeza de que ser resueltas de la mejor manera posible, sobre la salud, anticipando y minimizando los riesgos y daños que afrontan los clientes en la atención de salud, menciona que la seguridad es fundamental en la prestación de servicios de salud (Villalba, 2013).

La empatía se ubica como aspecto de la calidad de atención, evaluando como la tendencia de una institución a ofrecer a los pacientes una atención y protección individualizada, implantando colaboraciones sincrónicas con el entorno, incluyendo motivos, limitaciones y condiciones humanas (Rivero, 2019), que por lo tanto está en todos los casos necesarios para la comprensión y la confianza (Villalba, 2013).

Entre las teorías que respaldan a la variable del control de salud integral del adolescente (Ministerio de salud, 2016) lo definió como la atención de salud integral de adolescentes tiene como objetivo determinar la salud, el crecimiento y desarrollo normal, reforzando los componentes y comportamientos de protección e identificar de manera temprana los agentes y comportamientos de riesgo, así como las alteraciones de la salud, para la intervención oportuna, integral y completa. Lograr este control implica integrar enfoques legales, de género, multiculturales, sociales, de proceso de vida, diversidad, previsibilidad, familia y participación, y demás criterios.

Dentro del modelo de salud integral e integralidad (Ministerio de salud, 2016) mencionó que este enfoque se refiere al valor de abarcar al adolescente desde una perspectiva holística, sin olvidar los aspectos perdurables de su interacción: biológicos, psicológicos, sociales y culturales. También cree que la adolescencia es un período importante de crecimiento y oportunidad, donde la forma de vida determina la calidad de vida y se potencia el vigor en períodos posteriores, es necesario el trabajo colaborativo, en redes integradas y vínculos de diferentes sectores, para lograr un crecimiento óptimo. y desarrollo global.

Por otro lado, el modelo ecológico Bronfenbrenner, Este es la muestra más empleada para abarcar la complejidad de los comportamientos de los adolescentes. A partir de este modelo, el comportamiento influye en el entorno social y también es influenciado por él. El modelo ecológico es un modelo sistemático, que interactúa en diferentes niveles: individual, interpersonal, familiar, comunitario y de política pública, apoyando el entendimiento y la necesidad de implementar y evaluar estrategias de abordaje global (Ministerio de salud, 2016).

Por su parte, el Fondo de Poblaciones de las Naciones Unidas, destacó que un servicio de salud adaptado a los jóvenes sea accesible geográfica, económica y culturalmente, con horarios flexibles según sus necesidades; para ello, debe brindar un apoyo integral, con un enfoque que fomente la prevención, basada en el género de igualdad y el secreto, en condiciones sostenibles. En general, un servicio diferenciado para la población adolescente debe ser agradable, tanto en el vínculo entre cuidadores y usuarios como en la calidad de su servicio (Obregón, 2020).

Dentro de las teorías del control de salud integral del adolescente (Hall, 1904) aplicó Perspectiva evolutiva de Darwin sobre la configuración del concepto de desarrollo adolescente. Así, el principal factor de desarrollo para él radica en el factor fisiológico determinado por la herencia, el medio ambiente es el factor secundario. Sin embargo, reconoció que los agentes ambientales tienen un rol muy valioso en la adolescencia que en períodos anteriores y que la interacción entre la genética y las influencias ambientales debe considerarse de manera flexible para determinar el proceso de desarrollo de los jóvenes durante este período (Adrián y Rangel, 2001).

La atención de salud integral del adolescente se debería otorgar en el ámbito de las sucesivas perspectivas de justicia y nación, todos los trabajadores de las instituciones deberían asegurar que se efectúe la opción de las poblaciones adolescentes a acceder a una atención médica integral. Los profesionales de la salud deben venerar los derechos los adolescentes, también el derecho de la sexualidad y la reproducción. (Ministerio de salud, 2019).

Desarrollo positivo, en este enfoque evolutivo y sistemático, los profesionales de la salud desarrollan un modelo de atención orientado a la

prevención de conductas de riesgo y dificultades en poblaciones adolescentes, que también incluye desarrollar las habilidades necesarias para lograr resultados que les permitan superar esta etapa con éxito. Género, para corregir las desigualdades de género que afectan el vigor y el desarrollo integral de los jóvenes, es necesario promover el establecimiento que brindan atención íntegra que aborden los desafíos específicos de mujeres, adolescentes, mujeres y hombres y personas con discapacidad (Ministerio de salud, 2019).

Diversidad, los trabajadores de salud trabajan con los adolescentes respetando su particularidad y singularidad, sin importar su raza, etnia, cultura, religión, distintas habilidades, identidad de género y más; brindar una atención integral de acuerdo a sus necesidades. Interculturalidad, el propósito es “ayudar a mejorar la exclusión social y la discriminación para crear una comunidad en base a los orígenes de libertar, igualdad y ciudadanía, respetando los derechos humanos de los lugares más alejados”. La inclusión social, este enfoque fortalece a todos los adolescentes, sin anormalidad, donde pueden utilizar sus derechos, destrezas y aprovechar las conveniencias que se descubre en su entorno (Ministerio de salud, 2019).

Curso de Vida, este enfoque engloba que el potencial o la vulnerabilidad del adolescente rara vez es el resultado de un solo evento. Por efecto, reflejan la acumulación de acontecimientos que se dan en el trayecto de la vida a nivel individual, familiar y comunitario. Enfoque territorial, los gobiernos regionales integran sus esmeros con los encargados sociales del mismo territorio, ejerciendo una responsabilidad compartida para reforzar la atención de servicios integrales de salud a los jóvenes, a través de lo que se conoce sobre la necesidad de salud, mediante la coordinación para realizar acciones y la organización de redes de servicios de prevención, rehabilitación y rehabilitación (Ministerio de salud, 2019).

Entre las dimensiones de la variable control de salud integral del adolescente tenemos la entrevista clínica: La calidad de la entrevista clínica, se asocia al inicio del proceso de encuentro entre adolescentes y profesionales. La comprensión empática, la comunicación eficaz, la confidencialidad y la dedicación a esta técnica son factores importantes a considerar en el cuidado de los menores, determinando

la profundidad de la información compartida. y al mismo tiempo, debe entrevistar al niño con su familia. ver cómo interactúan, conocer creencias, acuerdos y desacuerdos, alianzas, jerarquías, entre otros aspectos (Ministerio de salud, 2016).

La anamnesis completa, esta es una evaluación psicosocial con un examen objetivo que debe realizarse respetando la privacidad de cada consejero adolescente, cuyas opiniones deben ser registradas estando presentes los padres, en caso de una evaluación genital, siempre debe realizarse en presencia de un técnico médico profesional, un miembro familiar o un individuo que viaja con usted, nunca está solo. Esto se debe acordar con él o con el menor, el examen debe ser para cada menor, que consulta, una experiencia educada y asertiva (Ministerio de salud, 2016).

El examen físico segmentario, está conformando por medir la presión arterial (PA), evaluación de la vista, determinar alteraciones auditivas, evaluación de la postura y por último la salud bucal. Los programas complementarios permiten otorgar una respuesta integral y específica a las necesidades de salud detectadas, ya que se interviene con el programa de enfermedades no transmisibles (VIH/SIDA), atención odontológica. Los exámenes complementarios para determinar alguna anomalía, contando como apoyo para el diagnóstico del profesional, para ello se solicita exámenes de laboratorio, examen ginecológico y papanicolaou (Ministerio de salud, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque es cuantitativo. Al respecto Muñoz, (2018) recordando que las oportunidades de obtener indagación inmediata y neutral son competentes para comparar y comprobar las hipótesis expresadas. Además, encuentra los resultados ideales para interpretar nuestros resultados en términos científicos.

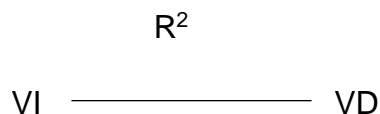
La investigación fue de tipo aplicada, ya que busca resolver un problema en específico, basándose en la indagación y la estabilización del conocimiento para su adaptación. (Muñoz, 2018).

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, debido a que la encuesta es muy hipotética. En este sentido, el método se considera como una hipótesis que debe ser probada al final del estudio (Carrasco, 2017).

El nivel es explicativo, correlacional causal de acuerdo a Carrasco (2017), busca alcanzar los propósitos de las dimensiones que no se habían estudiado antes, y son los resultados obtenidos tras procesar los datos recogidos de la muestra descrita.

El diseño no experimental, transversal y correlacional causal. Para Muñoz, (2018), en estas investigaciones no se manejan las variables, se considerará la extensión de la sección transversal y se recolecta información en un solo momento.

El esquema del diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

VI = Calidad de atención

R² = Regresión ordinal

VD = Control de salud integral del adolescente

3.2. Operacionalización de las variables

La variable calidad de atención, consiste en fijar las normas para entender de qué forma el mercadeo de prestación se transforma en un instrumento estratégico para cuantificar la prestación brindada. Tal como, la prestación no logra ser demostrado por el cliente por anticipado de la atención brindada, por consiguiente, no consiguen fortalecer su cualidad, transformando el hecho idéntico en una consecuencia (Villalba, 2013).

La variable calidad de atención, se medirá mediante 22 ítems y se estructura cinco dimensiones: la dimensión de tangibilidad con cuatro indicadores, la dimensión fiabilidad con cinco indicadores, la dimensión de capacidad de respuesta con cuatro indicadores, la dimensión de seguridad con cuatro indicadores y la dimensión de empatía con cinco indicadores.

El control de salud integral del adolescente es la prestación de atención de calidad, integral y continua para promover, prevenir, rehabilitar y restaurar la salud de la población adolescente se entiende en el contexto de la vida familiar, institucional y familiar, la educación y la comunidad; proporcionar los beneficios de salud descritos en un plan de salud individual integral (Ministerio de salud, 2016).

La variable control de salud integral del adolescente, se medirá a través de 17 ítems y comprende de cinco dimensiones: la dimensión de entrevista clínica con cuatro indicadores, la dimensión de anamnesis completa con tres indicadores, la dimensión de examen físico segmentario con seis indicadores, la dimensión de los programas complementarios con dos indicadores, y la dimensión de los exámenes complementarios con dos indicadores.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población participante fue integrada por 150 adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto. Para Muñoz, (2018), aseguraron que: Una población es la agrupación íntegra de los factores que estudiamos, sobre los que intentamos sacar conclusiones. Una muestra debe determinarse sobre la base de una población identificada y las conclusiones extraídas de esta muestra pueden referirse únicamente a la población en cuestión.

Tabla 1

Población de adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto

Establecimiento de Salud	Población
Hospital Félix Mayorca Soto	150
Total	150

Fuente: Estadística e informática del Hospital Félix Mayorca Soto

En el estudio se consideró a los 150 adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto, 2021.

Muestra

La muestra es igual a la población y por tanto es una muestra por conveniencia. La muestra es censal al respecto a Supo, 2012.

Muestreo

El procedimiento de muestreo que se utilizó fue el no probabilístico respecto a Supo, 2012.

Criterios de inclusión

Para este presente estudio se consideró a los adolescentes que terminaron con sus tres atenciones presenciales en el Hospital Félix Mayorca Soto.

Criterios de exclusión

Para el estudio no se consideró a los adolescentes que no terminaron con sus tres atenciones presenciales en el Hospital Félix Mayorca Soto.

