



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales
públicos de Chimbote, 2019

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

AUTOR:

Br. BENITES BERNABE, Alvaro Danny (ORCID: 0000-0001-7089-2161)

ASESOR:

Dr. CASTILLO SAAVEDRA, Ericson Felix (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios por ser el soporte espiritual para culminarlo. A mis padres por otorgarme la vida y sus consejos para ser una mejor persona cada día. A mi hermana por sus palabras de fortaleza. A mi novia Estefany quien me apoyo y motivó para continuar, sobre todo en los momentos más turbulentos, te lo agradezco muchísimo mi amor.

Alvaro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Directora General Tania Noelle Ruiz Gómez de la Universidad “César Vallejo” Filial: Chimbote, quien brindó las facilidades para desarrollo de la presente maestría, la cual nos servirá para que cada día seamos mejores profesionales en el área administrativa y asistencial en diversas entidades prestadoras de salud.

A nuestros docentes del Programa de Maestría en la mención de Gestión de los Servicios de Salud, por sus conocimientos que nos servirán en el quehacer de nuestra profesión y asimismo servirá para ampliar las metas planteadas en el ámbito gerencial.

Al Hospital regional Eleazar Guzmán Barrón y el hospital La Caleta, sus respectivas gerencias generales y al área de consultorio externo, a los trabajadores administrativos, profesionales y técnicos por su total apoyo en ese presente trabajo de investigación.

De manera significativa, dar las gracias al Dr. Ericson Felix Castillo Saavedra, asesor de la presente tesis, por su paciencia y por difundir sus conocimientos.

El Autor

Página del Jurado



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El/La Bachiller **BENITES BERNABE, ALVARO DANNY**, para obtener el Grado Académico de Maestro/a en Gestión de los Servicios de la Salud, ha sustentado la tesis titulada:

Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: *Aprobado por Unanimidad*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- Replantear las hipótesis, mejorar las conclusiones, verificar objetivos específicos, revisar tablas, en la tabla B colocar significancia.

Chimbote, 11 de agosto del 2019

Hora: *9:30am*

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

M. Solano Campos
Dra. Mariánella Karina Solano Campos

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

Beatriz Amador
Mg. Beatriz Amador Puentes Mendoza

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

Ericson Felix
Dr. Ericson Felix Castillo Saavedra

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Alvaro Danny Benites Bernabe, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019” presentado en 120 folios, para la obtención del grado académico de Maestro/a en Gestión de los servicios de la salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, 03 de Setiembre del 2019



Alvaro Danny Benites Bernabe

DNI N° 42217079

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	9
2.1. Tipo y diseño de investigación	9
2.2. Operacionalización de las variables	10
2.3. Población, muestra y muestreo	12
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5. Procedimientos	14
2.6. Método de análisis de datos	14
2.7. Aspectos éticos	14
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	34
Anexo 1: Matriz de consistencia	35
Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica	38
Anexo 3: Validez y confiabilidad	40
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	69
Anexo 5: Base de datos	77
Anexo 6: Artículo científico	79

Índice de tablas

		Pag.
Tabla 1	Factores sociales del paciente en consulta externa de hospitales públicos de Chimbote, 2019	16
Tabla 2	Frecuencia del nivel de calidad de atención en el hospital La Caleta, 2019.	17
Tabla 3	Frecuencia del nivel de calidad de atención en el hospital regional 2019	18
Tabla 4	Relación entre factores sociales del paciente y las dimensiones de la calidad de atención, de los pacientes atendidos de consulta externa del hospital de Chimbote (La Caleta), 2019.	18
Tabla 5	Relación entre la calidad de atención y las dimensiones de los factores sociales del paciente, de los pacientes atendidos en consulta externa del hospital de Chimbote (La Caleta), 2019.	19
Tabla 6	Relación entre determinantes sociales del paciente y dimensiones de variable calidad de atención en el hospital regional, 2019	20
Tabla 7	Relación entre la calidad de atención y las dimensiones de los factores sociales del paciente, de los pacientes atendidos en el servicio de consulta externa del hospital regional, 2019	20
Tabla 8	Comparación de factores sociales y la excelencia de atención de los pacientes en consulta externa de los hospitales públicos de Chimbote, 2019.	21

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como finalidad determinar si existe relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo del hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón y el hospital La Caleta, los factores sociales son aquellos aspectos que se pueden transmitir a través de la educación y tradiciones culturales, variando en cada sociedad, influyendo en la práctica de la medicina tradicional, la calidad de atención es aquella otorgada a un paciente que acude a un establecimiento de salud, con eficacia, eficiencia y satisfacción propia. La presente es una investigación de tipo cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, transversal y no experimental. La población estuvo conformada por los pacientes que acuden al área de consultorio externo del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón y el hospital La Caleta de mayo a junio del 2019, para el primer establecimiento de salud fue de 150.49 y para el segundo fue de 154.64. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada. Los datos fueron procesados con el Programa SPSS v. 25, determinándose una asociación positiva y estadísticamente significativa ($r_s = ,386$) entre la variable calidad de atención y la dimensión tipo de usuario. Asimismo, se constató que existe una diferencia estadísticamente significativa de la variable calidad de atención ($,000$) en los establecimientos de salud donde se llevó a cabo el presente estudio.

Palabras clave: Factores sociales, calidad de atención, pacientes.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine if there is a relationship between the social factors of the patient and the quality of care in the outpatient clinic area of the Eleazar Guzmán Barrón regional hospital and La Caleta hospital, the social factors are those aspects that can be transmitted through education and cultural traditions, varying in each society, influencing the practice of traditional medicine, the quality of care is that granted to a patient who goes to a health facility, with efficiency, efficiency and self-satisfaction. This is a quantitative research, correlational descriptive design, transversal and non-experimental. The population consisted of patients who came to the outpatient clinic of the regional hospital Eleazar Guzmán Barrón and the La Caleta hospital from May to June 2019, for the first health facility was 150.49 and for the second was 154.64. For data collection, the modified SERVQUAL survey was applied. The data was processed with the SPSS Program v. 25, determining a positive and statistically significant association ($r_s = .386$) between the quality of care variable and the user type dimension. It was also found that there is a statistically significant difference in the quality of care variable ($p < .000$) in the health facilities where the present study was carried out.

Keywords: Social Factors, quality of care, patients.

I. INTRODUCCIÓN

En el presente la conformidad del paciente con el grado de excelencia de la atención en salud ha sido investigada de manera amplia, asimismo ha sido propuesto como referencia para evaluar los sistemas de salud, en los estudios realizados se ha determinado que existe una asociación negativa entre el aumento del tiempo de espera y la conformidad del usuario con el grado de excelencia atención en salud. (Direkvand et al, 2014)

En el 2012 en el Perú se difundió una guía para evaluar la conformidad del paciente que es atendido en las instituciones que brindan un servicio de salud, por lo cual se instauró métodos y uniformizó instrumentos. (MINSA, 2011).

Con respecto a la región Ancash, en la actualidad a pesar del avance en lo que respecta al aseguramiento universal en salud aún persisten problemas en cuestión a equipos y material médico en los instituciones que prestan servicios de salud, lo cual genera que el paciente advierta deficiente calidad en atención de salud, asimismo la dirección regional de salud Ancash cuenta con instituciones que brindan atención tanto del I y II nivel de atención, existiendo gran demanda de pacientes en toda la región que no puede ser cubierta en su totalidad debido a que no se cuenta con el personal de salud adecuado (DIRES Ancash, 2014).

En nuestra localidad se puede percibir que tanto la salud colectiva como el nivel de excelencia de atención en salud no es ajena a la problemática suscitada a nivel nacional, por lo cual tanto el gobierno central como el MINSA en su rol como rector en salud, tienen un gran reto por dirigir, llevándolo a una mejora sustancial en beneficio de los pacientes, para lo cual se debe analizar la priorización de gastos tanto en infraestructura como equipamiento en las IPRESS con categoría I-1 a I-4 (DIRES ANCASH, 2014).

En la declaración internacional de Alma-Ata, se mencionó que gran parte del tiempo la población en general tiene más oportunidad de acceder a la atención primaria de la salud que a otra fuente para el cuidado de la salud, y entre sus objetivos está la atención en salud en múltiples entornos, la prestación de salud debe basarse en la búsqueda de las necesidades potenciales de salud y aquellas no relacionadas a la salud, sin embargo, estas metas difieren mucho de un país a otro. (OMS, 1978).

Según el estudio que se realizó en China acerca de la percepción de las responsabilidades sociales de los hospitales públicos, la mayor parte de los encuestados estuvieron satisfechos o muy satisfechos con la responsabilidad social de los hospitales que corresponde a casi el 40% de los encuestados de pacientes externos y poco más del 50% de pacientes hospitalizados, a pesar de ello no se halló asociaciones significativas entre la responsabilidad social y otra característica de los pacientes u hospital para ningunos de los grupos estudiados, es decir pacientes ambulatorios y hospitalizados (Liu et al, 2016).

En un estudio de México se determinó los componentes que generan inhibición en el grado de excelencia de atención en salud, en hospitales privados y públicos, un 66% se determinó a la infraestructura deficiente por recursos económicos deficientes, en 44.4% se mencionó a la escasez de recurso humano en áreas críticas, para el 22.2% la tecnología no fue adecuada, 88.9% manifestó que el personal de salud carece de valores, en las entidades particulares 44.4% expresó que existe falta de identidad con su nosocomio, carencia de conducta moral médica 22.2%, declinación a las modificaciones institucionales 22.2% escasez de responsabilidad, honestidad y motivación en un 11.1% cada una (Martinez et al, 2009).

Para evaluar los componentes que influyen en la conformidad de los pacientes del grado de excelencia de atención en salud en un hospital de Italia, se encontró que 98.5% manifestó que las licenciadas en enfermería son hábiles en sus funciones, 43.6% afirmó que no se brinda una información adecuada por parte de las enfermeras, sobre todo que cuidados se debe tener en el hogar en general, 98% de los encuestados presentó gran agrado con la atención otorgada (Messina et al, 2015).

En Colombia se determinó en un estudio de la percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, 71% de los participantes estuvieron de acuerdo con la atención recibida, mientras el 1% manifestó estar insatisfecho, resaltando que su respuesta se debe trato inadecuado del personal administrativo y la poca comodidad del mobiliario (Ríos y Barreto 2016)

En Ecuador se evaluó la conformidad del usuario con el grado de excelencia de atención en salud, 76.7% de los encuestados manifestó no estar conforme con el tiempo de espera; aun así, un 23% refirió que el tiempo es extenso, dato a tener en cuenta para

realizar una mejora, el 96.7% expresó que profesional de salud se preocupó por brindar un buen servicio, siendo el 63.3% estuvo satisfecho con la misma (Bravo, 2011).

En un hospital de Argentina se observó la calidad de la atención, en el cual el 41.8% enunció que la estructura física estuvo desgastada, un 45.5% advirtió que se sentía incómodo al utilizar los equipos de la sala de espera, el 59.1% notó que no se tuvo en consideración su privacidad, asimismo un 60% consideró que el examen físico del médico tratante no era adecuado, finalmente como resultado global 40% estuvo satisfecho con el servicio recibido, 34.5% estuvo insatisfecho con el servicio recibido, 50.9% manifestó que volvería en el mismo establecimiento de salud, mientras que un 49.1% opinó lo contrario (Mongui, 2015).

En lo que respecta al Perú el INEI se realizó un estudio relacionado a la satisfacción de la población que acude a consulta externa, teniendo en cual los afiliados al SIS fueron 39.6%, prevaleció sexo femenino en un 59.9%, y en lo que respecta al grupo etario predominó los usuarios mayores de edad (20 a 24 años y 45 a 49 años), mientras el nivel secundario preponderó en un 38.9% (INEI, 2014).