3.4. Unidad de análisis

Adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto, 2021.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la ejecución del estudio se utilizó el método de la encuesta. Para Carrasco (2017), consideró como un conjunto de estándares y procedimientos que los investigadores utilizan para relacionarse con los sujetos de investigación.

El cuestionario, fue la herramienta que se utilizó para recolectar la razón de los datos de los adolescentes encuestados. Para Carrasco (2017), el instrumento es un medio utilizado por todos los profesionales de la investigación humana para recopilar la información necesaria y registrarla con precisión.

Validez

La validez está considerada como un tema muy complejo que tiene que utilizarse en cualquier herramienta de medida que se utiliza. Surge la posterior interrogante de autenticidad: ¿Está contando lo que pretende medir? Si es así, su medida es válida; de lo contrario, es obviamente inválido para determinar lo cuan valido es el instrumento que asegurará la valides al momento de obtener los resultados (Muñoz, 2018).

Se validó por juicio de expertos.

Confiabilidad

Se relaciona con la dimensión en que su utilidad por reiteradas veces con el propio sujeto elabora idénticas respuestas, asegurando la firmeza de los resultados obtenidos par que sea segura y congruente (Muñoz, 2018).

La credibilidad de las herramientas se condujo a cabo a través de una prueba piloto.

3.6. Procedimiento

En la ejecución del presente trabajo se aplicó una encuesta a los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, se administrará vía Google formularios, de donde se obtuvo la data en Excel y luego de descargar se trasladará al paquete estadístico SPSS26, que generará los productos representativos y la justificación de suposición que se encontraran plasmados en la sección de resultados del presente estudio.

3.7. Método de análisis de datos

En el trabajo para obtener los resultados se utilizaron el paquete estadístico SPSS26, lo cual generará las tablas y figuras de frecuencias de datos, en donde figure los datos numéricos de los resultados y la prueba de los supuestos se contó

con el estadístico regresión ordinal que contrastó las respectivas hipótesis general y las específicas por ser una investigación de correlacional causal. Se utilizará la prueba estadística no paramétrica de regresión logística ordinal.

3.8. Aspectos éticos

Para elaborar este estudio se consideró un asesor para la orientación del trabajo en desarrollo, respetando lo establecido el área de post grado de la universidad. Para recabar datos reales se consultó una gran cantidad de referencias bibliográficas en versión español y versión inglesa respetando las ideas que se plasmó. También se respetó la redacción de las normas APA 7ma. Versión para la redacción de este estudio. Además, se basó en averiguación verídica de páginas académicas.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

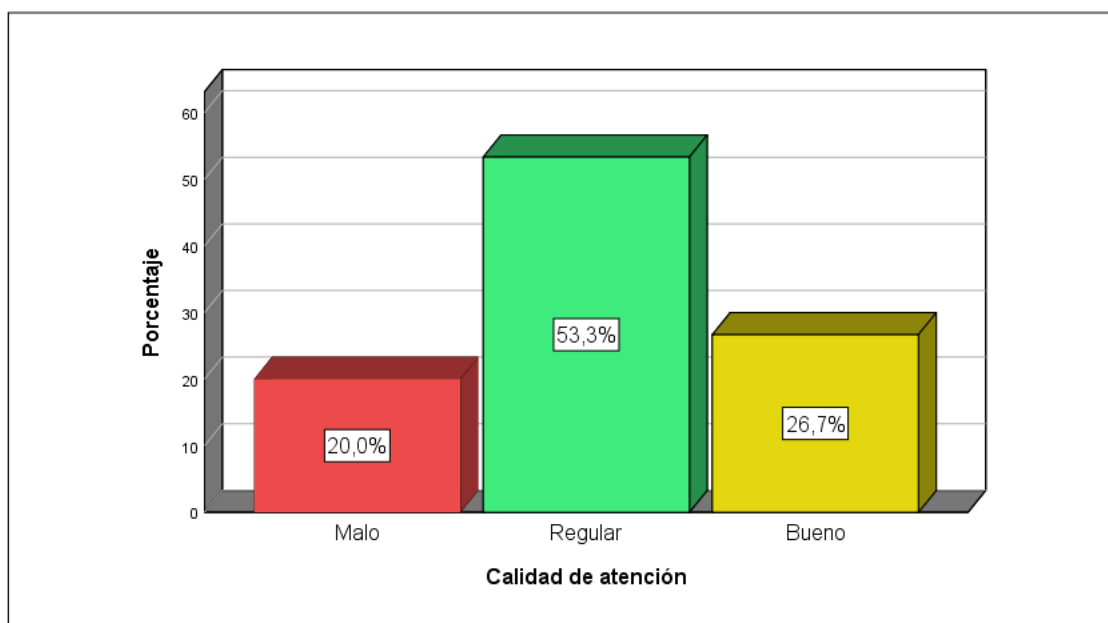
Tabla 2

Niveles de la calidad de atención

Niveles	N	%
Malo	20	13,3
Regular	91	60,7
Bueno	39	26,0

Fuente: Base de datos

Figura 1. Niveles de la calidad de atención



De la tabla 2 y la figura 1, en cuando a los niveles de la calidad de atención de acuerdo a la percepción de los adolescentes, el 20,0% mencionaron malo, el 53,3% señalaron regular y el 26,7% manifestaron nivel alto. De los resultados se deduce que los niveles de la calidad de atención se encuentran en el nivel regular, esto es favorable para el personal de salud que atiende en el Hospital Félix Mayorca Soto.

Tabla 3

Niveles de las dimensiones de la calidad de atención

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (N)	Porcentaje válido (%)
Tangibilidad	Malo	50	33,3
	Regular	70	46,7
	Bueno	30	20,0
Fiabilidad	Regular	60	40,0
	Bueno	90	60,0
Capacidad de respuesta	Malo	20	13,3
	Regular	100	66,7
	Bueno	30	20,0
Seguridad	Malo	30	20,0
	Regular	90	60,0
	Bueno	30	20,0
Empatía	Malo	20	13,3
	Regular	60	40,0
	Bueno	70	46,7

Fuente: Base de datos

De la tabla 3, en cuando a las dimensiones de la calidad de atención, los adolescentes opinaron que en la tangibilidad el 33,3% opinaron malo, el 46,7% regular y el 20,0% bueno. En la fiabilidad el 40,0% regular y el 60,0% malo. En la capacidad de respuesta el 13,3% malo, el 66,7% regular y el 20,0% bueno. En la seguridad el 20,0% malo, el 60,0% regular y 20,0% bueno. En la empatía el 13,3% malo, el 40,0% regular y el 46,7% bueno. De los resultados se deduce que los niveles de dimensiones de la calidad de atención se encuentran en el nivel regular, esto es favorable para el personal de salud que atiende en el Hospital Félix Mayorca Soto.

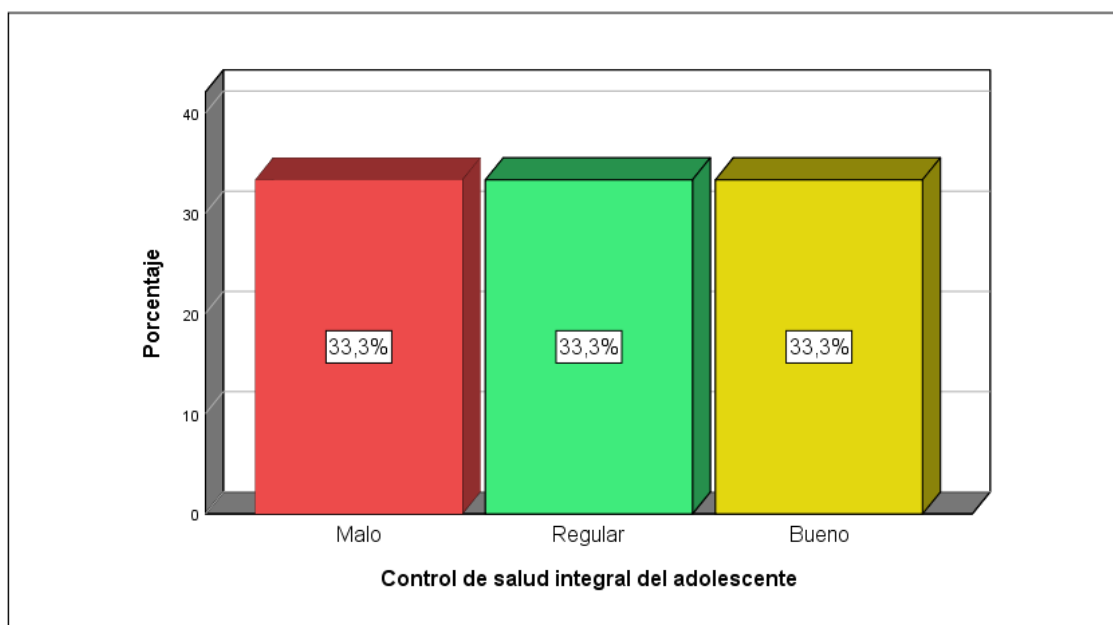
Tabla 4

Niveles del control de salud integral del adolescente

Niveles	N	%
Malo	32	21,3
Regular	95	63,3
Bueno	23	15,3

Fuente: Base de datos

Figura 2. Niveles del control de salud integral del adolescente



De la tabla 4 y la figura 2, en cuando a los niveles del control de salud integral del adolescente, de acuerdo a la percepción de los adolescentes, el 33,3 mencionaron malo, el 33,3% señalaron regular y el 33,3% manifestaron nivel alto. De los resultados se deduce que los niveles del control de salud integral del adolescente son iguales, esto es favorable para el personal de salud que atiende en el Hospital Félix Mayorca Soto.

Tabla 5

Niveles de dimensiones del control de salud integral del adolescente

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (N)	Porcentaje válido (%)
Entrevista clínica	Malo	60	40,0
	Regular	40	26,7
	Bueno	50	33,3
Anamnesis completa	Malo	50	33,3
	Regular	20	13,3
	Bueno	80	53,3
Examen físico segmentario	Malo	70	46,7
	Regular	20	13,3
	Bueno	60	40,0
Programas complementarios	Malo	80	53,3
	Regular	30	20,0
	Bueno	40	26,7
Exámenes complementarios	Malo	60	40,0
	Regular	30	20,0
	Bueno	60	40,0

Fuente: Base de datos

De la tabla 5, en cuando a las dimensiones del control de salud integral del adolescente, los adolescentes opinaron que en la entrevista clínica el 40,0% opinaron malo, el 26,7% regular y el 33,3% bueno. En la anamnesis completa el 33,3% malo, el 13,3% regular y el 53,3% malo. En el examen físico segmentario el 46,7% malo, el 13,3% regular y el 40,0% bueno. En los programas complementarios el 53,3% malo, el 20,0% regular y 26,7% bueno. En los exámenes complementarios el 40,0% malo, el 20,0% regular y el 40,0% bueno. De los resultados se deduce que los niveles de dimensiones del control de salud integral del adolescente se encuentran iguales, esto es favorable para el personal de salud que atiende en el Hospital Félix Mayorca Soto.

Se aprecia que la bondad de ajuste, esto señaló que la variable calidad de atención incide directamente al control de salud integral del adolescente ($p=0,000$ y $0,000 < 0,05$). Estos parámetros confirmaron la existencia de posibilidad que la variable calidad de atención sea óptima entonces el control de salud integral del adolescente es óptima. Concluyendo que existe incidencia de la calidad de atención en el control de salud integral del adolescente.