En un hospital de Iquitos se determinó que en relación al tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes, se halló que en 44.7% deben esperar 1 a 2 horas para obtener cita en admisión, 55.3% esperan 1 a 2 horas para ser atendidos en consulta externa y 85.1% estuvo satisfecho con la atención que recibió (Pashanaste, D. y Pinedo, L. 2016)

En tres hospitales de Huancayo se determinó el grado conformidad de pacientes con la atención recibida, teniendo como resultados que en el primer hospital A la conformidad fue 65.9%, en el hospital A fue 55.1%, mientras que el hospital C fue de 25.75% (Luna, M. 2017)

En un informe en un hospital de Lima se halló un 77.80% de usuarios satisfechos con la atención que recibió en el servicio de emergencia durante la segunda mitad del 2017, que aumentó en 13.5% respecto a la primera mitad de aquel año (Hospital Santa Rosa, 2017)

En lo que respecta a las teorías relacionadas al tema, se definió como factores sociales al conjunto de aspectos que se pueden transmitir a través de la educación y las

tradiciones culturales, que varía de una sociedad a otra, que podría influir en la práctica de la medicina tradicional (Dongo, 2009, p.228).

Se consideró como indicadores la condición del asegurado, donde el usuario es aquel que acude a recibir una atención en una IPRESS (Lengua, 2012, p.15), siendo el acompañante, el familiar o cualquier otra persona que acompañó al usuario (Lengua, 2012, p.22).

Dichos usuarios deben ser mayores de edad (Lengua, 2012, p.22).

Siendo el sexo las peculiaridades fisiológicas y sexuales que poseen mujeres y hombres en su nacimiento (Pellejero y Torres, 2009, p.402).

El Nivel de estudio, hace mención del grado más elevado de estudios culminados o no (Bastidas, 2013, p.31). Entre ellos se mencionó al analfabeto, quien carece de destrezas elementales de lecto-escritura y cálculo (Martinez; Trucco y Palma, 2014, p.7).

Los subsecuentes son las personas que llevaron estudios del nivel primario y lo aprobaron (Bastidas, 2013, p.32).

Le siguen las personas que culminaron y aprobaron el último año del nivel secundario de estudios (Bastidas, 2013, p.32).

El nivel superior técnico, es la educación postsecundaria llevada a cabo en los institutos superiores no universitarias en un periodo establecido por dichas casas de estudios (Bastidas, 2013, p.32).

En lo que se refiere al nivel superior universitario, es la educación que se lleva a cabo en las universidades, ya sean públicas o privadas, acreditadas por la SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria) según la ley universitaria n° 30220, (p.19).

En cuanto a la clase de seguro, se hace mención al seguro de salud al establecerse un contrato mediante el cual la IAFAS o entidad aseguradora, el cual puede ser subvencionado parcial o totalmente por parte del Estado en caso del SIS, en otros casos será el asegurado quien tendrá que subvencionar dicho contrato en su totalidad como EsSalud, Saludpol, SOAT, etc) (SUSALUD, 2015).

En lo que respecta tipo de usuario existen dos acotaciones, usuario nuevo, aquel que recibe una atención en salud por primera vez (HISMINSA, 2017, p.12).

El usuario continuador, es la persona que ha recibido una atención de salud dos o más veces durante el año (HISMINSA, 2017).

En cuanto a una atención con calidad, se refirió a las actividades realizadas por las instituciones que prestan servicios de salud para aumentar la excelencia de la atención de salud. (MINSA, 2012), también se puede decir que la calidad se asemeja a la perfección (Matsumoto, 2014, p.184).

SERVQUAL, es un patrón para investigar la excelencia de servicio determinando si existe disparidad entre el conocimiento previo del usuario y lo que realmente recibe (MINSA, 2012, p.15).

Este modelo englobó cinco dimensiones que son la fiabilidad: Es la aptitud para ejecutar a cabalidad la prestación prometida (MINSA, 2012, p.14), la capacidad de respuesta es la disposición para asistir a los pacientes y otorgarles una prestación raudo y adecuado (MINSA, 2012, p.14), la seguridad hace alusión a la capacidad de producir credibilidad y certidumbre mediante las cogniciones y prestación que ofrecen los trabajadores (Matsumoto, 2014, p.186). La empatía, se refirió a la competencia de un ser humano, que asume el papel de otra persona, de esta manera captar y considerar de manera adecuada sus menesteres (MINSA, 2012, p.14). Los aspectos tangibles: Se refirió a la apariencia de la institución, y los diversos componentes y personal de salud que son percibidos por los usuarios externos (MINSA, 2012, p.14).

En cuestión de enfoques conceptuales, tenemos a los factores que se refirieron a definir las dimensiones al establecer la conformación de las interrelaciones en una determinada cantidad de variables (Hair, Anderson, Tatham, Black, 1999). En cuanto a lo social, se refirió a todas las relaciones entre los seres humanos dentro de una sociedad (Terrier, 2011, p.264). Referente a la calidad, es generar un bien o servicio manera correcta, es brindarle al consumidor aquello que anhela. (Matsumoto, 2014, p.184).

La atención hizo alusión a la prestación brindada por un profesional del área de salud de acuerdo a sus competencias en una institución prestadora de salud (MINSA, 2012,

p.14).

En el área de consultorio externo definimos a la consulta externa, como el acto médico que se llevó a cabo en forma ambulatoria institución prestadora de salud, con el propósito de establecer el diagnóstico, tratamiento o seguimiento a un determinado paciente, para lo cual se basó en la anamnesis y examen físico (Libro blanco de la oncología médica en España, 2005, p.283).

Para la formulación del problema se planteó la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre los factores sociales del paciente con la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote?

La justificación del presente estudio de investigación se fundamentó en el gran número de pacientes que existe hoy en día, y la carencia de trabajadores de salud en las instituciones prestadoras de salud, por lo cual no es posible dar una atención de salud, a pesar que se están presentando mejoras en lo que respecta al aseguramiento universal en salud con la creación de su ley n° 29344, lo que se refleja en una percepción cada vez más creciente de insatisfacción de los usuarios por el grado de excelencia de la prestación en salud en el Perú, siendo uno de los determinantes la inadecuada distribución del presupuesto que le es asignado mediante las diversas fuentes de financiamiento.

De lo anteriormente mencionado se evaluó la comunidad que asiste a consulta externa del hospital La Caleta y el hospital Regional de Chimbote, con lo cual se determinó la existencia de la asociación entre los factores sociales y la calidad de atención.

En su función rectora, el Ministerio de Salud debe ejecutar un análisis y vigilar la situación de salud actual, evaluar las políticas de salud, evaluar y controlar las tecnologías sanitarias, administrar y asignar recursos para la salud acorde con los objetivos e intervenciones priorizadas, competencias que acrecentarán el grado de excelencia de la prestación salud de manera sistemática en las instituciones que pertenecen a este rubro.

Por ello el interés de realizar el presente trabajo con el propósito de precisar el nivel de excelencia de atención en salud, asimismo identificar la contribución de los determinantes sociales en la apreciación de la calidad deficiente de los pacientes y establecer las medidas que conllevaran a mejorar dicha calidad.

En nuestro distrito día a día nos encontramos con una triste realidad en los servicios de salud de distintos nosocomios, y observamos que las poblaciones más vulnerables son lo que acuden con la esperanza de salvaguardar la salud resquebrajada por la pobreza que los acongoja.

Pacientes y sus familiares acuden de caseríos o zonas alejadas de Ancash al hospital regional de Chimbote que cuenta con médicos especialistas, para encontrar solución a sus problemas de salud, pacientes que llegan en algunos casos en estado de salud muy grave, permaneciendo incluso meses en algún servicio de este nosocomio, los familiares durmiendo en pasillos sin ninguna comodidad, algunos recibiendo malos tratos por parte de personal de salud sin saber sus derechos, pasando horas sin comer, exponiéndose a cualquier enfermedad sacrificándose por su familiar que se encuentra en recuperación.

Los resultados del presente estudio tendrán una influencia marcada en el componente social de la población, dado se busca establecer si los determinantes sociales contribuyen en la excelencia de la atención en los hospitales públicos de Chimbote.

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue determinar la asociación entre los factores sociales del usuario y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019.

En cuanto a los objetivos específicos fueron identificar los factores sociales del paciente en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote, identificar el nivel de calidad de atención en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote, establecer la relación entre los factores sociales y las dimensiones de la calidad de atención en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote, establecer la relación entre la calidad de atención y las dimensiones de los factores sociales en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote, determinar si existe diferencia significativa entre los factores sociales y la calidad de atención en el área de consultorio externo entre los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote.

Referente a la hipótesis de investigación se sugirió que existe diferencia significativa entre los factores sociales y la calidad de atención en el área de consultorio externo entre los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote.

Respecto a la hipótesis nula se planteó que no existió asociación entre los factores sociales y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote, asimismo se propuso que no existió relación entre los factores sociales y las dimensiones de la calidad de atención en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote, además se sugirió que no existió relación entre la calidad de atención y las dimensiones de los factores sociales en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote.

En cuanto a la hipótesis alterna se propuso que existió asociación entre los factores sociales y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote, asimismo se planteó que existió relación entre los factores sociales y las dimensiones de la calidad de atención en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote, además se sugirió que existió relación entre la calidad de atención y las dimensiones de los factores sociales en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote.

II. MÉTODO

2.1 Tipo de estudio y diseño de investigación

De acuerdo al propósito planteado, fue un estudio descriptivo, correlacional y comparativo.

Fue descriptivo dado que la intención de la presente investigación es especificar propiedades, características, rasgos y perfiles de los pacientes que acuden al área de consultorio externo.

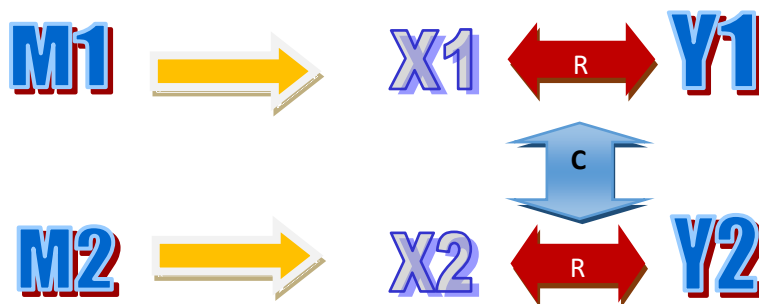
Fue correlacional debido a que su propósito es establecer la asociación entre los factores sociales de los usuarios y el nivel de excelencia de la atención brindada en las instituciones evaluadas.

Fue comparativo porque se evaluará si existe diferencia tanto en la variable factores sociales como en calidad de atención entre los hospitales que participaron del presente estudio.

Fue transversal, debido a que la medición de la información se obtiene en un único instante.

El estudio fue no experimental porque las variables no son objeto de manipulación durante su ejecución.

El diagrama en el que se basó el estudio es el siguiente:



Donde:

M1 y M2: Población participante en el estudio, pacientes del área de consultorio externo de los hospitales públicos del estudio.

X1 y X2: Factores Sociales de los pacientes participantes del área de consultorio externo de los hospitales del estudio.

Y1 y Y2: Calidad de atención en consulta externa de los hospitales del estudio.

R: Asociación entre las variables de estudio

C: Comparación del nexo encontrado entre las variables del presente estudio

2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Factores sociales	Dongo, 2009; define a los factores sociales al conjunto de aspectos que se transmiten a través de la educación y las tradiciones culturales, que pueden influir en la práctica de la medicina tradicional.	Facilita conocer la realidad social en la que se encuentra el paciente que acude al área de consultorio externo	Condición del encuestado	Usuario (a)	1-2	Nominal
				Acompañante		
			Edad del encuestado	<18 años	1-2	
				>18 años		
			Sexo	Masculino	1-2	
				Femenino		
			Nivel de estudio	Analfabeto	1-5	
				Primaria		
				Secundaria		
				Superior técnico		
			Tipo de seguro	Superior universitario	1-4	
				SIS		
				SOAT		
Ninguno						
Tipo de usuario	Otro	1-2				
	Nuevo					

				Continuador		
Calidad de atención	Son las actividades realizadas por las instituciones que brindan atenciones en salud con el propósito de mejorar dichas actividades	Permite determinar la excelencia de un servicio y se mide en: Pésima, mala, regular, buena, excelente	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio ofrecido	1-5	Nominal
			Capacidad de respuesta	Disposición a servir	6-9	Nominal
			Seguridad	Capacidad de producir credibilidad y certidumbre	10-13	Nominal
			Empatía	Ocupar el lugar de otra persona y determinar sus necesidades	14-18	Nominal
			Aspecto tangibles	Edificaciones Equipo Personal Medios de información Limpieza y comodidad	19-22	Nominal

2.3. Población, muestra y muestreo

Conformada por los usuarios que concurren al área de consultorio externo de los hospitales públicos del estudio, Mayo a Junio del 2019.

Muestra

Se determinó empleando la fórmula para calcular porcentajes en una investigación científica, con un error estándar del 6% (0.06), intervalo de confianza del 94%, un $P = 0.8$ y $q = 0.2$.

Pacientes de consulta externa de hospitales públicos de Chimbote.

Hospital de Chimbote (La Caleta)		Hospital de Nuevo Chimbote (Eleazar Guzmán Barrón)	
Mes	Número	Mes	Número
Octubre	7,450	Octubre	4,474
Noviembre	9,006	Noviembre	2,643
Diciembre	13,167	Diciembre	3,563
Atenciones promedio	9,874	Atenciones promedio	3,560

Muestreo

Para la formulación del tamaño de la muestra (n), se aplicó el siguiente enunciado:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

Leyenda:

n = Muestra Z = 1.81

p = 0.80 (80%) q = 1-p= 0.2

E = 0.06 (6%) de error

La muestra "n" = 154.64, para el hospital La Caleta, donde N=9,874

La muestra "n" = 150.49, para el hospital regional Eleazar Guzmán Barrón, donde N=3,560

Criterios de inclusión

Usuarios o familiares de afiliados SIS que acudan al área de consultorio externo

Mayores de edad.

Ambos sexos

Usuario externo que apruebe ser encuestado mediante la firma del consentimiento informado.

Usuarios que respondieron a la encuesta en su totalidad.

Criterios de exclusión

Menor de edad.

Usuario externo que no consienta ser encuestado.

Paciente nuevo, es decir que acude por primera vez al área de consultorio externo

Usuarios que respondieron parcialmente a la encuesta.

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

En los establecimientos de salud del estudio se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada, tomándose como referencia la escala de Likert que contiene los siguientes niveles:

Pésimo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Excelente	5

En la de la calidad de atención, en lo que se refiere a sus dimensiones, se evaluó con un cuestionario con 22 preguntas:

1. Fiabilidad: interrogantes del 1 al 5.
2. Capacidad de respuesta: interrogantes del 6 al 9.
3. Seguridad: interrogantes del 10 al 13
4. Empatía: interrogantes del 14 al 18.
5. Aspectos tangibles: interrogantes del 19 al 22.

Rango de calificación

Niveles valorativos	Puntuación
Alto	> ó = a 91
Medio	77-91
Bajo	< a 77

Validez y confiabilidad del instrumento

En la validación del instrumento se efectuó la consulta a 4 profesionales, 3 magister y 1 doctor, quienes brindaron sugerencias para su mejora, mientras que la confiabilidad del instrumento se verificó aplicando un ensayo piloto a 13 pacientes del hospital La Caleta no incluidos en la muestra; y verificando la confiabilidad al aplicar el Alpha de Crombach.

2.5 Procedimiento

Para que la presente investigación se llevara a cabo solicitó la venia a los directivos de los hospitales con la finalidad de poner a prueba el instrumento de recolección de datos, para el análisis al determinar la muestra se consideró los criterios de inclusión y exclusión.

Es preciso mencionar que de la muestra de 155 encuestados del hospital La Caleta, 49 no respondieron la totalidad de las preguntas, mientras que en el otro hospital del estudio de 151 encuestados del 47 no respondieron el total de las preguntas.

2.6 Método de análisis de datos

Luego de aplicar el instrumento de recolección y obtenidos los datos necesarios, fueron procesados sistemáticamente utilizando el programa estadístico informático IBM SPSS Statistics V25, mientras que para definir la correspondencia entre variables se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, y en la comparación de cada variable entre los hospitales se utilizó la prueba t de student.

2.7 Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta las normas de la Universidad César Vallejo para una investigación cuantitativa; considerando los siguientes argumentos éticos:

Principio de veracidad: Son las distintas pautas para referir a los autores y recursos bibliográficos consultados.

Principio de confiabilidad: Se basa en que se realizará la aclaración a los participantes que la información brindada sólo será utilizada para el presente trabajo de investigación.

Principio de Autonomía: Se refiere al empleo y explicación el consentimiento informado, haciendo énfasis en la esencia, lapso y finalidad del estudio, los métodos y medios

aplicados, los beneficios previstos y los posibles obstáculos a tener en cuenta.

Principio de Beneficencia: Mediante el cual se brindará a los encuestados la información respecto a los beneficios y riesgos que conllevará su participación en el presente estudio.

Principio de Justicia: Este principio hace alusión en dar a cada participante lo que necesita.

III. RESULTADOS

Tabla 1:

Factores sociales del paciente en consulta externa de hospitales públicos de Chimbote, 2019.

Condición del encuestado	Hospital La Caleta		Hospital regional Eleazar Guzmán Barrón	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Usuario	102	96	103	99
Acompañante	4	4	1	1
Edad				
<18 Años	2	2	0	0
>18 Años	104	98	104	100
Sexo				
Masculino	49	46	52	50
Femenino	57	54	52	50
Nivel de estudio				
Analfabeto	1	1	0	0
Primaria	30	28	40	39
Secundaria	50	47	41	39
Superior Técnico	19	18	20	19
Superior Universitario	6	6	3	3
Tipo de seguro				
SIS	89	84	88	85
SOAT	0	0	0	0
Ninguno	15	14	3	3
Otro	2	2	13	12
Tipo de usuario				
Nuevo	12	11	10	10
Continuador	94	89	94	90
Total	106	100	104	100

Fuente: datos obtenidos de la encuesta para evaluar el agrado del usuario en consulta externa en el hospital público de Chimbote (La Caleta) y hospital regional de Chimbote, mayo-junio 2019.

La Tabla 1 presenta los factores sociales de 106 pacientes en el área de consultorio externo del hospital La Caleta. 96% fueron usuarios, 98% fueron mayores de edad, 54% fueron mujeres, el nivel secundario predominó en un 47%, prevalecieron los usuarios afiliados al SIS en un 84%. Prevaleció el usuario continuador en un 89%, en cuanto al hospital La Caleta.

En tanto en el hospital de Nuevo Chimbote, de 104 pacientes, 99% fueron usuarios, 100% fue mayor de edad, el sexo se distribuyó al 50%. Predominaron los pacientes con nivel primario y secundario en un 39% cada uno, 85% estuvo afiliado al SIS. El usuario continuador imperó en la presente investigación en un 90%.

Tabla 2:

Frecuencia del nivel de calidad de atención en el hospital La Caleta, 2019.

NIVEL	CALIDAD DE ATENCIÓN									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	18	17%	16	15%	22	21%	19	18%	17	16%
Medio	48	45%	48	45%	48	45%	38	36%	35	33%
Alto	40	38%	42	40%	36	34%	49	46%	54	51%

Fuente: datos obtenidos de la encuesta para evaluar el agrado del usuario en consulta externa en el hospital público de Chimbote (La Caleta), mayo-junio 2019.

En la tabla 2 se observa la dominancia del nivel medio en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad en un 45% cada una. Mientras que en las dimensiones empatía y aspectos tangibles prepondera el nivel alto en un 46% y 51%, respectivamente, y en general el nivel alto prepondera en un 62%,

Tabla 3:

Frecuencia del nivel de calidad de atención en el hospital regional 2019.

NIVEL	CALIDAD DE ATENCIÓN									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	22	21%	19	18%	45	43%	50	48%	21	20%
Medio	80	77%	79	76%	53	51%	49	47%	81	78%
Alto	2	2%	6	6%	6	6%	5	5%	2	2%

Fuente: datos obtenidos de la encuesta para evaluar el agrado de los usuarios atendidos en consulta externa en el hospital regional, mayo-junio 2019.

En la tabla 3 el nivel medio prepondera en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles en un 77%, 76%, 51% y 78%, respectivamente. Asimismo, el nivel bajo prepondera en la dimensión empatía con un 48%, y en general el nivel medio prepondera en un 78%,

Tabla 4:

Relación entre factores sociales del paciente y las dimensiones de la calidad de atención, de los pacientes atendidos de consulta externa del hospital de Chimbote (La Caleta), 2019.

Variable	1	2	3	4	5	6
1. Factores Sociales	1					
2. Fiabilidad	,004	1				
3. Capacidad de respuesta	,111	,401**	1			
4. Seguridad	,003	,435**	,506**	1		
5. Empatía	-,053	,505**	,522**	,535**	1	
6. Aspectos tangibles	,097	,465**	,473**	,479**	,532**	1

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos de la encuesta para evaluar la complacencia de los usuarios de consulta externa del hospital de Chimbote (La Caleta).

En la tabla 4 existe asociación positiva entre la variable factores sociales y las dimensiones fiabilidad (,004), capacidad de respuesta (,111), seguridad (,003) y aspectos tangibles (,097), mientras que con la dimensión empatía una asociación negativa (-,053), siendo no estadísticamente significativas.

Tabla 5:

Relación entre la calidad de atención y las dimensiones de los factores sociales del paciente, de los pacientes atendidos en consulta externa del hospital de Chimbote (La Caleta), 2019.

Variable	1	2	3	4	5	6	7
1. Calidad de atención	1						
2. Condición del encuestado	,148	1					
3. Edad	-,006	,027	1				
4. Sexo	-,078	,184	-,129	1			
5. Nivel de estudio	-,140	-,076	-,129	,029	1		
6. Tipo de seguro	,087	,067	,061	,000	,078	1	
7. Tipo de usuario	,188	,071	,169	,087	-,070	,076	1

Fuente: datos obtenidos de la encuesta para evaluar la complacencia de los usuarios atendidos en consulta externa del hospital de Chimbote (La Caleta).

En la tabla 5 la calidad de atención y las dimensiones condición del encuestado (,148), tipo de seguro (,087) y tipo de usuario (,188) presentan una asociación positiva, mientras que con las dimensiones edad (-,006), sexo (-,078) y nivel de estudio (-,140) la relación es negativa, siendo ambas no estadísticamente significativas.

Tabla 6:

Relación entre determinantes sociales del paciente y dimensiones de variable calidad de atención en el hospital regional, 2019.

Variable	1	2	3	4	5	6
1. Factores Sociales	1					
2. Fiabilidad	-,113	1				
3. Capacidad de respuesta	-,120	,635**	1			
4. Seguridad	,048	,257**	,275**	1		
5. Empatía	-,133	,298**	,238*	,133	1	
6. Aspectos tangibles	-,131	,677**	,661**	,345**	,130	1

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta para evaluar la complacencia de los usuarios del hospital regional.