Tabla 8

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis general

Pseudo_R ²	
Cox y Snell	,292
Nagelkerke	,328
McFadden	,157

Función-enlace: Logit.

Se observa de acuerdo al modelo establecido, que al mayor nivel de calidad de atención se tendrá mayor nivel de control de salud integral del adolescente; siendo reforzado por el estadístico Nagelkerke =0,328; lo cual permitió confirmar que este modelo lo explica la dependencia de la variable control de salud integral del adolescente en un 32,8% con respecto a la variable dependiente calidad de atención.

Tabla 9

La calidad de atención en el control de salud integral del adolescente

Estimaciones de parámetro								
							Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Control1 = 1]	-2,996	,431	48,410	1	,000	-3,840	-2,152
	[Control1 = 2]	-1,163	,369	9,920	1	,002	-1,887	-,439
Ubicación	[Calidad1=1]	-2,773	,528	27,570	1	,000	-3,808	-1,738
	[Calidad1=2]	-2,773	,453	37,465	1	,000	-3,660	-1,885
	[Calidad1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se aprecia de acuerdo a Wald la dependencia de la calidad de atención en el control de salud integral del adolescente, según Wald 37,465; gl: 1 y $p=,000 < \alpha: 01$, esto permitió deducir que la calidad de atención incide directamente en el control de salud integral del adolescente.

Hipótesis específica 1

H1: Existe una incidencia de la calidad de atención en la entrevista clínica de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.

H0: No existe una incidencia de la calidad de atención en la entrevista clínica de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.

Tabla 10

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 1

Pseudo_R ²	
Cox y Snell	,170
Nagelkerke	,192
McFadden	,086

Función de enlace: Logit.

Se observa de acuerdo al modelo establecido, que al mayor nivel de calidad de atención se tendrá mayor nivel de entrevista clínica; siendo reforzado por el estadístico Nagelkerke =0,192; lo cual permitió confirmar que este modelo lo explica la dependencia de la variable entrevista clínica en un 19,2% con respecto a la variable independiente calidad de atención.

Tabla 11

Calidad de atención en la entrevista clínica de los adolescentes

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Entrevista1 = 1]	-2,140	,378	32,133	1	,000	-2,880	-1,400
	[Entrevista1 = 2]	-,856	,342	6,275	1	,012	-1,525	-,186
Ubicación	[Calidad1=1]	-2,079	,494	17,702	1	,393	-3,048	-1,111
	[Calidad1=2]	-2,079	,413	25,320	1	,507	-2,889	-1,269
	[Calidad1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se observa de acuerdo Wald, la dependencia de la entrevista clínica respecto a la variable calidad de atención, Wald =17,702 gl: 1 y $p=,000 < \alpha: 01$, resultado esto permitió inferir que la calidad de atención incide directamente en la entrevista clínica del control de salud integral del adolescente.

Hipótesis específica 2

H2: Existe una incidencia de la calidad de atención en la anamnesis completa de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.

H0: No existe una incidencia de la calidad de atención en la anamnesis completa de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.

Tabla 12

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 2

	Pseudo_R ²
Cox y Snell	,360
Nagelkerke	,420
McFadden	,230

Función de enlace: Logit.

Se observan de acuerdo a las estimaciones, el modelo se ajusta, a mayor nivel de calidad de atención se tendrá mayor nivel anamnesis completa de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Siendo reforzado por el estadístico Nagelkerke=0,420; lo cual permitió confirmar que este modelo explica la dependencia de la variable anamnesis completa en un 42,0% con respecto a la variable independiente calidad de atención.

Tabla 13

Calidad de atención en la anamnesis completa de los adolescentes

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Anamnesis1 = 1]	-19,839	,223	7884,641	1	,000	-20,276	-19,401
	[Anamnesis1 = 2]	-19,075	,223	7289,229	1	,000	-19,513	-18,637
Ubicación	[Calidad1=1]	-20,301	,422	2319,320	1	,000	-21,127	-19,474
	[Calidad1=2]	-19,457	,000		1		-19,457	-19,457
	[Calidad1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se observa de acuerdo Wald, la dependencia de la anamnesis completa respecto a la variable calidad de atención, Wald =2319,320 gl: 1 y p=,000 < α : 01, resultado esto permitió inferir que la calidad de atención incide directamente en la anamnesis completa del control de salud integral del adolescente.

Hipótesis específica 3

H3: Existe una incidencia de la calidad de atención en el examen clínico segmentario de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.

H0: No existe una incidencia de la calidad de atención en el examen clínico segmentario de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.

Tabla 14

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 3

	Pseudo_R ²
Cox y Snell	,483
Nagelkerke	,560
McFadden	,333

Función de enlace: Logit.

Se aprecia de acuerdo al modelo, que a mayor calidad de atención existe mayor nivel del examen clínico segmentario de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Siendo el estadístico Nagelkerke= 0,560; de esto se infiere que la variable examen clínico segmentario depende en un 56,0% de la variable calidad de atención.

Tabla 15

Calidad de atención en el examen clínico segmentario de los adolescentes

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Examen1 = 1]	-20,929	,227	8513,057	1	,000	-21,373	-21,484
	[Examen1 = 2]	-19,975	,266	5621,130	1	,000	-20498	-19,453
Ubicación	[Calidad1=1]	-21,832	,455	2301,100	1	,000	-22,724	-20,940
	[Calidad1=2]	-21,341	,000	.	1	.	-21,341	-21,341
	[Calidad1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se observa de acuerdo Wald, la dependencia del examen clínico segmentario respecto a la variable calidad de atención, Wald =2301,100 gl: 1 y p=,000 < α : 01, resultado esto permitió inferir que la calidad de atención incide directamente en el examen clínico segmentario del control de salud integral del adolescente.

Hipótesis específica 4

H4: Existe una incidencia de la calidad de atención en los programas complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.

H0: No existe una incidencia de la calidad de atención en los programas complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.

Tabla 16

Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 4

Pseudo_R ²	
Cox y Snell	,125
Nagelkerke	,144
McFadden	,066

Función de enlace: Logit.

Se aprecia de acuerdo al modelo, que a mayor calidad de atención existe mayor nivel de los programas complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Siendo el estadístico Nagelkerke= 0,144; de esto se infiere que la variable programas complementarios depende en un 14,4% de la variable calidad de atención.

Tabla 17

Calidad de atención en los programas complementario de los adolescentes

Estimaciones de parámetro								
							Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Programas1 = 1]	-1,029	,319	10,392	1	,001	-1,654	-,403
	[Programas1 = 2]	-,036	,305	,014	1	,907	-,633	,561
Ubicación	[Calidad1=1]	-1,431	,474	9,128	1	,003	-2,359	-,503
	[Calidad1=2]	-1,622	,384	17,877	1	,000	-2,374	-,870
	[Calidad1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se observa de acuerdo Wald, la dependencia de los exámenes complementarios respecto a la variable calidad de atención, Wald =9,128 gl: 1 y p=,000 < α: 01, resultado esto permitió inferir que la calidad de atención incide directamente en los programas complementarios del control de salud integral del adolescente.

Hipótesis específica 5

H5: Existe una incidencia de la calidad de atención en los exámenes complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.

H0: No existe una incidencia de la calidad de atención en los exámenes complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.

Tabla 18

Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 5

Pseudo_R ²	
Cox y Snell	,127
Nagelkerke	,145
McFadden	,065

Función de enlace: Logit.

Se aprecia de acuerdo al modelo, que a mayor calidad de atención existe mayor nivel los exámenes complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Siendo el estadístico Nagelkerke= 0,145; de esto se infiere que la variable exámenes complementarios depende en un 14,5% de la variable calidad de atención.

Tabla 19

Calidad de atención en los exámenes complementarios de los adolescentes

Estimaciones de parámetro							Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Exámenes1 = 1]	-1,820	,368	24,477	1	,000	-2,542	-1,009
	[Exámenes1 = 2]	-,911	,346	6,944	1	,001	-1,588	-,233
Ubicación	[Calidad1=1]	-1,885	,495	14,524	1	,335	-2,854	-,915
	[Calidad1=2]	-1,652	,408	16,384	1	,924	-2,452	-,852
	[Calidad1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se observa de acuerdo Wald, la dependencia de los programas complementarios respecto a la variable calidad de atención, Wald =14,524 gl: 1 y $p=,000 < \alpha: 01$, resultado esto permitió inferir que la calidad de atención incide directamente en los programas complementarios del control de salud integral del adolescente.

V. DISCUSIÓN

Para el objetivo general referido a determinar la incidencia de la calidad de atención en el control de salud integral del adolescente, se determinó que el modelo de RLO es plausible, y que, además, según el Pseudo-R² de Cox y Snell se pudo deducir que el modelo explica el 29,2% de la variable control de salud integral del adolescente y según Nagelkerke el 32,8%, concluyendo que la calidad de atención predice una variación significativa en el control de salud integral del adolescente, corroborada por la estimación de parámetros a través de los estadísticos de Wald =27,570 y $p = 0.00$, identificando una correlación positiva y estadísticamente significativa, así mismo los resultados son confirmados con los datos descriptivos, respecto de la variable calidad de atención, del 100% (150) de los adolescentes, el 20,0% lo perciben como malo, el 53,3% en nivel regular y el 26,7% en bueno, y del control de salud integral del adolescente, el 33,3% lo percibió en nivel malo, 33,3% en nivel regular y 33,3% en nivel bueno. Dichos hallazgos se relacionan con lo obtenido por Santamaria (2021), en su estudio de nivel correlacional entre calidad de atención y el control integral del adolescente, donde refirió que existe una correlación de 0,825 con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$, confirmados por los resultados descriptivos que indicaron que la calidad de atención se ubicó en nivel alto con el 7%, medio con un 62% y bajo con el 31%, así como la distribución de frecuencias respecto al control integral del adolescente con el 15% en nivel alto, medio con 57% y bajo con 28%. Concluyendo que a mayor calidad de atención mejora el control integral del adolescente. Asimismo, Obregón (2020), mencionó que la calidad de atención dentro del servicio diferenciado para adolescentes es aceptable con una satisfacción de los adolescentes con un 63,73% y el 36,27% estaban insatisfechos, lo cual mostraba este servicio estaba en proceso de mejora al determinar que en su mayoría de los adolescentes estaban satisfechos. Asimismo, Montalvo et ál., (2020), indicaron que entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario hay una relación significativa con un Rho de Spearman de 0,590 con $p=0,000 < 0,05$ en la cual indican los usuarios que el 65,1% de la calidad de atención es regular, y el 45,5% están satisfechos. Concluyendo que si hay una mejoría en la calidad de atención los usuarios van a estar más satisfechos.