En la tabla 6 la variable factores sociales y la dimensión seguridad presentan una asociación positiva (,048), mientras la relación es negativa con las dimensiones fiabilidad (-,113), capacidad de respuesta (-,120), empatía (-,133) y aspectos tangibles (-,131). Dichas relaciones no son estadísticamente significativas.

Tabla 7:

Relación entre la calidad de atención y las dimensiones de los factores sociales del paciente, de los pacientes atendidos en el servicio de consulta externa del hospital regional, 2019.

Variable	1	2	3	4	5	6	7
1. Calidad de atención	1						
2. Condición del encuestado	,125	1					
3. Edad			1				
4. Sexo	-,010	,099		1			
5. Nivel de estudio	-,038	,137		-,098	1		
6. Tipo de seguro	,118	,238*		,059	,230*	1	
7. Tipo de usuario	,386**	-,302**		,065	-,220*	,046	1

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos de la encuesta para evaluar la complacencia de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del hospital regional.

En la tabla 7 la variable calidad de atención dimensión tipo de usuario presentan una asociación positiva, siendo estadísticamente significativa ($r_s = ,386$), lo que demostraría que a medida que al incrementarse los pacientes continuadores la calidad de la atención se incrementa, en lo que concierne al hospital regional.

Tabla 8:

Comparación de factores sociales y la excelencia de atención de los pacientes en consulta externa de los hospitales públicos de Chimbote, 2019.

Factores sociales de hospitales públicos de Chimbote				Calidad de atención de hospitales públicos de Chimbote			
Media	Desviación	t	Significancia (bilateral)	Media	Desviación	t	Significancia (bilateral)
,05	2,43	,20	,840	9,51	14,04	6,91	,000

Fuente: datos obtenidos de la encuesta para evaluar el agrado del usuario en consulta externa en el hospital público de Chimbote (La Caleta) y hospital regional de Chimbote, mayo-junio 2019.

En la tabla 8 se establece la comparación de la variable factores sociales de los usuarios que recibieron atención en consulta externa entre el hospital La Caleta y el hospital regional, se ha determinado que no existe una diferencia estadísticamente significativa ($,840$). En relación a la comparación de la variable calidad de atención se ha identificado que existe una diferencia estadísticamente significativa ($,00 < 0,05$), por lo cual se dispone rechazar la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

IV. DISCUSIÓN

En la tabla 1, se exhibió a 106 pacientes del área de consultorio externo del hospital La Caleta, analizando sus factores sociales, respecto a la condición del encuestado, los usuarios se presentaron en un 96%. Los participantes fueron mayores de edad en un 98%. El sexo femenino destacó en un 54%. En relación con el nivel de estudio 1% manifiesta ser analfabeto, 28% alcanzó el nivel primario, 47% obtuvo el nivel secundario, 18% de los encuestados consiguió el nivel superior técnico y 6% restante adquirió el nivel superior universitario. Los usuarios que poseen Seguro Integral de Salud fueron 84%, 14% no posee ningún tipo de seguro, un 2% cuenta con un seguro de salud diferente al SIS o SOAT, y ninguno de los encuestados posee SOAT. El tipo de usuario preponderante fueron continuadores en un 89%; y comparado con una investigación del INEI (2014), se evidencia una semejanza con los pacientes afiliados al SIS en un 39.6%, en los usuarios según sexo en el que prevalece el sexo femenino en un 59.9%, y en lo que respecta al grupo etario predomina los usuarios mayores de edad (20 a 24 años y 45 a 49 años), en el nivel educativo destaca el nivel secundario en un 38.9%. Además, se muestra a 104 pacientes del área de consultorio externo del hospital regional de Chimbote, inspeccionando sus factores sociales, El 99% de los encuestados fueron usuarios que brindaron la información directamente. El 100% de los encuestados fueron mayores de edad. Respecto al sexo hubo una distribución al 50% para cada uno. En relación con el nivel de estudio no hubo presencia de analfabetos, 39% alcanzó el nivel primario, 39% obtuvo el nivel secundario, 19% de los encuestados consiguió el nivel superior técnico y 3% restante adquirió el nivel superior universitario, los que poseen Seguro Integral de Salud fueron 85%, 3% no posee ningún tipo de seguro, un 12% cuenta con un seguro de salud diferente al SIS o SOAT, y ninguno de los encuestados posee SOAT. El tipo de usuario preponderante fueron continuadores en un 90%; y comparado con un estudio similar realizado en Huancayo (2018), se evidencia una semejanza en los usuarios según sexo prevaleció el sexo femenino en un 52.7%, y en lo que respecta al grupo etario predomina los usuarios mayores de edad (34 a 49 años).

En la tabla 2, se apreció lo que respecta a la excelencia de atención de los pacientes atendidos en consulta externa del hospital La Caleta destacó el nivel alto en un 62%, resultado similar a un estudio del INEI (2014) con un 70.1% de usuarios complacidos con

la atención recibida. Asimismo, tuvo resultados similares a un estudio de Colombia (2016), en el cual los usuarios satisfechos fue un 71%.

En la tabla 3, se apreció en lo que respecta a la excelencia de atención de los pacientes atendidos en consulta externa del hospital público de Nuevo Chimbote prevaleciendo el nivel medio en un 78%, resultado similar al estudio realizado en un hospital de Lima (2016) con un 57% de usuarios regresarían a consultar en posterior oportunidad al hospital.

En la tabla 4 se mostró la correspondencia entre la variable factores sociales y las dimensiones de la variable calidad de atención no son estadísticamente significativas, respecto a la comunidad que acude a consulta externa del hospital La Caleta, resultado que discrepa al estudio de Messina, G. et al. (2015), en el cual se obtuvo dos características fueron estadísticamente significativos en la influencia de la satisfacción del paciente, la información continua por parte del personal de salud ($p=0.022$) y el tiempo de espera en consulta externa ($P=0.026$).

En la tabla 5 se evidenció que la relación entre la variable calidad de atención y las dimensiones de la variable factores sociales no son estadísticamente significativas, respecto a a la población que acude a consulta externa del hospital La Caleta, resultado similar al estudio de Liu, W. et al. (2016), no encontrándose asociación estadísticamente significativa entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención.

En la tabla 6 se mostró que la relación entre la variable factores sociales y las dimensiones de la variable calidad de atención no son estadísticamente significativas, respecto a los usuarios que acuden a consulta externa del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón, resultado que discrepa al estudio de Messina, G. et al. (2015), en el cual se obtuvo dos características fueron estadísticamente significativos en la influencia de la satisfacción del paciente, la información continua por parte del personal de salud ($p=0.022$) y el tiempo de espera en consulta externa ($P=0.026$).

En la tabla 7 se apreció que la variable calidad de atención y la dimensión tipo de usuario tuvieron una relación positiva, siendo estadísticamente significativa ($r_s =,386$), guardando semejanza con un estudio en Iquitos (2016), en el cual se encontró relación con significancia entre el tiempo para obtener cita, tiempo para ser atendido y la satisfacción del usuario que recibió atención en consulta externa.

En la tabla 8 se identificó que al comparar la variable calidad de atención entre ambos hospitales públicos de Chimbote se presentó una diferencia estadísticamente significativa con una significancia bilateral de ($,000$), similar resultado respecto al estudio del INEI (2014), en la cual se determina que la percepción de la calidad de atención aumenta cuando el tiempo de espera es menor presentándose en (82.3%), asimismo se incrementó cuando el tiempo de la atención es mayor (78,6%), incluso se incrementó al recibir el paciente una adecuada información acerca de su enfermedad (71.7%)

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo del hospital regional de Chimbote.

Segunda: Se identificaron como factores sociales predominantes en el hospital La Caleta a los pacientes usuarios en un 96%, los mayores de edad en un 98%, pacientes de sexo femenino en un 54%, aquellos que alcanzaron el nivel secundario de educación en un 47%, los afiliados al SIS en un 84%, los pacientes continuadores en un 89%, mientras que en el hospital regional de Chimbote se identificaron como factores sociales resaltantes los pacientes usuarios en un 99%, los mayores de edad en un 100%, los que alcanzaron el nivel primario y secundario de educación en un 39% cada uno, los afiliados al SIS en un 85%, los pacientes continuadores en un 90%.

Tercera: El nivel de calidad de atención en el área de consultorio externo del hospital La Caleta sobresalió el nivel alto en un 62%.

Cuarta: El nivel de calidad de atención en el área de consultorio externo del hospital regional de Chimbote destacó el nivel medio en un 78%.

Quinta: La variable factores sociales y las dimensiones de la variable calidad de atención no presentaron una relación estadísticamente significativa, en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote.

Sexta: La variable calidad de atención y las dimensiones de la variable factores sociales no presentaron una relación estadísticamente significativa, en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta.

Séptima: La variable calidad de atención y la dimensión tipo de usuario mostraron una relación positiva y estadísticamente significativa ($r_s = ,386$), en el área de consultorio externo del hospital regional de Chimbote.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A las direcciones de los hospitales públicos de Chimbote del presente estudio, considerar en su plan estratégico institucional la elaboración de un proyecto con miras a disminuir el periodo de espera para obtener una cita médica oportuna, entre ellos el contrato de personal de salud que abastezca la demanda de pacientes.

Segunda: A la dirección del hospital La Caleta, continuar brindando capacitaciones periódicas al personal de salud con la finalidad de ofrecer un trato con amabilidad al paciente, verificar que el equipo e instrumental médico se encuentren adecuadamente operativos.

Tercera: A la dirección del hospital regional de Chimbote, capacitar al personal de salud con la finalidad de brindar una información al usuario acerca de su enfermedad, el tratamiento a seguir así y la importancia de cumplir con la terapia indicada, asimismo establecer el equipo y material médico necesario para una atención en salud con calidad.

Cuarta: A las oficinas encargadas de evaluar la calidad de la atención de los hospitales públicos de la presente investigación, establecer estándares de atención de la calidad en coordinación con el personal involucrado, asimismo realizar evaluaciones constantes con la finalidad de verificar su cumplimiento.

Quinta: A la oficina encargada de brindar enseñanza docente y actividades de investigación del hospital La Caleta, ejecutar encuestas de manera oportuna a la población que acude a consulta externa y así determinar si las estrategias planteadas están proporcionando resultados significativos.

Sexta: Al responsable de la jefatura de consultorio externo del hospital regional de Chimbote, desarrollar actividades que motiven tanto al usuario nuevo como continuador, de esta manera acudir al nosocomio de ser necesario.