Respecto al objetivo referido a determinar la incidencia de la calidad de atención en la entrevista clínica de los adolescentes e hipótesis 1, demostró que el modelo de RLO, es meritoria, y que según el coeficiente de correlación Pseudo-R² de Cox y Snell explica el 17,0% de dependencia de la entrevista clínica calidad con la de atención y según el estadístico Nagelkerke la dependencia fue de 19,2%. Concluyendo que la calidad de atención predice la variación en el control integral del adolescente en la dimensión entrevista clínica, en el Hospital Félix Mayorca Soto, 2021; evidenciando que la entrevista clínica estuvo presente en nivel malo en con un 40,0%, el nivel regular estuvo determinado por 26,7%% y 33,3%% en el nivel bueno. Este resultado es parecido a la investigación de Santamaria (2021), donde determinó la relación entre la calidad de atención en la entrevista clínica, cuyos resultados a través del modelo de ecuaciones estructurales, arrojaron que la un Rho de Spearman de 0,464 con $p=0,000 <0,05$. Concluyendo que la calidad de atención en la entrevista clínica es un componente que repercute en el grado de satisfacción del adolescente y puede provocar efectos no deseados. Al respecto Obregón (2020), explica que la entrevista clínica tiene como componente central a la calidad de atención, que presenta como un valor de satisfacción a los adolescentes con un total de 58,57% y con una insatisfacción que representa el 41,43%. Lo cual determina que el servicio diferenciado no cuenta con un paquete completo para la atención.

Respecto al objetivo referido a determinar la incidencia de la calidad de atención en la anamnesis completa de los adolescentes e hipótesis 2, demostró que el modelo de RLO, es meritoria, y que según el coeficiente de correlación Pseudo-R² de Cox y Snell explica el 36,0% de dependencia de la anamnesis completa con la calidad con la de atención y según el estadístico Nagelkerke la dependencia fue de 42,0%. Concluyendo que la anamnesis completa predice la variación en el control integral del adolescente en la dimensión entrevista clínica, en el Hospital Félix Mayorca Soto, 2021; evidenciando que la anamnesis completa estuvo presente en nivel malo en con un 33,3%, el nivel regular estuvo determinado por 13,3%% y 53,3%% en el nivel bueno. Este resultado es parecido al estudio de Santamaria (2021), donde determinó la correlación entre la calidad de atención en la anamnesis completa, cuyos resultados a través del modelo de ecuaciones

estructurales, arrojaron que la un Rho de Spearman de 0,472 con $p=0,000 <0,05$, evidenciando que a mayor calidad de atención es mejor la anamnesis completa. Siendo los resultados muy similares a Agurto (2017), evidenciando que la anamnesis completa se encuentra en un nivel bajo con un 28,3%, el nivel medio representa el 49,2% y el nivel alto 22,5%. Todo ello analizado con un total de 378 adolescentes que representan el 100%.

Respecto al objetivo referido a determinar la incidencia de la calidad de atención en el examen clínico segmentario de los adolescentes e hipótesis 3, demostró que el modelo de RLO, es meritoria, y que según el coeficiente de correlación Pseudo- R^2 de Cox y Snell explica el 48,3% de dependencia del examen clínico segmentario con la calidad con la de atención y según el estadístico Nagelkerke la dependencia fue de 56,0%. Concluyendo que el examen clínico segmentario predice la variación en el control integral del adolescente en la dimensión examen clínico segmentario, en el Hospital Félix Mayorca Soto, 2021; evidenciando que el examen clínico segmentario estuvo presente en nivel malo en con un 46,7%, el nivel regular estuvo determinado por 13,3%% y 40,0%% en el nivel bueno. Este resultado es parecido con el estudio de Santamaria (2021), donde determinó la existencia de relación entre la calidad de atención en el examen clínico segmentario, cuyos resultados a través del modelo de ecuaciones estructurales, arrojaron que la un Rho de Spearman de 0,444 con $p=0,000 <0,05$, evidenciando que a mayor calidad de atención es mejor el examen clínico segmentario. Siendo los resultados muy similares a Agurto (2017), reflejando del total de adolescentes 378 que presenta el 100%, se evidenció que el examen clínico segmentario se encuentra en un nivel bajo con un 22,8%, el nivel medio representa el 32,5% y el nivel alto 44,7%. Concluyendo que hay mucho por mejorar y determinar capacitaciones mensuales para poder mejorar la atención integral de los adolescentes.

Respecto al objetivo referido a determinar la incidencia de la calidad de atención en los programas complementarios de los adolescentes e hipótesis 4, demostró que el modelo de RLO, es meritoria, y que según el coeficiente de correlación Pseudo- R^2 de Cox y Snell explica el 12,5% de dependencia de los programas complementarios con la calidad con la de atención y según el estadístico

Nagelkerke la dependencia fue de 14,4%. Concluyendo que los programas complementarios predicen la variación en el control integral del adolescente en la dimensión programas complementarios, en el Hospital Félix Mayorca Soto, 2021; evidenciando que los programas complementarios estuvieron presentes en nivel malo en con un 53,3%, el nivel regular estuvo determinado por 20,0%% y 26,7%% en el nivel bueno. Este resultado es parecido con el estudio de Santamaria (2021), donde determinó la realidad de correlación entre la calidad de atención en los programas complementarios, cuyos resultados a través del modelo de ecuaciones estructurales, arrojaron que la un Rho de Spearman de 0,456 con $p=0,000 <0,05$, evidenciando que a mayor calidad de atención es mejor con los programas complementarios. Siendo los resultados muy similares a Agurto (2017), que del total de adolescentes 378 que presenta el 100%, se evidenció que los programas complementarios se encuentran en un nivel bajo con un 22,2%, el nivel medio representa el 32,0% y el nivel alto 45,8%. Concluyendo que falta hacer un seguimiento estricto para que los adolescentes cumplan con los programas complementarios que la norma técnica solicita, y dentro de ellos implementar más los servicios diferenciados para poder ser atendidos.

Respecto al objetivo referido a determinar la incidencia de la calidad de atención en los exámenes complementarios de los adolescentes e hipótesis 5, demostró que el modelo de RLO, es meritoria, y que según el coeficiente de correlación Pseudo- R^2 de Cox y Snell explica el 12,7% de dependencia de los exámenes complementarios con la calidad con la de atención y según el estadístico Nagelkerke la dependencia fue de 14,5%. Concluyendo que los exámenes complementarios predicen la variación en el control integral del adolescente en la dimensión exámenes complementarios, en el Hospital Félix Mayorca Soto, 2021; evidenciando que los exámenes complementarios estuvieron presentes en nivel malo en con un 40,0%, el nivel regular estuvo determinado por 20,0%% y 40,0%% en el nivel bueno. Este resultado es semejante al estudio de Santamaria (2021), donde determinó la existencia de relación entre la calidad de atención en los exámenes complementarios, cuyos resultados a través del modelo de ecuaciones estructurales, arrojaron que la un Rho de Spearman de 0,481 con $p=0,000 <0,05$, evidenciando que a mayor calidad de atención es mejor con los exámenes

complementarios. Siendo los resultados muy similares a Agurto (2017), que del total de adolescentes 378 que presenta el 100%, se evidenció que los exámenes complementarios se encuentran en un nivel bajo con un 7,4%, el nivel medio representa el 36,8% y el nivel alto 55,8%. Concluyendo que falta hacer un seguimiento estricto para que los adolescentes cumplan con los exámenes complementarios que la norma técnica solicita, y dentro de ellos implementar más los servicios de laboratorio para poder ser atendidos.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

La calidad de atención en el Hospital Félix Mayorca Soto tiene un gran impacto en el control de salud integral del adolescente que desarrolla el personal de salud de dicho hospital, a raíz del análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R^2 de Cox y Snell = 29,2% y de Nagelkerke = 32,8%, lo que permitió deducir que la calidad de atención ejerce influencia directa en el control de salud integral del adolescente.

Segunda:

La calidad de atención en el Hospital Félix Mayorca Soto tiene un gran impacto en la entrevista clínica del control de salud integral del adolescente que desarrolla el personal de salud en el hospital, a raíz del análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R^2 de Cox y Snell = 17,0% y de Nagelkerke = 19,2%, lo que permitió deducir que la calidad de atención ejerce influencia directa en la entrevista clínica del control de la variable independiente.

Tercera:

La calidad de atención en el Hospital Félix Mayorca Soto tiene un gran impacto en la anamnesis completa del control de salud integral del adolescente que desarrolla el personal de salud en el hospital, a raíz del análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R^2 de Cox y Snell = 36,0% y de Nagelkerke = 42,0%, lo que permitió deducir que la calidad de atención ejerce influencia directa en la anamnesis completa de la variable independiente.

Cuarta:

La calidad de atención en el Hospital Félix Mayorca Soto tiene un gran impacto en el examen clínico segmentario del control de salud integral del adolescente que desarrolla el personal de salud en el hospital, a raíz del análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R^2 de Cox y Snell = 48,3% y de

Nagelkerke = 56,0%, lo que permitió deducir que la calidad de atención ejerce influencia directa en el examen clínico segmentario de la variable independiente.

Quinta:

La calidad de atención en el Hospital Félix Mayorca Soto tiene un gran impacto en los programas complementarios del control de salud integral del adolescente que desarrolla el personal de salud en el hospital, a raíz del análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R^2 de Cox y Snell = 12,5% y de Nagelkerke = 14,4%, lo que permitió deducir que la calidad de atención ejerce influencia directa en los programas complementarios de la variable independiente.

Sexta:

La calidad de atención en el Hospital Félix Mayorca Soto tiene un gran impacto en los exámenes complementarios del control de salud integral del adolescente que desarrolla el personal de salud en el hospital, a raíz del análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R^2 de Cox y Snell = 12,7% y de Nagelkerke = 14,5%, lo que permitió deducir que la calidad de atención ejerce influencia directa en los exámenes complementarios de la variable independiente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Al director del Hospital Félix Mayorca Soto, realizar capacitaciones consecutivas al personal de salud, responsable del control de salud integral del adolescente para mejorar con las debilidades encontradas en cada atención brindada a los adolescentes y así restablecer la calidad de atención.

Segunda:

Al personal de salud encargado de realizar la entrevista clínica de la atención de salud integral del adolescente, realizar talleres para reforzar los conocimientos y desarrollar habilidades y destrezas para lograr conectividad con los adolescentes y obtener mayor información.

Tercera:

Al personal de salud encargado de realizar la anamnesis completa de la atención de salud integral del adolescente, realizar talleres para mejorar la comunicación con los adolescentes, para lograr recaudar información y así poder identificar las necesidades y problemas de cada uno de los adolescentes, para brindar la ayuda oportuna.

Cuarta:

Al personal de salud encargado de realizar la el examen físico segmentario de la atención de salud integral del adolescente, realizar capacitaciones periódicas para diagnosticar alguna alteración o posibles enfermedades y brindar el tratamiento oportuno.

Quinta:

A los coordinadores de los programas complementarios del control de salud integral del adolescente, capacitar al personal encargado de la atención de los adolescentes, para brindar el trato adecuado y así recaudar la información necesaria y así puedan identificar posibles riesgos de los adolescentes.

Sexta:

Al personal encargado de farmacia y laboratorio del Hospital Félix Mayorca Soto, gestionar los insumos necesarios para la atención correspondiente de los adolescentes, ya que hoy en día se ha determinado muy importante los exámenes complementarios para diagnosticar alguna patología.