REFERENCIAS

- Alfranca, R. (2014). Expectativas y preferencias en la utilización de servicios en atención primaria (Tesis de doctorado). Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/145903/trap.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Bayat, M. et al. (2018). Factors influencing medical specialists' dual practice in the Islamic Republic of Iran. *Eastern Mediterranean Health Journal*. Recuperado de http://applications.emro.who.int/EMHJ/v24/09/EMHJ_2018_24_09_877_887.pdf
- Bedregal, P. et al. (2017). La espera en el sistema de salud chileno: una oportunidad para poner a las personas al centro. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2017/12/PDF-TEMAS-DE-LA-AGENDA-102-.pdf>
- Bravo, M. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del subcentro de salud de Amaguaña (Tesis de diplomado). Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>
- Calderón, R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero 2018 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2117/MAESTRO%20-%20Renatto%20Calder%c3%b3n%20Pardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cobo, E. et al. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*. Recuperado de <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
- Coleman, M., Dexter, D. y Nankivil, N. (2015). Factors affecting physician satisfaction and Wisconsin Medical Society Strategies to drive change. *Wisconsin Medical Journal*. Recuperado de http://www.wisconsinmedicalsociety.org/_WMS/publications/wmj/pdf/114/4/135.pdf

- Delgado, L. et al. (2017). Rasgos distintivos de los sistemas de salud en el mundo. Actualización 2017. Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas. Recuperado de <http://achc.org.co/wp-content/uploads/2018/08/Rasgos-distintivos-de-los-sistemas-de-salud-ACHC-2017.pdf>
- Del Salto, E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Quito, Ecuador (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Direkvand, A. et al. (2014). Effective factors on patients' satisfaction with emergency care services using factor analysis: a cross sectional study. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4290315/>
- DIRES Ancash. (2014). Resumen ejecutivo del análisis de situación de salud. Dirección Regional de Salud Ancash. Recuperado de http://dge.gob.pe/portal/Asis/indreg/asis_ancash.pdf
- Encuesta nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (2014). INEI. Lima, Perú. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/
- Declaración internacional de Alma-Ata en la conferencia de atención primaria. (1978). OMS. Recuperado de <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s21369en/s21369en.pdf>
- Dong, H. et al. (2019). Satisfaction analysis of patients with single implant treatments based on a questionnaire survey. *Patient Preference and Adherence*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6519022/pdf/ppa-13-695.pdf>
- Fang, J.,Liu, L. y Fang, P. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction – a study based on gamma coefficient. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6489650/pdf/ppa-13-515.pdf>. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6489650/pdf/ppa-13-515.pdf>
- Fernandez, M. et al. (2019). Quality indicators and patient satisfaction in colonoscopy. *Asociación Española de Gastroenterología*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30170708>

- Gerónimo, R. et al. (2016). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Salud Quintana Roo. Recuperado de https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf
- Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. (2011). MINSA. Lima, Perú. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Heede, K. y Voorde, C. (2016). Interventions to reduce emergency department utilisation: A review of reviews. Health Policy. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0168851016302688?via%3Dihub>
- Infantes, F. (2016). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista Peruana de Medicina Integrativa. Recuperado de http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de_e4Vf9y6.pdf
- Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos. (2017) Hospital Santa Rosa. Lima, Perú. Recuperado de 190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2017_2.pdf
- Karim, R. et al. (2015). Identifying influence of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services. Bangladesh Medical Research Council bulletin. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27089628>
- Lam, W., Wong, F. y Chan, A. (2018). Factors affecting the levels of satisfaction with nurse-patient communication among oncology patients. Cancer nursing. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30543568>
- Li, J. et al. (2016). Patient satisfaction between primary care providers and hospitals: a cross-sectional survey in Jilin province, China. International journal for quality in health care. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27090397>
- Liu, W. et al. (2016). How patients think about social responsibility of public hospitals in China?. BMC Health Services Research Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4982228/>

- Liu, X. et al. (2018). Factors affecting patient satisfaction with endemic medical care: a cross-sectional study in Nanchang, China. *Patient Preference and Adherence*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6071645/pdf/ppa-12-1373.pdf>
- Luna, M. (2017). Consulta externa: satisfacción de pacientes atendidos en tres hospitales de referencia en Huancayo. Universidad Peruana Los Andes. Recuperado de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/347>
- Martinez, A. (2009). Factores inhibidores de la calidad en los servicios de salud. Análisis desde la perspectiva de los hospitales privados y públicos. *Revista Conamed*. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2009/con094b.pdf>
- Mesfin, E. et al. (2017). Factors affecting quality of laboratory services in public and private health facilities in Addis Ababa, Ethiopia. *The Journal of the international federation of clinical chemistry and laboratory medicine*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5655637/pdf/ejifcc-28-205.pdf>
- Messina, G. et al. (2015). Factors affecting patient satisfaction with emergency department care: An Italian rural hospital. *Global Journal of Health Science*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4802104/pdf/GJHS-7-30.pdf>
- Midilli, T., Kirmozioglu, T. y Kalkim, A. (2017). Affecting factors and relationship between patients' attitudes towards the nursing profession and perceptions of nursing care in a university hospital. *Journal of the Pakistan Medical Association*. Recuperado de https://jpma.org.pk/article-details/8278?article_id=8278
- Mongui, E. (2015). Percepción de la calidad de atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P (Tesis de maestría). Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46054/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muench, J. et al. (2013). La atención primaria en los Estados Unidos y la experiencia peruana en perspectiva. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*. Recuperado de www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342013000200022
- Murante, A. et al. (2017). Patient-perceived responsiveness of primary care systems across Europe and the relationship with the health expenditure and remuneration systems

- of primary care doctors. *Social science & medicine*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28647664>
- Ochante, J. et al. (2015). Satisfacción de la usuaria en consulta externa del servicio de ginecología en el Instituto Nacional Materno Perinatal. *Revista peruana de investigación Materno Perinatal*. Recuperado de http://www.inmp.gob.pe/descargar_repositorio?archivo=32y37_Satisfacci%C3%B3n_de_la_usuaria_en_consulta_externa.pdf&nombre=32y37_Satisfacci%C3%B3n_de_la_usuaria_en_consulta_externa.pdf
- Palacios, M. Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/357/MAR%c3%8dA%20DEL%20ROSARIO%20PALACIOS%20ZEVALLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pashanaste, D. y Pinedo, L. (2016). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015 (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3314>
- Piccardi, C. et al. (2018). Social disparities in patient safety in primary care: a systematic review. *International journal for equity in health*. Recuperado de https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6081855/pdf/12939_2018_Article_828.pdf
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 (Tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=C8B03DDEA887D9665CDEDF959BF21324?sequence=1
- Reinoso, L. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario – consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20858/Reinoso_CLEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rios, A. y Barreto, A. (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo. Bogotá, Colombia. Universidad de ciencias aplicadas y ambientales.

- Recuperado de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
- Rodriguez, M. y Muñoz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Revista enfermería actual en Costa Rica*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774441>
- Salud en las américas resumen: panorama regional y perfiles de país. (2017). OMS. Recuperado de <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
- Siadén, Q. (2016). Calidad de atención en la consulta externa del hospital San Juan de Lurigancho 2016. Repositorio académico USMP. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIADEN_QI.pdf
- Silberman, M. (2014). Evaluación de la calidad de atención de la salud en el primer nivel de la ciudad de México y su relación con la satisfacción de los pacientes usuarios y destinatarios del mismo (Tesis de doctorado). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/299362166_EVALUACION_DE_LA_CALIDAD_DE_ATENCION_DE_LA_SALUD_EN_EL_PRIMER_NIVEL_DE_LA_CIUDAD_DE_MEXICO_Y_SU_RELACION_CON_LA_SATISFACCION_DE_LOS_PACIENTES_USUARIOS_Y_DESTINATARIOS_DEL_MISMO
- Thygesen, M., Fuglsang, M. y Miiler, M. (2015). Factors affecting patients' ratings of health-care satisfaction. *Danish medical journal*. Recuperado de http://ugeskriftet.dk/files/scientific_article_files/2018-11/a5150.pdf
- Tinoco, M. (2016). Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital Nacional P.N.P (Tesis de titulación). Luis Nicasio Saénz en el periodo octubre-diciembre 2015. Recuperado de https://documentop.com/universidad-ricardo-palma-facultad-de-medicina-cybertesis-urp_5a3509a11723ddf1823ed9c1.html
- Trant, A. et al. (2019). The impact of communication style on patient satisfaction. *Breast cancer research and treatment*. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10549-019-05232-w>
- Villagarcia, E. et al. (2016). Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. México. *Revista horizonte sanitario*. Recuperado de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100046

- Yimer, S. et al. (2016). Satisfaction and associated factors of outpatient psychiatric service consumers in Ethiopia. *Patient Preference and Adherence*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5036555/pdf/ppa-10-1847.pdf>
- Zafra, J., Veramendi, L. y Villa, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Revista de la Sociedad científica San Fernando. Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v76n1/a17v76n1.pdf>

ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de consistencia

Título: Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco Teórico	Método
¿Existe relación entre los factores sociales del paciente con la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote?	General Determinar la asociación entre los factores sociales del usuario y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019.	Hi: Existe diferencia significativa entre los factores sociales y la calidad de atención en el área de consultorio externo entre los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote.	Factores sociales	Condición del encuestado	Usuario (a) Acompañante	1-2	Conjunto de aspectos que se transmiten a través de la educación y las tradiciones culturales, que pueden influir en la práctica de la medicina tradicional.	Diseño correlacional y comparativo M1 → X1 ↔ Y1 ↕ C M2 → X2 ↔ Y2 Población H. Caleta: 155 pacientes Población. H. regional de Chimbote: 151 pacientes - Técnicas de recolección de datos: Encuestas
				Edad del encuestado	<18 años <18 años	1-2		
				Sexo	Masculino Femenino	1-2		
				Nivel de estudio	Analfabeto Primaria Secundaria Superior Técnico Superior universitario	1-5		
				Tipo de seguro	SIS SOAT Ninguno Otro Nuevo	1-4		
Tipo de usuario	Continuador	1-2						

	Específicos							
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los factores sociales del paciente en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote. • Identificar el nivel de calidad de atención en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote. • Establecer la relación entre los factores sociales y las dimensiones de la calidad de atención en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote. 		Calidad de atención	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Cumplimiento del servicio ofrecido Disposición a servir Capacidad de producir credibilidad y certidumbre Ocupar el lugar de otra persona y determinar sus necesidades Edificaciones Equipo Personal Medios de información Limpieza y comodidad	1-5 6-9 10-13 14-18 19-22	Son las actividades realizadas por las instituciones que brindan atenciones en salud con el propósito de mejorar dichas actividades.	Instrumentos: Cuestionario

	<ul style="list-style-type: none"> •Establecer la relación entre la calidad de atención y las dimensiones de los factores sociales en el área de consultorio externo de los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote. •Determinar si existe diferencia significativa entre los factores sociales y la calidad de atención en el área de consultorio externo entre los hospitales La Caleta y hospital regional de Chimbote. 							
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2:

Instrumento

		N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II			
Nombre del encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha: _____	Hora de Inicio: _____	Hora Final: _____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1	
	SOAT	2	
	Ninguno	3	
	Otro	4	
6. Tipo de usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II). Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?					
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?					
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?					
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

Anexo 3:

Validez y Confiabilidad

TÍTULO DE LA TESIS: Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Factores Sociales	Condición del encuestado	Usuario (a)	1			X		X		X		X		
		Acompañante	2			X		X		X		X		
	Edad del encuestado en años	< 18 años	1			X		X		X		X		
		> 18 años	2			X		X		X		X		
	Sexo	Masculino	1							X		X		
		Femenino	2			X		X		X		X		
	Nivel de estudio	Analfabeto	1							X		X		
		Primaria	2			X		X		X		X		
		Secundaria	3			X		X		X		X		
		Superior Técnico	4			X		X		X		X		

	Superior Universitario	5						X		X		
Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1			X	X		X		X		
	SOAT	2						X		X		
	Ninguno	3						X		X		
	Otro	4						X		X		
Tipo de usuario	Nuevo	1			X	X		X		X		
	Continuador	2						X		X		
Especialidad	Endocrinología	1			X	X			X		X	
	Ginecología	2							X		X	
	Cirugía General	3							X		X	
	Odontología	4							X		X	
	Cardiología	5							X		X	
	Pediatría	6							X		X	
	Medicina Interna	7							X		X	
	Otorrinolaringología	8							X		X	


 MINISTERIO DE SALUD
 SEGURIDAD INTEGRAL DE SALUD
 Dr. Ricardo Llave Iparraguirre
 DIRECTOR UDR SANTA

Ricardo Llave Iparraguirre
 DNI N° 17870668

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II**

OBJETIVO: Determinar la relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

DIRIGIDO A: Pacientes continuadores y/o acompañantes que acuden al servicio de consulta externa de hospitales públicos Chimbote 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Llave Iparraguirre Ricardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Administración



MINISTERIO DE SALUD
SEGURIDAD INTEGRAL DE SALUD
Dr. Ricardo Llave Iparraguirre
DIRECTOR UDR SANTA

Ricardo Llave Iparraguirre
DNI N° 17870668

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta							CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES								
				1	2	3	4	5	6	7	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el Indicador		Relación entre el indicador y los Ítems		Relación entre el Ítem y la opción de respuesta										
											SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO									
Calidad de atención	Fiabilidad		¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?									X		X				X		X							
			¿El médico le atendió en el horario programado?																			X		X			
			¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?																				X		X		
			¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?																				X		X		
		*Cumplimiento del servicio ofrecido	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?																			X		X			
	Capacidad	*Disposición a servir	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue									X			X			X		X							

de respuesta	Servicio rápido y oportuno	rápida?																			
		¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?												X			X				
		¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?												X			X				
		¿La atención en farmacia fue rápida?												X			X				
Seguridad	*Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?										X			X			X		X	
		¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?													X			X			
		¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?													X			X			
		¿El médico que le atendió le inspiró confianza?													X			X			
Empatía	*Capacidad que tiene una persona para ponerse en lugar de otra	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?													X			X			
		¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?													X			X			
		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?											X			X			X		
		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?													X			X			

		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?											X		X		
Aspectos Tangibles	*Instalaciones *Equipo *Personal *Material de comunicación *Limpieza y comodidad	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								X	X		X		X		
		¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?						X					X				
		¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							X					X			
		¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							X					X			



 MINISTERIO DE SALUD
 SEGURIDAD INTEGRAL DE SALUD
 Dr. Ricardo Llave Iparraguirre
 DIRECTOR UDR SANTA

Ricardo Llave Iparraguirre
 DNI N° 17870668

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II

OBJETIVO: Determinar la relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

DIRIGIDO A: Pacientes continuadores y/o acompañantes que acuden al servicio de consulta externa de hospitales públicos Chimbote 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Llave Iparraguirre Ricardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Administración



MINISTERIO DE SALUD
SEGURIDAD INTEGRAL DE SALUD
Dr. Ricardo Llave Iparraguirre
DIRECTOR UDR SANTA

Ricardo Llave Iparraguirre
DNI N° 17870668

TÍTULO DE LA TESIS: Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Factores Sociales	Condición del encuestado	Usuario (a)	1			X		X		X		X		
		Acompañante	2			X		X		X		X		
	Edad del encuestado en años	< 18 años	1			X		X		X		X		
		> 18 años	2			X		X		X		X		
	Sexo	Masculino	1			X		X		X		X		
		Femenino	2			X		X		X		X		
	Nivel de estudio	Analfabeto	1			X		X		X		X		
		Primaria	2			X		X		X		X		
		Secundaria	3			X		X		X		X		
		Superior Técnico	4			X		X		X		X		
		Superior Universitario	5			X		X		X		X		
	Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1			X		X		X		X		
		SOAT	2			X		X		X		X		

	Ninguno	3						X		X		
	Otro	4						X		X		
Tipo de usuario	Nuevo	1			X		X	X		X		
	Continuador	2						X		X		
Especialidad	Endocrinología	1							X		X	
	Ginecología	2							X		X	
	Cirugía General	3							X		X	
	Odontología	4				X		X		X		
	Cardiología	5					X	X		X		
	Pediatría	6						X		X		
	Medicina Interna	7						X		X		
	Otorrinolaringología	8						X		X		



Giovana Lisbet Castillo Layza
DNI N° 45763637

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II

OBJETIVO: Determinar la relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

DIRIGIDO A: Pacientes continuadores y/o acompañantes que acuden al servicio de consulta externa de hospitales públicos Chimbote 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Castillo Layza Giovana Lisbet

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Ciencias de Enfermería



Giovana Lisbet Castillo Layza
DNI N° 45763637

de respuesta	Servicio rápido y oportuno	rápida?																			
		¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?													X			X			
		¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?													X			X			
		¿La atención en farmacia fue rápida?													X			X			
Seguridad	*Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?											X			X			X		
		¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?													X			X			
		¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?													X			X			
		¿El médico que le atendió le inspiró confianza?													X			X			
Empatía	*Capacidad que tiene una persona para ponerse en lugar de otra	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?															X		X		
		¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?													X			X			
		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?												X			X				
		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?													X			X			

		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?											X		X		
Aspectos Tangibles	*Instalaciones *Equipo *Personal *Material de comunicación *Limpieza y comodidad	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								X	X		X		X		
		¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?						X					X				
		¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?											X		X		
		¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?											X		X		

Giovana Lisbet Castillo Layza
DNI N° 45763637

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II

OBJETIVO: Determinar la relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

DIRIGIDO A: Pacientes continuadores y/o acompañantes que acuden al servicio de consulta externa de hospitales públicos Chimbote 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Castillo Layza Giovana Lisbet

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Ciencias de Enfermería



Giovana Lisbet Castillo Layza
DNI N° 45763637

TÍTULO DE LA TESIS: Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Factores Sociales	Condición del encuestado	Usuario (a)	1			X		X		X		X		
		Acompañante	2			X		X		X		X		
	Edad del encuestado en años	< 18 años	1			X		X		X		X		
		> 18 años	2			X		X		X		X		
	Sexo	Masculino	1			X		X		X		X		
		Femenino	2			X		X		X		X		
	Nivel de estudio	Analfabeto	1			X		X		X		X		
		Primaria	2			X		X		X		X		
		Secundaria	3			X		X		X		X		
		Superior Técnico	4			X		X		X		X		
		Superior Universitario	5			X		X		X		X		
	Tipo de seguro por	SIS	1			X		X		X		X		

el cual se atiende	SOAT	2						X		X		
	Ninguno	3						X		X		
	Otro	4						X		X		
Tipo de usuario	Nuevo	1			X		X	X		X		
	Continuador	2						X		X		
Especialidad	Endocrinología	1							X		X	
	Ginecología	2							X		X	
	Cirugía General	3							X		X	
	Odontología	4				X		X		X		
	Cardiología	5					X		X		X	
	Pediatría	6						X		X		
	Medicina Interna	7						X		X		
	Otorrinolaringología	8						X		X		

Karol

Karol Janeth Orellano Marcos
DNI N° 42171066

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II

OBJETIVO: Determinar la relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

DIRIGIDO A: Pacientes continuadores y/o acompañantes que acuden al servicio de consulta externa de hospitales públicos Chimbote 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Orellano Marcos Karol Janeth

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión de Servicios de la Salud



Karol Janeth Orellano Marcos
DNI N° 42171066

de respuesta	Servicio rápido y oportuno	rápida?																			
		¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?													X			X			
		¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?													X			X			
		¿La atención en farmacia fue rápida?													X			X			
Seguridad	*Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?												X			X				
		¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?													X			X			
		¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?													X			X			
		¿El médico que le atendió le inspiró confianza?													X			X			
Empatía	*Capacidad que tiene una persona para ponerse en lugar de otra	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?															X		X		
		¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?													X			X			
		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?													X			X			
		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?													X			X			

		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?												X		X		
Aspectos Tangibles	*Instalaciones *Equipo *Personal *Material de comunicación *Limpieza y comodidad	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								X	X			X		X		
		¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?												X		X		
		¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?												X		X		
		¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?												X		X		



Karol Janeth Orellano Marcos
DNI N° 42171066

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II**

OBJETIVO: Determinar la relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

DIRIGIDO A: Pacientes continuadores y/o acompañantes que acuden al servicio de consulta externa de hospitales públicos Chimbote 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Orellano Marcos Karol Janeth

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión de Servicios de la Salud




Karol Janeth Orellano Marcos
DNI N° 42171066

TÍTULO DE LA TESIS: Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los Ítems		Relación entre el Ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Factores Sociales	Condición del encuestado	Usuario (a)	1			X		X		X		X		
		Acompañante	2			X		X		X		X		
	Edad del encuestado en años	< 18 años	1			X		X		X		X		
		> 18 años	2			X		X		X		X		
	Sexo	Masculino	1							X		X		
		Femenino	2			X		X		X		X		
	Nivel de estudio	Analfabeto	1							X		X		
		Primaria	2							X		X		
		Secundaria	3			X		X		X		X		
		Superior Técnico	4			X		X		X		X		
		Superior Universitario	5			X		X		X		X		
	Tipo de seguro por	SIS	1			X		X		X		X		

el cual se atiende	SOAT	2						X		X		
	Ninguno	3						X		X		
	Otro	4						X		X		
Tipo de usuario	Nuevo	1				X		X				
	Continuador	2						X		X		
Especialidad	Endocrinología	1							X		X	Esta dimensión no muestra relación con las variables
	Ginecología	2							X		X	
	Cirugía General	3							X		X	
	Odontología	4					X		X			
	Cardiología	5							X		X	
	Pediatría	6							X		X	
	Medicina Interna	7							X		X	
	Otorrinolaringología	8							X		X	

Ministerio de Salud
 Seguro Integral de Salud

 M.C. María Julia Ramirez Cueva
 MEDICO SUPERVISOR UDR SANTA
 MSP N° 53626
 RNA N° A05398

María Julia Ramirez Cueva
 DNI N° 44170267

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II

OBJETIVO: Determinar la relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

DIRIGIDO A: Pacientes continuadores y/o acompañantes que acuden al servicio de consulta externa de hospitales públicos Chimbote 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Ramirez Cueva María Julia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión de Servicios de la Salud



Ministerio de Salud
Seguro Integral de Salud
M.C. María Julia Ramirez Cueva
MÉDICO SUPERVISOR UDR SANTA
C.R.P. N° 5626
R.N.A.N° A05358

María Julia Ramirez Cueva
DNI N° 44170267

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta							CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				1	2	3	4	5	6	7	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el Indicador		Relación entre el indicador y los Ítems		Relación entre el Ítem y la opción de respuesta		La opción de respuesta debe ser hasta 5					
											SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Calidad de atención	Fiabilidad	*Cumplimiento del servicio ofrecido	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?									X		X				X		X				
			¿El médico le atendió en el horario programado?																		X		X	
			¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?																		X		X	
			¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?																		X		X	
		¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?																		X		X		
	Capacidad de respuesta	*Disposición a servir	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue									X		X		X			X	No sólo se debe encuestar a pacientes SIS				

	Servicio rápido y oportuno	rápida?																	
		¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?											X			X			
		¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?											X			X			
		¿La atención en farmacia fue rápida?											X			X			
Seguridad	*Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?									X			X		X			
		¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?												X		X			
		¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?												X		X			
		¿El médico que le atendió le inspiró confianza?												X		X			
Empatía	*Capacidad que tiene una persona para ponerse en lugar de otra	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?												X		X			
		¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?												X		X			
		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?									X			X		X			
		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?												X		X			

		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?											X		X		
Aspectos Tangibles	*Instalaciones *Equipo *Personal *Material de comunicación *Limpieza y comodidad	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								X		X	X		X		
		¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								X		X	X		X		
		¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								X		X	X		X		
		¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?								X		X	X		X		

Ministerio de Salud
Seguro Integral de Salud



M.C. María Julia Ramirez Cueva
MEDICO SUPERVISOR UDR SANTA
CRIP N° 53426
RNA N° A05398

María Julia Ramirez Cueva
DNI N° 44170267

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II

OBJETIVO: Determinar la relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019

DIRIGIDO A: Pacientes continuadores y/o acompañantes que acuden al servicio de consulta externa de hospitales públicos Chimbote 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Ramirez Cueva María Julia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión de Servicios de la Salud



Ministerio de Salud
Seguro Integral de Salud
M.C. María Julia Ramirez Cueva
MÉDICO SUPERVISOR UDR SANTA
C.R.P. N° 5626
R.N.A.N° A05358

María Julia Ramirez Cueva
DNI N° 44170267

Confiabilidad

Al medir la confiabilidad del instrumento (cuestionario) cuyos ítems miden calidad de atención y, basado en una muestra piloto de tamaño 13 y con uso del indicador Alfa Cronbach se obtuvo ($r = 0,821$). Este resultado refiere que su aplicación a los pacientes produjo resultados similares o consistentes, por lo que el grado de confiabilidad del instrumento es aceptable.