REFERENCIAS

- Organización Mundial de la Salud (2019). Seguridad del paciente. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- Alvarenga, C. (2017). Perception of the quality and satisfaction of the public health service in urban and rural hospitals in Paraguay. Thesis. Autonomous University of Barcelona, Spain. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=160338>
- Puchi, C., Paravic, T., & Salazar, A. (2018). Quality indicators of health care in home hospitalization: integrative review. Vol. 18 N° 2. <https://doi.org/10.5294/aqui.2018.18.2.6>
- ExpoMed. (2019). The quality of health care in Mexico through its institutions. <https://www.expomed.com.mx/es/conferencias/blog/contenido-relacion-paciente-sistema-de-salud/la-calidad-de-la-atencion-a-la-salud-en-mexico-a-traves-de-sus-instituciones.html>
- Soto, A. (2019). Barriers to effective care in the reference hospitals of the Ministry of Health of Peru: serving patients in the 21st century with 20th century resources. [Peruvian Journal of Experimental Medicine and Public Health] Vol. 36 <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329>
- Ministerio de Salud (2016). Orientaciones técnicas para el control de salud integral de adolescentes. <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2015/09/OT-CONTROL-DE-SALUD-INTEGRAL-FINAL.pdf>
- Ministerio de Salud (2007). Orientaciones para la Atención Integral de Salud del Adolescente en el Primer Nivel de Atención. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1039_DGSP200.pdf
- Santamaria M. (2021). Calidad de atención y control de salud integral del adolescente en la Red de Salud, Lambayeque. [tesis para obtener el grado de magister]. Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59585/Santamaria_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Obregón D. (2020). Calidad de atención en el servicio diferenciado para adolescentes, del Centro de Salud El Progreso, Carabayllo, 2020. [Tesis para obtener el título profesional de obstetra]. Repositorio UNMSM: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16412/Obr egon_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montalvo S., Estrada E., & Mamani H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Revista de ciencia y desarrollo. Universidad Alas Peruanas. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
- Sánchez J. (2019). Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro De Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017. [Tesis para maestría]. Repositorio UNC: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>
- Agurto E., (2017). Calidad de atención y control de salud integral de adolescentes micro red Rímac – MINSA 2016. [Tesis para obtener el grado de magister]. Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27893/AGUR TO_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suárez G., Robles R., Serrano G., Serrano H., Armijo A., & Anchundia R. (2019). Perception of the quality of care in the CAI III health center: Cuban journal of Biomedical research. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Maggi W. (2018). Evaluation of the quality of care in relation to the satisfaction of the users of the pediatric emergency services Hospital General de Milagro. [Thesis to obtain the master's degree]. Repository UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Mejías A., Duran E., & Piña R. (2018). Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>

- Pérez V., Macta L., & Gonzales V. (2017). User satisfaction in the Spanish health system: trend analysis. *Journal of Public Health*.
<https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Boza R. (2017). Perception of the quality that users have of the care provided by the Intensive Care Unit of the National Children's Hospital Dr. Carlos Sáenz Herrera, during February and March 2016. [Thesis to choose the master's degree]. UEDSCEN repository:
<https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>
- Duque E. (2005). Review of the service quality concept and its measurement models. *INNOVAR*, magazine of administrative and social sciences. National university of Colombia. January to June 2005.
<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Villalba C. (2013). The quality of the service: a conceptual historical tour, its most representative models and their application in universities.
<https://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/445/415>
- Rodríguez S., Rodríguez A., Tejera M., & Dávila D. (2014). Consumer satisfaction: explanatory models.
https://www.researchgate.net/publication/242764784_SATISFACCION_DE_L_CONSUMIDOR_MODELOS_EXPLICATIVOS
- Torres S., Vásquez (2015). Service quality evaluation models: characterization and analysis.
 [Compendium].http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
- Torres S, Ruiz S., Solís L., & Martínez F. (2012). Quality and its evolution: a review. *Dimens. Company*.
[ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/download / 213/197](https://ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/download/213/197)
- Directorate of Modernization and Quality of Municipal Services. Satisfaction Surveys: Instruction for its preparation [Internet]. Spain: DMCSM; 2014 [cited 2020 May 31]. Available in:
https://www.academia.edu/36720995/Direcci%C3%B3n_de_Modernizaci%C3%B3n_de_Servicios_Municipales

[C3%B3n y Calidad de los Servicios Municipales 2014 ENCUESTAS D E SATISFACCI%C3%93N Instrucci%eB3n Instrucci%C3slaboration C3](#)

- Clemenza C., Gotera A., Araujo R. (2010). Quality of the Services provided by the autonomous municipal tax administration service. Venezuelan Management Magazine vol.15 no.49 Maracaibo mar. 2010. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007
- Adrián E., Rangel E. (2001). The adolescent transition and education. Learning and personality development (SAP001). <https://www3.uji.es/~betoret/Instruccion/Aprendizaje%20y%20Personalidad/Curso%2012-13/Apuntes%20Tema%201%20La%20transicion%20adolescente%20y%20la%20educacion.pdf>
- Ministerio de Salud, (2019). Norma técnica de salud para la atención integral de salud de adolescentes. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5017.pdf>
- Carrasco S. (2017). Investigation methodology. Lima-Peru: San Marcos. https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1
- Muñoz C. (2018). Investigation methodology. OXFORD. Sextil Online. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Supo J. (2012). Scientific Research Seminars: Scientific Research Methodology for More Health Sciences. Synopsis of the book. https://kupdf.net/download/investigacion-cientifica-jos-eacute-supopdf_58f42a6adc0d60c24cda983e_pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable independiente: Calidad de atención

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS
CALIDAD DE ATENCIÓN	<p>Consiste en fijar las normas para entender de qué forma el mercadeo de prestación se transforma en un instrumento estratégico para cuantificar la prestación brindada. Tal como, la prestación no logra ser demostrado por el cliente por anticipado de la atención brindada, por consiguiente, no consiguen fortalecer su cualidad, transformando el hecho idéntico en una consecuencia (Villalba, 2013).</p>	<p>La calidad de atención se encuentra compuesto por las siguientes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	Tangibilidad	Infraestructura Creatividad de anuncios Pulcritud Instalaciones atractivas	1,2,3,4	<p>Siempre =5 Casi siempre = 4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca = 1</p>	<p>Bueno [85-101] Regular [66-84] Malo [47-65]</p>
			Fiabilidad	Personal cuidadoso Promesa del personal Cumplimiento de promesa Realizar bien la atención Sinceridad	5,6,7,8,9		
			Capacidad de respuesta	Comunicación Actitud de ayuda Puntualidad Disponibilidad	10,11,12,13		
			Seguridad	Amabilidad Confianza Conocimiento Certeza	14,15,16,17		
			Empatía	Interés y preocupación Privacidad Individualidad Comprensión Flexibilidad	18,19,20,21,22		

Variable dependiente: Control de salud integral del adolescente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL DE SALUD INTEGRAL DEL ADOLESCENTE	Es la prestación de atención de calidad, integral y continua para promover, prevenir, rehabilitar y restaurar la salud de la población adolescente se entiende en el contexto de la vida familiar, institucional y familiar, la educación y la comunidad; proporcionar los beneficios de salud descritos en un plan de salud individual integral (Ministerio de salud, 2016).	El control de salud integral del adolescente cuenta con las siguientes dimensiones: entrevista clínica, anamnesis completa, examen físico segmentario, programas complementarios y exámenes complementarios.	Entrevista clínica	Confidencialidad Acompañamiento familiar	1,2,3,4	Siempre =5 Casi siempre = 4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca = 1	Bueno [64-75] Regular [52-63] Malo [40-51]
			Anamnesis completa	Evaluación biopsicosocial Examen físico Evaluación antropométrica y desarrollo puberal	5,6,7		
			Examen físico segmentario	Examen de la visión Examen auditivo Examen de la columna Salud bucal	8,9,10,11,12, 13		
			Programas complementarios	Atención de enfermedades no transmisibles Atención odontológica	14,15		
			Exámenes complementarios	Exámenes de laboratorio Examen ginecológico y Papanicolau	16,17		

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado adolescente, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de calidad de atención, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada uno de las preguntas en uno de los recuadros.

Para resolver este cuestionario le sugerimos, leer cada ítem.

¡Muchas gracias por tu valiosa colaboración!

Variable: Calidad de atención
Dimensiones: Tangibilidad-Fiabilidad-Capacidad de repuesta-Seguridad-Empatía.

Nunca (N) 1	Casi Nunca (CN) 2	A veces (AV) 3	Casi siempre (CS) 4	Siempre (S) 5
----------------	----------------------	-------------------	------------------------	------------------

Tangibilidad						
Ítem	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿El establecimiento de salud cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva?					
2	¿Los anuncios brindados son visualmente atractivos?					
3	¿El personal de salud tiene apariencia de higiene y limpieza?					
4	¿El servicio de salud donde se realizó las evaluaciones es visualmente atractivo?					
Fiabilidad						
Ítem	Ítems	1	2	3	4	5
5	¿El personal de salud mantiene la historia clínica sin errores?					
6	¿El personal de salud promete cumplir la atención en determinado tiempo?					

7	¿El personal de salud cumple el tiempo de atención prometido?					
8	¿El personal de salud realiza una buena atención desde el primer día?					
9	¿El personal de salud muestra interés al mencionar algún problema?					
Capacidad de respuesta						
Ítem	Ítems	1	2	3	4	5
10	¿El personal de salud te informa cuando la atención concluirá?					
11	¿El personal de salud está dispuesto a ayudarte?					
12	¿En este establecimiento de salud se te ofrece una atención con puntualidad?					
13	¿El personal de salud siempre está dispuesto para atenderte?					
Seguridad						
14	¿El personal de salud es amable contigo?					
15	¿El comportamiento del personal de salud te inspira confianza?					
16	¿El personal de salud responde a todas las dudas que tienes?					
17	¿Te sientes seguro con la atención brindada en este establecimiento de salud?					
Empatía						
18	¿El personal de salud se preocupa por los intereses de los adolescentes?					
19	¿Este establecimiento de salud brinda con personal de salud que ofrece atención individualizada?					
20	¿Te sientes seguro con la atención brindada en este establecimiento de salud?					
21	¿El establecimiento de salud brinda con todos los servicios necesarios para los exámenes complementarios?					
22	¿El establecimiento de salud tiene horarios flexibles y convenientes para los adolescentes?					

CUESTIONARIO SOBRE EL CONTROL DE SALUD INTEGRAL DEL ADOLESCENTE

Estimado (a) adolescente, la presente encuesta tiene el propósito de recoger información sobre el control de salud integral del adolescente en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021. Mucho le agradeceré marcar con un aspa “X” en el recuadro que corresponde. Esta encuesta tiene el carácter de **ANÓNIMA**, y su procesamiento será reservado, por lo que te solicitamos que sea **SINCERO (A)** en las respuestas.

Para resolver este cuestionario le sugerimos, leer cada ítem.

¡Muchas gracias por tu valiosa colaboración!

Variable: Control de salud integral del adolescente
Dimensiones: Entrevista clínica-Anamnesis completa- Examen físico segmentario- Programas complementarios- Exámenes complementarios.

Nunca (N) 1	Casi Nunca (CN) 2	A veces (AV) 3	Casi siempre (CS) 4	Siempre (S) 5
----------------	----------------------	-------------------	------------------------	------------------

Entrevista clínica						
Ítem	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿El personal de salud realiza la entrevista clínica?					
2	¿El personal de salud mantiene protegida la información brindada a través de una historia clínica?					
3	¿El personal de salud respeta el acompañamiento familiar?					
4	¿El personal de salud se abstiene de preguntas íntimas?					