Estadísticos de los elementos

	Desviación típica	N
P1	1,769	13
P2	3,256	13
P3	4,141	13
P4	3,077	13
P5	2,590	13
P6	1,974	13
P7	2,026	13
P8	1,641	13
P9	1,692	13
P10	1,077	13
P11	1,641	13
P12	1,192	13
P13	2,974	13
P14	2,590	13
P15	2,308	13
P16	1,974	13
P17	2,103	13
P18	1,897	13
P19	1,833	13
P20	2,026	13
P21	2,923	13
P22	1,423	13
$\sum S_i^2$	48,128	

Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] = \frac{22}{22-1} \left[1 - \frac{48.128}{223.256} \right]$$

$$\alpha = 0,821$$

Anexo 4:

Base de datos

Hospital La Caleta																															
N°	Condición del encuestado	Edad	Sexo	Nivel de estudio	Tipo de seguro	Tipo de usuario	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Calidad de atención	Nivel de calidad de atención	
1	2	2	2	1	1	2	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	97	Alto	
2	1	2	1	3	1	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	103	Alto	
3	1	2	2	2	1	2	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	100	Alto	
4	1	2	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	96	Alto	
5	1	2	1	3	1	2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	102	Alto
6	1	2	1	3	1	2	3	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	80	Medio
7	1	2	1	3	3	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	4	4	5	4	5	4	95	Alto
8	1	2	2	3	1	2	4	3	3	5	5	5	5	3	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	93	Alto
9	1	2	1	3	3	2	3	5	5	3	5	3	2	3	4	5	2	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	88	Medio
10	1	1	2	5	1	1	3	2	2	5	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	80	Medio
11	1	2	1	2	1	1	2	2	2	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	87	Medio
12	2	2	2	3	1	2	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	97	Alto
13	1	2	2	4	1	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	102	Alto
14	1	2	1	2	1	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	95	Alto
15	2	2	2	3	1	2	5	5	5	2	2	3	4	2	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	86	Medio
16	1	2	2	3	3	2	3	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	3	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	3	89	Medio
17	1	2	2	3	1	2	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	98	Alto
18	2	2	2	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	106	Alto
19	1	2	2	3	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	99	Alto
20	1	2	2	3	1	2	4	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	89	Medio

21	1	1	2	3	1	2	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	97	Alto
22	1	2	1	5	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	62	Bajo	
23	1	2	1	4	1	2	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	91	Medio	
24	1	2	2	3	1	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	73	Bajo	
25	1	2	2	2	1	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	78	Medio	
26	1	2	1	2	1	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Medio	
27	1	2	2	4	1	2	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	79	Medio	
28	1	2	2	3	1	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	76	Bajo	
29	1	2	1	2	1	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	78	Medio	
30	1	2	2	3	1	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	78	Medio	
31	1	2	2	2	1	2	4	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	73	Bajo	
32	1	2	2	4	1	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	2	4	3	4	75	Bajo	
33	1	2	1	3	3	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	76	Bajo	
34	1	2	2	2	1	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	80	Medio	
35	1	2	2	2	1	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	96	Alto	
36	1	2	1	3	3	2	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	96	Alto	
37	1	2	1	2	1	2	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	91	Medio	
38	1	2	2	4	1	2	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	90	Medio	
39	1	2	1	3	1	2	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	89	Medio	
40	1	2	2	5	1	2	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	94	Alto	
41	1	2	1	3	1	1	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	94	Alto	
42	1	2	2	2	1	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	95	Alto	
43	1	2	2	3	1	2	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	95	Alto	
44	1	2	1	2	1	2	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	95	Alto	
45	1	2	1	3	3	2	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	98	Alto	
46	1	2	2	2	1	2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	91	Medio	
47	1	2	1	3	1	2	3	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	92	Alto	
48	1	2	1	2	3	2	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	98	Alto	

49	1	2	2	4	1	2	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	94	Alto	
50	1	2	2	3	1	2	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	93	Alto	
51	1	2	1	4	3	2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	98	Alto	
52	1	2	1	2	1	2	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	97	Alto	
53	1	2	2	2	1	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	66	Bajo	
54	1	2	2	4	1	1	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	73	Bajo	
55	1	2	1	3	1	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	65	Bajo	
56	1	2	1	4	1	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2	64	Bajo	
57	1	2	2	2	1	1	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	71	Bajo	
58	1	2	1	3	1	1	2	2	2	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	63	Bajo	
59	1	2	2	4	3	1	2	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	73	Bajo	
60	1	2	2	5	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	62	Bajo		
61	1	2	1	4	1	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	69	Bajo
62	1	2	2	3	1	1	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	76	Bajo
63	1	2	2	2	1	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	91	Medio	
64	1	2	1	3	1	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	93	Alto	
65	1	2	1	4	1	2	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	92	Alto	
66	1	2	2	2	1	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	95	Alto	
67	1	2	2	3	3	2	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	93	Alto	
68	1	2	2	2	1	2	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	93	Alto	
69	1	2	1	3	1	2	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	94	Alto	
70	1	2	1	4	1	2	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	96	Alto	
71	1	2	2	2	1	2	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	96	Alto	
72	1	2	1	3	1	2	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	95	Alto	
73	1	2	2	3	3	2	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	92	Alto	
74	1	2	1	3	1	1	4	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	95	Alto	
75	1	2	1	2	1	1	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	97	Alto	
76	1	2	2	3	1	2	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	97	Alto	

77	1	2	1	2	1	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	97	Alto
78	1	2	2	3	1	2	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	97	Alto
79	1	2	2	4	1	2	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	97	Alto
80	1	2	1	3	1	2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	95	Alto
81	1	2	2	2	1	2	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	97	Alto
82	1	2	1	4	1	1	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	97	Alto
83	1	2	2	3	3	2	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	92	Alto
84	1	2	1	3	1	2	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	100	Alto
85	1	2	2	2	1	2	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	96	Alto
86	1	2	1	4	1	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	95	Alto
87	1	2	2	3	1	2	5	4	4	5	4	3	2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	90	Medio
88	1	2	1	3	1	2	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	93	Alto
89	1	2	1	3	1	2	4	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	82	Medio
90	1	2	2	3	3	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	100	Alto
91	1	2	1	3	1	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	97	Alto
92	1	2	2	4	1	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	95	Alto
93	1	2	1	3	1	1	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	94	Alto
94	1	2	2	3	1	2	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	87	Medio
95	1	2	2	3	1	2	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	95	Alto
96	1	2	1	2	3	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	92	Alto
97	1	2	1	3	1	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	98	Alto
98	1	2	2	3	1	2	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	95	Alto
99	1	2	1	2	1	2	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	96	Alto
100	1	2	1	2	1	2	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	91	Medio
101	1	2	2	4	1	2	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	94	Alto
102	1	2	1	5	1	2	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	96	Alto
103	1	2	1	2	1	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	100	Alto
104	1	2	2	4	1	2	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	92	Alto

105	1	2	1	3	1	2	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	90	Medio
106	1	2	2	5	1	2	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	93	Alto

Hospital regional de Chimbote																														
N°	Condición del encuestado	Edad	Sexo	Nivel de estudio	Tipo de seguro	Tipo de usuario	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Calidad de atención	Nivel de calidad de atención
1	1	2	2	3	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	Alto
2	2	2	2	4	4	1	3	4	2	5	3	4	3	3	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	3	84	Medio
3	1	2	2	3	1	2	5	3	5	2	5	2	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	94	Alto
4	1	2	1	2	1	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	79	Medio
5	1	2	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	80	Medio
6	1	2	2	3	1	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	81	Medio
7	1	2	1	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	80	Medio
8	1	2	1	4	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	80	Medio
9	1	2	2	2	1	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	82	Medio
10	1	2	1	3	4	2	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	90	Medio
11	1	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	78	Medio
12	1	2	2	2	1	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	77	Bajo
13	1	2	1	3	1	2	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	86	Medio
14	1	2	2	3	1	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	81	Medio
15	1	2	1	3	1	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	80	Medio
16	1	2	1	3	1	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	85	Medio
17	1	2	2	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	81	Medio
18	1	2	1	2	1	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	81	Medio
19	1	2	2	3	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	83	Medio
20	1	2	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	80	Medio

21	1	2	1	2	1	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	82	Medio
22	1	2	1	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	81	Medio
23	1	2	2	2	1	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	81	Medio	
24	1	2	1	2	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	82	Medio	
25	1	2	2	2	1	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	80	Medio	
26	1	2	1	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	82	Medio	
27	1	2	1	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	82	Medio	
28	1	2	2	2	1	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	81	Medio	
29	1	2	1	3	1	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	82	Medio	
30	1	2	2	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	82	Medio	
31	1	2	1	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	82	Medio	
32	1	2	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	81	Medio	
33	1	2	1	2	1	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	83	Medio	
34	1	2	1	3	1	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	82	Medio	
35	1	2	2	2	1	2	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	93	Alto	
36	1	2	2	3	1	2	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	88	Medio	
37	1	2	1	5	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	83	Medio	
38	1	2	2	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	82	Medio	
39	1	2	1	2	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	82	Medio	
40	1	2	1	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	84	Medio	
41	1	2	2	3	1	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	81	Medio	
42	1	2	2	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	83	Medio	
43	1	2	1	3	1	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	82	Medio	
44	1	2	2	4	1	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	81	Medio	
45	1	2	1	2	1	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	82	Medio	
46	1	2	1	4	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	83	Medio	
47	1	2	2	3	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	82	Medio	
48	1	2	1	2	1	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	81	Medio	

49	1	2	2	2	1	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	82	Medio	
50	1	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	93	Alto
51	1	2	1	2	1	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	81	Medio
52	1	2	2	4	1	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	82	Medio
53	1	2	2	2	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	82	Medio
54	1	2	1	3	1	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	83	Medio
55	1	2	2	3	1	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	82	Medio
56	1	2	1	2	1	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	82	Medio
57	1	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	83	Medio
58	1	2	2	2	1	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	82	Medio
59	1	2	1	2	1	2	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	89	Medio
60	1	2	2	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	84	Medio
61	1	2	1	4	1	2	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	94	Alto
62	1	2	1	4	1	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	82	Medio
63	1	2	2	2	1	2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	92	Alto
64	1	2	1	3	1	2	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	88	Medio
65	1	2	1	2	1	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	86	Medio
66	1	2	1	4	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	83	Medio
67	1	2	2	2	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	82	Medio
68	1	2	1	3	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	82	Medio
69	1	2	2	3	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	81	Medio
70	1	2	1	3	1	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	82	Medio
71	1	2	2	4	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	83	Medio
72	1	2	1	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	83	Medio
73	1	2	1	3	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	81	Medio
74	1	2	2	2	1	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	81	Medio
75	1	2	2	4	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	81	Medio
76	1	2	1	2	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	81	Medio

77	1	2	2	3	1	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	83	Medio
78	1	2	2	2	1	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	82	Medio
79	1	2	1	3	1	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	81	Medio
80	1	2	1	4	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	82	Medio
81	1	2	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	82	Medio
82	1	2	2	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	83	Medio
83	1	2	1	3	1	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	79	Medio
84	1	2	1	2	1	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	81	Medio
85	1	2	2	3	1	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	80	Medio
86	1	2	1	2	1	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	81	Medio
87	1	2	2	2	1	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	82	Medio
88	1	2	1	3	1	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	80	Medio
89	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	54	Bajo
90	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	52	Bajo
91	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	57	Bajo
92	1	2	1	4	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	59	Bajo
93	1	2	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	53	Bajo
94	1	2	1	5	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	62	Bajo
95	1	2	2	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	67	Bajo
96	1	2	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	65	Bajo
97	1	2	2	5	1	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	74	Bajo
98	1	2	1	3	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	64	Bajo
99	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	72	Bajo
100	1	2	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	Bajo
101	1	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	Bajo
102	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	69	Bajo
103	1	2	2	4	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	71	Bajo
104	1	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	69	Bajo

Anexo 5:

Autorización de la aplicación del instrumento


MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
HOSPITAL LA CALETA

Unidad de Apoyo a la
Docencia e Investigación

Chimbote, 27 de Mayo del 2019.