Anamnesis completa						
Ítem	Ítems	1	2	3	4	5
5	¿El personal de salud realiza las preguntas sobre los antecedentes, condiciones de vida y situación escolar?					
6	¿El personal de salud realiza las evaluaciones físicas con acompañamiento profesional y/o familiar para evitar malos comentarios?					
7	¿El personal de salud realiza la evaluación nutricional (peso, talla y perímetro abdominal) y evaluación según el desarrollo del adolescente?					
Examen físico segmentario						
Ítem	Ítems	1	2	3	4	5
8	¿El personal de salud realizó el examen de la vista?					
9	¿De haber alteraciones con la vista, el personal de salud realiza interconsulta con especialista para el seguimiento correspondiente?					
10	¿El personal de salud realizó la evaluación de los oídos?					
11	¿En caso de haber alteraciones con la audición, el personal de salud realiza interconsulta con el especialista?					
12	¿El personal de salud realizó la evaluación de postura?					
13	¿El personal de salud realiza la inspección bucal con una baja lengua?					
Programas complementarios						
10	¿El personal de salud realiza descarte de enfermedades de transmisión sexual y brinda tratamiento?					
11	¿El personal de salud realiza interconsulta con Odontólogo?					
Exámenes complementarios						
12	¿El personal de salud realiza análisis de hemoglobina, glucosa, triglicéridos, colesterol?					
13	¿El personal de salud realiza inspección de los genitales para realizar Papanicolau? (Solo mujeres)					

Anexo 3: Validación de los 3 expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	¿El establecimiento de salud cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva?	X		X		X		
2.	¿Los anuncios brindados son visualmente atractivos?	X		X		X		
3.	¿El personal de salud tiene apariencia de higiene y limpieza?	X		X		X		
4.	¿El servicio de salud donde se realizó las evaluaciones es visualmente atractivo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5.	¿El personal de salud mantiene la historia clínica sin errores?	X		X		X		
6.	¿El personal de salud promete cumplir la atención en determinado tiempo?	X		X		X		
7.	¿El personal de salud cumple el tiempo de atención prometido?	X		X		X		
8.	¿El personal de salud realiza una buena atención desde el primer día?	X		X		X		
9.	¿El personal de salud muestra interés al mencionar algún problema?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10.	¿El personal de salud te informa cuando la atención concluirá?	X		X		X		
11.	¿El personal de salud está dispuesto a ayudarte?	X		X		X		
12.	¿En este establecimiento de salud se te ofrece una atención con puntualidad?	X		X		X		
13.	¿El personal de salud siempre está dispuesto para atenderte?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Seguridad		Sí	No	Sí	No	Sí	No
14.	¿El personal de salud es amable contigo?	X		X		X	
15.	¿El comportamiento del personal de salud te inspira confianza?	X		X		X	
16.	¿El personal de salud responde a todas las dudas que tienes?	X		X		X	
17.	¿Te sientes seguro con la atención brindada en este establecimiento de salud?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Empatía		Sí	No	Sí	No	Sí	No
18.	¿El personal de salud se preocupa por los intereses de los adolescentes?	X		X		X	
19.	¿Este establecimiento de salud brinda con personal de salud que ofrece atención individualizada?	X		X		X	
20.	¿Te sientes seguro con la atención brindada en este establecimiento de salud?	X		X		X	
21.	¿El establecimiento de salud brinda con todos los servicios necesarios para los exámenes complementarios?	X		X		X	
22.	¿El establecimiento de salud tiene horarios flexibles y convenientes para los adolescentes?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Este instrumento es suficiente**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validado: **Dra. Raquel Flor de María Tumialán Hilario** DNI: **20722833**

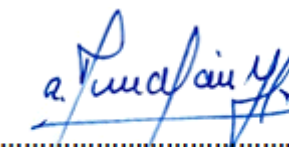
Especialidad del validador:

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

29 de octubre del 2021



.....
Raquel F. TUMIALAN HILARIO
Doctora

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad								
1.	¿El establecimiento de salud cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva?	X		X		X		
2.	¿Los anuncios brindados son visualmente atractivos?	X		X		X		
3.	¿El personal de salud tiene apariencia de higiene y limpieza?	X		X		X		
4.	¿El servicio de salud donde se realizó las evaluaciones es visualmente atractivo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
5.	¿El personal de salud mantiene la historia clínica sin errores?	X		X		X		
6.	¿El personal de salud promete cumplir la atención en determinado tiempo?	X		X		X		
7.	¿El personal de salud cumple el tiempo de atención prometido?	X		X		X		
8.	¿El personal de salud realiza una buena atención desde el primer día?	X		X		X		
9.	¿El personal de salud muestra interés al mencionar algún problema?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
10.	¿El personal de salud te informa cuando la atención concluirá?	X		X		X		
11.	¿El personal de salud está dispuesto a ayudarte?	X		X		X		
12.	¿En este establecimiento de salud se te ofrece una atención con puntualidad?	X		X		X		
13.	¿El personal de salud siempre está dispuesto para atenderte?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Seguridad		Sí	No	Sí	No	Sí	No
14.	¿El personal de salud es amable contigo?	X		X		X	
15.	¿El comportamiento del personal de salud te inspira confianza?	X		X		X	
16.	¿El personal de salud responde a todas las dudas que tienes?	X		X		X	
17.	¿Te sientes seguro con la atención brindada en este establecimiento de salud?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Empatía		Sí	No	Sí	No	Sí	No
18.	¿El personal de salud se preocupa por los intereses de los adolescentes?	X		X		X	
19.	¿Este establecimiento de salud brinda con personal de salud que ofrece atención individualizada?	X		X		X	
20.	¿Te sientes seguro con la atención brindada en este establecimiento de salud?	X		X		X	
21.	¿El establecimiento de salud brinda con todos los servicios necesarios para los exámenes complementarios?	X		X		X	
22.	¿El establecimiento de salud tiene horarios flexibles y convenientes para los adolescentes?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Este instrumento es aplicable.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validado: **Mg. Nilda Nélica Zurita Surichaqui** DNI: **21123399**

Especialidad del validador:

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

29 de octubre del 2021

Nilda N. Zurita Surichaqui
 OBSTETRA ESPECIALISTA
 COP 16774 - RNE N° 020-E.02

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	¿El establecimiento de salud cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva?	X		X		X		
2.	¿Los anuncios brindados son visualmente atractivos?	X		X		X		
3.	¿El personal de salud tiene apariencia de higiene y limpieza?	X		X		X		
4.	¿El servicio de salud donde se realizó las evaluaciones es visualmente atractivo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5.	¿El personal de salud mantiene la historia clínica sin errores?	X		X		X		
6.	¿El personal de salud promete cumplir la atención en determinado tiempo?	X		X		X		
7.	¿El personal de salud cumple el tiempo de atención prometido?	X		X		X		
8.	¿El personal de salud realiza una buena atención desde el primer día?	X		X		X		
9.	¿El personal de salud muestra interés al mencionar algún problema?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10.	¿El personal de salud te informa cuando la atención concluirá?	X		X		X		
11.	¿El personal de salud está dispuesto a ayudarte?	X		X		X		
12.	¿En este establecimiento de salud se te ofrece una atención con puntualidad?	X		X		X		
13.	¿El personal de salud siempre está dispuesto para atenderte?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Seguridad		Sí	No	Sí	No	Sí	No
14.	¿El personal de salud es amable contigo?	X		X		X	
15.	¿El comportamiento del personal de salud te inspira confianza?	X		X		X	
16.	¿El personal de salud responde a todas las dudas que tienes?	X		X		X	
17.	¿Te sientes seguro con la atención brindada en este establecimiento de salud?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Empatía		Sí	No	Sí	No	Sí	No
18.	¿El personal de salud se preocupa por los intereses de los adolescentes?	X		X		X	
19.	¿Este establecimiento de salud brinda con personal de salud que ofrece atención individualizada?	X		X		X	
20.	¿Te sientes seguro con la atención brindada en este establecimiento de salud?	X		X		X	
21.	¿El establecimiento de salud brinda con todos los servicios necesarios para los exámenes complementarios?	X		X		X	
22.	¿El establecimiento de salud tiene horarios flexibles y convenientes para los adolescentes?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Este instrumento es aplicable.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validado: **Mg. Felipe Ostos De la Cruz** DNI: 06678222

Especialidad del validador: Investigación y estadística aplicada a la investigación científica

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

29 de octubre del 2021


 FELIPE OSTOS DE LA CRUZ
 DNI/CE: 06678222

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CONTROL DE SALUD INTEGRAL DEL ADOLESCENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Entrevista clínica		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	¿El personal de salud realiza la entrevista clínica?	X		X		X		
2.	¿El personal de salud mantiene protegida la información brindada a través de una historia clínica?	X		X		X		
3.	¿El personal de salud respeta el acompañamiento familiar?	X		X		X		
4.	¿El personal de salud se abstiene de preguntas íntimas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Anamnesis completa		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5.	¿El personal de salud realiza las preguntas sobre los antecedentes, condiciones de vida y situación escolar?	X		X		X		
6.	¿El personal de salud realiza las evaluaciones físicas con acompañamiento profesional y/o familiar para evitar malos comentarios?	X		X		X		
7.	¿El personal de salud realiza la evaluación nutricional (peso, talla y perímetro abdominal) y evaluación según el desarrollo del adolescente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Examen físico segmentario		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8.	¿El personal de salud realizó el examen de la vista?	X		X		X		
9.	¿De haber alteraciones con la vista, el personal de salud realiza interconsulta con especialista para el seguimiento correspondiente?	X		X		X		
10.	¿El personal de salud realizó la evaluación de los oídos?	X		X		X		
11.	¿En caso de haber alteraciones con la audición, el personal de salud realiza interconsulta con el especialista?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CONTROL DE SALUD INTEGRAL DEL ADOLESCENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Entrevista clínica		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	¿El personal de salud realiza la entrevista clínica?	X		X		X		
2.	¿El personal de salud mantiene protegida la información brindada a través de una historia clínica?	X		X		X		
3.	¿El personal de salud respeta el acompañamiento familiar?	X		X		X		
4.	¿El personal de salud se abstiene de preguntas íntimas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Anamnesis completa		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5.	¿El personal de salud realiza las preguntas sobre los antecedentes, condiciones de vida y situación escolar?	X		X		X		
6.	¿El personal de salud realiza las evaluaciones físicas con acompañamiento profesional y/o familiar para evitar malos comentarios?	X		X		X		
7.	¿El personal de salud realiza la evaluación nutricional (peso, talla y perímetro abdominal) y evaluación según el desarrollo del adolescente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Examen físico segmentario		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8.	¿El personal de salud realizó el examen de la vista?	X		X		X		
9.	¿De haber alteraciones con la vista, el personal de salud realiza interconsulta con especialista para el seguimiento correspondiente?	X		X		X		
10.	¿El personal de salud realizó la evaluación de los oídos?	X		X		X		
11.	¿En caso de haber alteraciones con la audición, el personal de salud realiza interconsulta con el especialista?	X		X		X		

12.	¿El personal de salud realizó la evaluación de postura?	X		X		X	
13.	¿El personal de salud realiza la inspección bucal con una baja lengua?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Programas complementarios		Sí	No	Sí	No	Sí	No
14.	¿El personal de salud realiza descarte de enfermedades de transmisión sexual y brinda tratamiento?	X		X		X	
15.	¿El personal de salud realiza interconsulta con Odontólogo?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Exámenes complementarios		Sí	No	Sí	No	Sí	No
16.	¿El personal de salud realiza análisis de hemoglobina, glucosa, triglicéridos, colesterol?	X		X		X	
17.	¿El personal de salud realiza inspección de los genitales para realizar Papanicolau? (Solo mujeres)	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Este instrumento es aplicable.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Nilda Nélide Zurita Surichaqui** DNI: **21123399**

Especialidad del validador:

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de octubre del 2021

Nilda N. Zurita Surichaqui
 OBSTETRA ESPECIALISTA
 COP 16774 - RNE N° 020-E.02

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CONTROL DE SALUD INTEGRAL DEL ADOLESCENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Entrevista clínica		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	¿El personal de salud realiza la entrevista clínica?	X		X		X		
2.	¿El personal de salud mantiene protegida la información brindada a través de una historia clínica?	X		X		X		
3.	¿El personal de salud respeta el acompañamiento familiar?	X		X		X		
4.	¿El personal de salud se abstiene de preguntas íntimas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Anamnesis completa		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5.	¿El personal de salud realiza las preguntas sobre los antecedentes, condiciones de vida y situación escolar?	X		X		X		
6.	¿El personal de salud realiza las evaluaciones físicas con acompañamiento profesional y/o familiar para evitar malos comentarios?	X		X		X		
7.	¿El personal de salud realiza la evaluación nutricional (peso, talla y perímetro abdominal) y evaluación según el desarrollo del adolescente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Examen físico segmentario		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8.	¿El personal de salud realizó el examen de la vista?	X		X		X		
9.	¿De haber alteraciones con la vista, el personal de salud realiza interconsulta con especialista para el seguimiento correspondiente?	X		X		X		
10.	¿El personal de salud realizó la evaluación de los oídos?	X		X		X		
11.	¿En caso de haber alteraciones con la audición, el personal de salud realiza interconsulta con el especialista?	X		X		X		

12.	¿El personal de salud realizó la evaluación de postura?	X		X		X		
13.	¿El personal de salud realiza la inspección bucal con una baja lengua?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Programas complementarios		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
14.	¿El personal de salud realiza descarte de enfermedades de transmisión sexual y brinda tratamiento?	X		X		X		
15.	¿El personal de salud realiza interconsulta con Odontólogo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Exámenes complementarios		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16.	¿El personal de salud realiza análisis de hemoglobina, glucosa, triglicéridos, colesterol?	X		X		X		
17.	¿El personal de salud realiza inspección de los genitales para realizar Papanicolau? (Solo mujeres)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Este instrumento es aplicable.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg, Felipe Ostos De la Cruz** DNI: 06678222

Especialidad del validador: Investigación y estadística aplicada a la investigación.

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de octubre del 2021


 FELIPE OSTOS DE LA CRUZ
 DNI/CE: 06678222

Anexo 4: Prueba piloto de las variables

Variable independiente: Calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	22

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
A1	74,80	265,886	,752	,938
A2	74,40	265,971	,783	,938
A3	74,53	274,124	,510	,941
A4	74,13	274,552	,547	,941
A5	74,53	263,410	,737	,938
A6	74,60	282,543	,311	,944
A7	74,73	264,638	,659	,939
A8	74,80	262,029	,815	,937
A9	74,33	276,810	,500	,942
A10	74,80	264,314	,669	,939
A11	75,13	266,981	,580	,941
A12	74,67	268,381	,535	,941
A13	74,27	279,067	,442	,942
A14	74,87	264,552	,705	,939
A15	75,33	262,667	,619	,940
A16	75,07	263,924	,677	,939
A17	74,53	265,695	,674	,939
A18	74,47	273,981	,430	,943
A19	74,60	263,686	,653	,940
A20	74,60	260,400	,772	,938
A21	74,47	260,695	,777	,937
A22	74,53	262,838	,799	,937

Variable dependiente: Control de salud integral del adolescente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	17

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
B1	53,07	124,067	,397	,819
B2	52,73	123,067	,347	,823
B3	52,93	112,638	,731	,799
B4	52,87	131,695	,084	,838
B5	53,13	127,552	,211	,831
B6	53,20	123,886	,395	,819
B7	53,13	127,267	,263	,826
B8	53,27	118,210	,594	,808
B9	52,53	125,695	,392	,820
B10	52,93	127,495	,231	,829
B11	53,20	109,600	,701	,798
B12	53,07	119,781	,534	,812
B13	53,13	127,267	,263	,826
B14	53,07	125,352	,293	,825
B15	52,80	120,029	,514	,813
B16	53,40	111,971	,766	,797
B17	52,87	120,410	,559	,811

Anexo 5: Carta de presentación para el desarrollo de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 10 de diciembre de 2021

Carta P. 960-2021-UCV-EPG-SP

OBSTETRA
JUAN CARLOS GAMARRA ROJAS
DIRECTOR
HOSPITAL FÉLIX MAYOCA SOTO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **DELGADO ORTEGA, GERALDINE ESTEPHANY**; identificado(a) con DNI/CE N° 72023734 y código de matrícula N° 7002547520; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Calidad de atención en el control de salud integral del adolescente en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Anexo 6: Autorización de la organización para aplicar los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20171344264
Hospital Félix Mayorca Soto	
Nombre del Titular o Representante legal: Director ejecutivo del Hospital Félix Mayorca Soto	
Nombres y Apellidos: Juan Carlos Gamarra Rojas	DNI: 46790497

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Calidad de atención en el control de salud integral del adolescente en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	
Autor: Nombres y Apellidos: Geraldine Estephany Delgado Ortega	DNI: 72023734

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tarma, 18 de diciembre del 2021.

Firma:



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7: Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de atención en el control de salud integral del adolescente en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021						
AUTORA: Geraldine Estephany Delgado Ortega						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable independiente: Calidad de atención			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<p>Problema general ¿Cuál es la incidencia de la calidad de atención en el control de salud integral del adolescente?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la incidencia entre la calidad de atención en la entrevista clínica de los adolescentes?</p> <p>¿Cuál es la incidencia entre la calidad de atención en la anamnesis completa de los adolescentes?</p> <p>¿Cuál es la incidencia entre la calidad de atención en el examen clínico segmentario de los adolescentes?</p> <p>¿Cuál es la incidencia entre la calidad de atención en los</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de la calidad de atención en el control de salud integral del adolescente en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la incidencia de la calidad de atención en la entrevista clínica de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.</p> <p>Determinar la incidencia de la de la calidad de atención en la anamnesis completa de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.</p> <p>Determinar incidencia de la calidad de atención en el examen clínico segmentario de los adolescentes atendidos</p>	<p>Hipótesis general Existe incidencia de la calidad de atención en el control de salud integral del adolescente en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una incidencia de la calidad de atención en la entrevista clínica de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.</p> <p>Existe una incidencia de la calidad de atención en la anamnesis completa de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.</p> <p>Existe una incidencia de la calidad de atención en el examen clínico segmentario de los adolescentes atendidos</p>	<p>Tangibilidad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>Infraestructura Creatividad de anuncios Pulcritud Instalaciones atractivas</p> <p>Personal cuidadoso Promesa del personal Cumplimiento de promesa Realizar bien la atención Sinceridad</p> <p>Comunicación Actitud de ayuda Puntualidad Disponibilidad</p> <p>Amabilidad Confianza Conocimiento Certeza</p>	<p>1,2,3,4</p> <p>5,6,7,8,9</p> <p>10,11,12,13</p> <p>14,15,16,17</p>	<p>Bueno [85-101]</p> <p>Regular [66-84]</p> <p>Malo [47-65]</p>

<p>programas complementarios de los adolescentes?</p> <p>¿Cuál es la incidencia entre la calidad de atención en los exámenes complementarios de los adolescentes?</p>	<p>en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.</p>	<p>en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.</p>	<p>Empatía</p>	<p>Interés y preocupación Privacidad Individualidad Comprensión Flexibilidad</p>	<p>18,19,20,21,22</p>		
	<p>Determinar la incidencia de la calidad de atención en los programas complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Soto-Tarma, 2021.</p>	<p>Existe una incidencia de la calidad de atención en los programas complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.</p>	<p>Variable Dependiente: Control de salud integral del adolescente</p>				
				<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Niveles o rangos</p>
	<p>Determinar la incidencia de la calidad de atención en los exámenes complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.</p>	<p>Existe una incidencia de la calidad de atención en los exámenes complementarios de los adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto-Tarma, 2021.</p>	<p>Entrevista clínica</p>	<p>Confidencialidad Acompañamiento familiar</p>	<p>1,2,3,4</p>	<p>Bueno [64-75] Regular [52-63] Malo [40-51]</p>	
			<p>Anamnesis completa</p>	<p>Evaluación biopsicosocial Examen físico Evaluación antropométrica y desarrollo puberal</p>	<p>5,6,7</p>		
			<p>Examen físico segmentario</p>	<p>Examen de la visión Examen auditivo Examen de la columna Salud bucal</p>	<p>8,9,10,11,12,13</p>		
			<p>Programas complementarios</p>	<p>Atención de enfermedades no transmisibles Atención odontológica</p>	<p>14,15</p>		
			<p>Exámenes complementarios</p>	<p>Exámenes de laboratorio Examen ginecológico y Papanicolau</p>	<p>16,17</p>		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental Transversal Correlacional causal</p>	<p>Población: La población estuvo comprendida por 150 adolescentes atendidos en el Hospital Félix Mayorca Soto, 2021.</p>	<p>Variable Independiente: Calidad de atención</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de respuestas Confiabilidad: Alpha de Cronbach Administración: Individual y/o colectiva</p> <hr/> <p>Variable Dependiente: Control de salud integral del adolescente</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de respuestas Confiabilidad: Alpha de Cronbach Administración: Individual y/o colectiva</p>	<p>Descriptiva: Se utilizó las tablas de frecuencias y las figuras a fin de poder interpretar las tendencias de las respuestas de los adolescentes al cuestionario.</p> <p>Inferencial Regresión ordinal</p>

Anexo 8: Base de datos de las variables

Variable independiente: Calidad de atención

	TANGIBILIDAD				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				
1	5	2	5	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4
3	2	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4
5	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	3
6	4	4	3	5	5	4	3	3	5	1	3	4	4	3	2	2	4	5	5	4	4	4
7	3	4	4	5	5	3	2	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4
8	1	2	4	4	2	2	2	1	4	2	2	2	5	1	2	2	1	4	1	1	1	1
9	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	5	4	3	1	2	3	1	4	4	3	4
10	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	2	4	4	5	3	5	5	3
11	3	5	3	3	4	3	5	4	3	4	1	4	3	4	2	4	5	3	3	4	4	4
12	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	5	5	2	3	5	4
13	3	4	4	5	3	5	5	3	4	3	5	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5
14	4	3	2	2	2	4	2	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	3	3
15	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	5	2	5	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
17	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4
18	2	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
19	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4
20	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	3
21	4	4	3	5	5	4	3	3	5	1	3	4	4	3	2	2	4	5	5	4	4	4
22	3	4	4	5	5	3	2	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4
23	1	2	4	4	2	2	2	1	4	2	2	2	5	1	2	2	1	4	1	1	1	1

24	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	5	4	3	1	2	3	1	4	4	3	4
25	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	2	4	4	5	3	5	5	3
26	3	5	3	3	4	3	5	4	3	4	1	4	3	4	2	4	5	3	3	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	5	5	2	3	5	4
28	3	4	4	5	3	5	5	3	4	3	5	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5
29	4	3	2	2	2	4	2	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	3	3
30	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	5	2	5	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
32	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4
33	2	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
34	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4
35	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	3
36	4	4	3	5	5	4	3	3	5	1	3	4	4	3	2	2	4	5	5	4	4	4
37	3	4	4	5	5	3	2	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4
38	1	2	4	4	2	2	2	1	4	2	2	2	5	1	2	2	1	4	1	1	1	1
39	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	5	4	3	1	2	3	1	4	4	3	4
40	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	2	4	4	5	3	5	5	3
41	3	5	3	3	4	3	5	4	3	4	1	4	3	4	2	4	5	3	3	4	4	4
42	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	5	5	2	3	5	4
43	3	4	4	5	3	5	5	3	4	3	5	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5
44	4	3	2	2	2	4	2	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	3	3
45	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	5	2	5	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
47	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4
48	2	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
49	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4
50	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	3
51	4	4	3	5	5	4	3	3	5	1	3	4	4	3	2	2	4	5	5	4	4	4

52	3	4	4	5	5	3	2	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4
53	1	2	4	4	2	2	2	1	4	2	2	2	5	1	2	2	1	4	1	1	1	1
54	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	5	4	3	1	2	3	1	4	4	3	4
55	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	2	4	4	5	3	5	5	3
56	3	5	3	3	4	3	5	4	3	4	1	4	3	4	2	4	5	3	3	4	4	4
57	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	5	5	2	3	5	4
58	3	4	4	5	3	5	5	3	4	3	5	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5
59	4	3	2	2	2	4	2	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	3	3
60	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
61	5	2	5	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
62	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4
63	2	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
64	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4
65	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	3
66	4	4	3	5	5	4	3	3	5	1	3	4	4	3	2	2	4	5	5	4	4	4
67	3	4	4	5	5	3	2	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4
68	1	2	4	4	2	2	2	1	4	2	2	2	5	1	2	2	1	4	1	1	1	1
69	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	5	4	3	1	2	3	1	4	4	3	4
70	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	2	4	4	5	3	5	5	3
71	3	5	3	3	4	3	5	4	3	4	1	4	3	4	2	4	5	3	3	4	4	4
72	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	5	5	2	3	5	4
73	3	4	4	5	3	5	5	3	4	3	5	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5
74	4	3	2	2	2	4	2	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	3	3
75	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	5	2	5	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
77	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4
78	2	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
79	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4

80	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	3
81	4	4	3	5	5	4	3	3	5	1	3	4	4	3	2	2	4	5	5	4	4	4
82	3	4	4	5	5	3	2	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4
83	1	2	4	4	2	2	2	1	4	2	2	2	5	1	2	2	1	4	1	1	1	1
84	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	5	4	3	1	2	3	1	4	4	3	4
85	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	2	4	4	5	3	5	5	3
86	3	5	3	3	4	3	5	4	3	4	1	4	3	4	2	4	5	3	3	4	4	4
87	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	5	5	2	3	5	4
88	3	4	4	5	3	5	5	3	4	3	5	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5
89	4	3	2	2	2	4	2	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	3	3
90	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
91	5	2	5	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
92	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4
93	2	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
94	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4
95	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	3
96	4	4	3	5	5	4	3	3	5	1	3	4	4	3	2	2	4	5	5	4	4	4
97	3	4	4	5	5	3	2	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4
98	1	2	4	4	2	2	2	1	4	2	2	2	5	1	2	2	1	4	1	1	1	1
99	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	5	4	3	1	2	3	1	4	4	3	4
100	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	2	4	4	5	3	5	5	3
101	3	5	3	3	4	3	5	4	3	4	1	4	3	4	2	4	5	3	3	4	4	4
102	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	5	5	2	3	5	4
103	3	4	4	5	3	5	5	3	4	3	5	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5
104	4	3	2	2	2	4	2	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	3	3
105	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
106	5	2	5	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
107	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4

Variable dependiente: Control de salud integral del adolescente

1	ENTREVISTA CLÍNICA				ANAMNESIS COMPLETA			EXAMEN FÍSICO SEGMENTARIO						PROGRAMAS COMPLEMENTARIOS		EXAMENES COMPLEMENTARIOS	
	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5
2	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	4	2	2
3	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5
4	5	5	4	2	1	5	5	3	3	2	5	3	1	3	3	5	4
5	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4
6	4	5	1	4	3	4	4	2	4	3	1	1	4	3	2	1	3
7	3	1	2	4	5	1	1	1	3	1	2	2	3	1	4	2	4
8	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	1	4	2	2	3	4
9	1	5	3	4	1	3	3	2	4	5	2	3	1	4	5	3	3
10	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4
11	2	2	1	5	1	4	4	4	1	4	1	4	2	1	3	1	3
12	1	4	3	1	4	1	1	2	4	3	2	2	3	5	1	2	1
13	3	4	4	4	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
14	3	1	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	2	5	3	2
15	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	4	2	1	3
16	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5
17	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	4	2	2
18	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5
19	5	5	4	2	1	5	5	3	3	2	5	3	1	3	3	5	4
20	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4
21	4	5	1	4	3	4	4	2	4	3	1	1	4	3	2	1	3
22	3	1	2	4	5	1	1	1	3	1	2	2	3	1	4	2	4
23	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	1	4	2	2	3	4
24	1	5	3	4	1	3	3	2	4	5	2	3	1	4	5	3	3
25	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4

26	2	2	1	5	1	4	4	4	1	4	1	4	2	1	3	1	3
27	1	4	3	1	4	1	1	2	4	3	2	2	3	5	1	2	1
28	3	4	4	4	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
29	3	1	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	2	5	3	2
30	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	4	2	1	3
31	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5
32	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	4	2	2
33	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5
34	5	5	4	2	1	5	5	3	3	2	5	3	1	3	3	5	4
35	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4
36	4	5	1	4	3	4	4	2	4	3	1	1	4	3	2	1	3
37	3	1	2	4	5	1	1	1	3	1	2	2	3	1	4	2	4
38	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	1	4	2	2	3	4
39	1	5	3	4	1	3	3	2	4	5	2	3	1	4	5	3	3
40	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4
41	2	2	1	5	1	4	4	4	1	4	1	4	2	1	3	1	3
42	1	4	3	1	4	1	1	2	4	3	2	2	3	5	1	2	1
43	3	4	4	4	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
44	3	1	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	2	5	3	2
45	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	4	2	1	3
46	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5
47	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	4	2	2
48	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5
49	5	5	4	2	1	5	5	3	3	2	5	3	1	3	3	5	4
50	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4
51	4	5	1	4	3	4	4	2	4	3	1	1	4	3	2	1	3
52	3	1	2	4	5	1	1	1	3	1	2	2	3	1	4	2	4
53	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	1	4	2	2	3	4

54	1	5	3	4	1	3	3	2	4	5	2	3	1	4	5	3	3
55	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4
56	2	2	1	5	1	4	4	4	1	4	1	4	2	1	3	1	3
57	1	4	3	1	4	1	1	2	4	3	2	2	3	5	1	2	1
58	3	4	4	4	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
59	3	1	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	2	5	3	2
60	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	4	2	1	3
61	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5
62	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	4	2	2
63	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5
64	5	5	4	2	1	5	5	3	3	2	5	3	1	3	3	5	4
65	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4
66	4	5	1	4	3	4	4	2	4	3	1	1	4	3	2	1	3
67	3	1	2	4	5	1	1	1	3	1	2	2	3	1	4	2	4
68	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	1	4	2	2	3	4
69	1	5	3	4	1	3	3	2	4	5	2	3	1	4	5	3	3
70	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4
71	2	2	1	5	1	4	4	4	1	4	1	4	2	1	3	1	3
72	1	4	3	1	4	1	1	2	4	3	2	2	3	5	1	2	1
73	3	4	4	4	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
74	3	1	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	2	5	3	2
75	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	4	2	1	3
76	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5
77	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	4	2	2
78	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5
79	5	5	4	2	1	5	5	3	3	2	5	3	1	3	3	5	4
80	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4
81	4	5	1	4	3	4	4	2	4	3	1	1	4	3	2	1	3

82	3	1	2	4	5	1	1	1	3	1	2	2	3	1	4	2	4
83	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	1	4	2	2	3	4
84	1	5	3	4	1	3	3	2	4	5	2	3	1	4	5	3	3
85	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4
86	2	2	1	5	1	4	4	4	1	4	1	4	2	1	3	1	3
87	1	4	3	1	4	1	1	2	4	3	2	2	3	5	1	2	1
88	3	4	4	4	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
89	3	1	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	2	5	3	2
90	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	4	2	1	3
91	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5
92	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	4	2	2
93	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5
94	5	5	4	2	1	5	5	3	3	2	5	3	1	3	3	5	4
95	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4
96	4	5	1	4	3	4	4	2	4	3	1	1	4	3	2	1	3
97	3	1	2	4	5	1	1	1	3	1	2	2	3	1	4	2	4
98	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	1	4	2	2	3	4
99	1	5	3	4	1	3	3	2	4	5	2	3	1	4	5	3	3
100	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4
101	2	2	1	5	1	4	4	4	1	4	1	4	2	1	3	1	3
102	1	4	3	1	4	1	1	2	4	3	2	2	3	5	1	2	1
103	3	4	4	4	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
104	3	1	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	2	5	3	2
105	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	4	2	1	3
106	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5
107	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	4	2	2
108	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5
109	5	5	4	2	1	5	5	3	3	2	5	3	1	3	3	5	4

110	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4
111	4	5	1	4	3	4	4	2	4	3	1	1	4	3	2	1	3
112	3	1	2	4	5	1	1	1	3	1	2	2	3	1	4	2	4
113	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	1	4	2	2	3	4
114	1	5	3	4	1	3	3	2	4	5	2	3	1	4	5	3	3
115	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4
116	2	2	1	5	1	4	4	4	1	4	1	4	2	1	3	1	3
117	1	4	3	1	4	1	1	2	4	3	2	2	3	5	1	2	1
118	3	4	4	4	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
119	3	1	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	2	5	3	2
120	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	4	2	1	3
121	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5
122	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	4	2	2
123	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5
124	5	5	4	2	1	5	5	3	3	2	5	3	1	3	3	5	4
125	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4
126	4	5	1	4	3	4	4	2	4	3	1	1	4	3	2	1	3
127	3	1	2	4	5	1	1	1	3	1	2	2	3	1	4	2	4
128	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	1	4	2	2	3	4
129	1	5	3	4	1	3	3	2	4	5	2	3	1	4	5	3	3
130	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4
131	2	2	1	5	1	4	4	4	1	4	1	4	2	1	3	1	3
132	1	4	3	1	4	1	1	2	4	3	2	2	3	5	1	2	1
133	3	4	4	4	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
134	3	1	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	2	5	3	2
135	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	4	2	1	3
136	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5
137	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	4	2	2

138	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5
139	5	5	4	2	1	5	5	3	3	2	5	3	1	3	3	5	4
140	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4
141	4	5	1	4	3	4	4	2	4	3	1	1	4	3	2	1	3
142	3	1	2	4	5	1	1	1	3	1	2	2	3	1	4	2	4
143	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	1	4	2	2	3	4
144	1	5	3	4	1	3	3	2	4	5	2	3	1	4	5	3	3
145	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4
146	2	2	1	5	1	4	4	4	1	4	1	4	2	1	3	1	3
147	1	4	3	1	4	1	1	2	4	3	2	2	3	5	1	2	1
148	3	4	4	4	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
149	3	1	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	2	5	3	2
150	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	4	2	1	3