OFICIO N° 2073 – 2019-HLC-CH/UADI.

Señora
Dra. Rosa Maria SALAS SANCHEZ
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo
CHIMBOTE.-

ASUNTO: AUTORIZACION PARA APLICACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.

REF. : Carta s/n de fecha 14/05/2019

Presentándole mi cordial saludo me dirijo a su Despacho, para manifestarle nuestra aceptación a la solicitud de autorización para la aplicación del instrumento de investigación (Encuesta) con fines de complementar información para el trabajo de investigación titulado: "FACTORES SOCIALES Y CALIDAD DE ATENCION EN EL AREA DE CONSULTORIO EXTERNO DE HOSPITALES PUBLICOS CHIMBOTE 2019", a cargo de vuestro alumno Alvaro Danny BENITES BERNABE.

Agradeciéndole que al finalizar su proyecto el alumno, nos haga llegar una copia del mismo.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.

Atentamente,




GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
UNIDAD EJECUTORA DE SALUD LA CALETA
HOSPITAL LA CALETA, CHIMBOTE
Dr. Marco Antonio Montoya Cieza
C.M.P. 039057
DIRECTOR EJECUTIVO

MAMC/FCCHA/nezzy
Ch-27-05-2019
c.c: Arch



HOSPITAL REGIONAL "ELEAZAR GUZMAN BARRÓN"
CHIMBOTE



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Nuevo Chimbote, 23 de mayo del 2019

OFICIO N° 1380 - 2019-HR-"EGB"-NCH-UAD/D.

Srta.
Dra. ROSA MARIA SALAS SANCHEZ
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CHIMBOTE.-

ASUNTO: APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

Ref : EXPEDIANTE N°5071

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente asimismo en atención al documento de la referencia, comunicarle que previa las coordinaciones con la Jefatura de la Unidad Gestión de la Calidad se da por aceptado el Trabajo de Investigación Titulado "FACTORES SOCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE CONSULTORIO EXTERNO DE HOSPITALES PÚBLICOS CHIMBOTE 2019", quien estará a cargo bajo la supervisión de la responsable de Admisión del Departamento Consulta Externa.

Sin otro particular, es ocasión para reiterarle mi saludo y estima personal.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL CHIMBOTE
HOSPITAL REGIONAL
"ELEAZAR GUZMAN BARRÓN"
Dr. José G. Morales De La Cruz
C.M.P. 45041
DIRECTOR EJECUTIVO

JGMDLC/CG/muo
cc: Archivo

Anexo 6:

Artículo científico

1. TÍTULO

Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019

2. AUTOR

Alvaro Danny Benites Bernabe, alvarobenitesb@hotmail.com, Seguro Integral de Salud.

3. RESUMEN

La finalidad de la presente investigación fue determinar si existe relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote. El tipo de investigación es cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, transversal y no experimental. La población estuvo conformada por los pacientes que acuden al área de consultorio externo del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón y el hospital La Caleta de mayo a junio del 2019, para el primer establecimiento de salud fue de 150.49 y para el segundo fue de 154.64. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada. Los datos fueron procesados con el Programa SPSS v. 25, determinándose una asociación positiva y estadísticamente significativa ($r_s = ,386$) entre la variable calidad de atención y la dimensión tipo de usuario. Además, se halló que existe una diferencia estadísticamente significativa de la variable calidad de atención ($,000$).

4. PALABRAS CLAVE

Relación, factores sociales, calidad de atención, pacientes, consultorio externo, hospital.

5. ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to determine if there is a relationship between the social factors of the patient and the quality of care in the external office area of public hospitals in Chimbote. The type of research is quantitative, descriptive correlational, transversal and non-experimental design. The population was made up of patients who go to the external office area of the Eleazar Guzmán Barrón regional hospital and La Caleta hospital from May to June 2019, for the first health facility it was 150.49 and for the second it was 154.64. The modified SERVQUAL survey was applied to data collection.

The data was processed with the SPSS Program v. 25, determining a positive and statistically significant association ($r_s = .386$) between the variable quality of care and the type of user dimension. In addition, it was found that there is a statistically significant difference in the quality of care variable ($p < .000$).

6. KEYWORDS

Relationship, social factors, quality of care, patients, outpatient office, hospital.

7. INTRODUCCIÓN

En el presente la satisfacción del paciente con el nivel de calidad de atención en salud ha sido ampliamente investigada, asimismo ha sido propuesto como referencia para evaluar los sistemas de salud, en los estudios realizados se ha determinado una asociación negativa entre el aumento del tiempo de espera y la satisfacción del usuario. (Direkvand et al, 2014) En el 2012 en el Perú se difundió una guía para evaluar la conformidad del paciente que es atendido en las instituciones que brindan un servicio de salud, por lo cual se instauró métodos y uniformizó instrumentos. (MINSa, 2011).

Con respecto a la región Ancash, en la actualidad a pesar del avance en lo que respecta al aseguramiento universal en salud aún persisten problemas en cuestión a equipos y material médico en las instituciones que prestan servicios de salud, lo cual genera que el paciente advierta deficiente calidad en atención de salud, asimismo la dirección regional de salud Ancash cuenta con instituciones tanto del I y II nivel de atención, existiendo gran demanda de pacientes en toda la región que no puede ser cubierta en su totalidad debido a que no se cuenta con el personal de salud adecuado (DIRES Ancash, 2014).

Según el estudio que se realizó en China acerca de la percepción de las responsabilidades sociales de los hospitales públicos, el 40% de los encuestados de pacientes externos estuvo satisfecho o muy satisfecho y poco más del 50% de pacientes hospitalizados, sin embargo no se halló asociaciones significativas entre la responsabilidad social y otra característica de los pacientes u hospital (Liu et al, 2016).

En un estudio de México se determinó los componentes que generan inhibición en el nivel de calidad de atención en salud, en hospitales privados y públicos, un 66% se determinó a la infraestructura deficiente por recursos económicos deficientes, en 44.4% se mencionó a la escasez de recurso humano en áreas críticas, para el 22.2% la tecnología no fue adecuada, 88.9% manifestó que el personal de salud carece de valores, en las entidades particulares 44.4% expresó que existe falta de identidad con su nosocomio, carencia de conducta moral médica 22.2%, declinación a las modificaciones institucionales 22.2%

escasez de responsabilidad, honestidad y motivación en un 11.1% cada una (Martinez et al, 2009).

Para evaluar los componentes que influyen en la satisfacción de los pacientes de la calidad de atención en salud en un hospital de Italia, 98.5% manifestó que las licenciadas en enfermería son hábiles en sus funciones, 43.6% afirmó que no se brinda una información adecuada por parte de las enfermeras, sobre todo que cuidados se debe tener en el hogar en general, 98% de los encuestados presentó gran agrado con la atención otorgada (Messina et al, 2015).

Frente a esta perspectiva podemos argumentar que existe en la asociación entre los factores sociales y la calidad de atención existió significancia en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote, determinándose ¿Existe relación entre los factores sociales del paciente con la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote?, razón por la cual se plantea este trabajo de investigación.

8. METODOLOGÍA

De acuerdo al propósito planteado fue un estudio descriptivo, correlacional y comparativo.

La población está conformada por los usuarios que concurren al área de consultorio externo de los hospitales públicos del estudio, Mayo a Junio del 2019, teniendo a 154 encuestados como muestra del hospital La Caleta, y 150 encuestados para el hospital regional de Chimbote. El instrumento de recolección de datos de la presente tesis fue la encuesta, dicho cuestionario se aplicó utilizándose la escala de Likert.

En la validación del instrumento se efectuó la consulta a 4 profesionales, 3 magister y 1 doctor, quienes brindaron sugerencias para su mejora, mientras que la confiabilidad del instrumento se verificó aplicando un ensayo piloto a 13 pacientes del hospital La Caleta no incluidos en la muestra; y verificando la confiabilidad al aplicar el Alpha de Crombach.

Para que la presente investigación se llevara a cabo solicitó la venia a los directivos de los hospitales con la finalidad de poner a prueba el instrumento de recolección de datos, para el análisis al determinar la muestra se consideró los criterios de inclusión y exclusión.

Es preciso mencionar que de la muestra de 156 encuestados del hospital La Caleta, 50 no respondieron la totalidad de las preguntas, mientras que en el otro hospital del estudio de 151 encuestados del 47 no respondieron el total de las preguntas.

Luego de aplicar el instrumento de recolección y obtenidos los datos necesarios, fueron procesados sistemáticamente utilizando el programa estadístico informático IBM SPSS Statistics V25, mientras que para definir la correspondencia entre variables se utilizó el

coeficiente de correlación Rho de Spearman, y en la comparación de cada variable entre los hospitales se utilizó la prueba t de student.

9. RESULTADOS

Respecto a los factores sociales de 106 pacientes en el área de consultorio externo del hospital La Caleta. 96% fueron usuarios, 98% fueron mayores de edad, 54% fueron mujeres, el nivel secundario predominó en un 47%, prevalecieron los usuarios afiliados al SIS en un 84%. Prevaleció el usuario continuador en un 89%, en cuanto al hospital La Caleta.

En tanto en el hospital de Nuevo Chimbote, de 104 pacientes, 99% fueron usuarios, 100% fue mayor de edad, el sexo se distribuyó al 50%. Predominaron los pacientes con nivel primario y secundario en un 39% cada uno, 85% estuvo afiliado al SIS. El usuario continuador imperó en la presente investigación en un 90%.

El nivel medio dominó en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad en un 45% cada una. Mientras que en las dimensiones empatía y aspectos tangibles prepondera el nivel alto en un 46% y 51%, respectivamente, y en general el nivel alto prepondera en un 62%, mientras que el nivel medio prepondera en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles en un 77%, 76%, 51% y 78%, respectivamente. Asimismo, el nivel bajo prepondera en la dimensión empatía con un 48%, y en general el nivel medio prepondera en un 78%.

No se presentó asociación estadísticamente significativa entre la variable factores sociales y las dimensiones de la calidad de atención en los hospitales públicos del presente estudio.

No hubo asociación estadísticamente significativa entre la variable calidad de atención y las dimensiones de los factores sociales en el hospital La Caleta.

La variable calidad de atención dimensión tipo de usuario presentan una asociación positiva, siendo estadísticamente significativa ($r_s = ,386$), lo que demostraría que a medida que al incrementarse los pacientes continuadores la calidad de la atención se incrementa, en lo que concierne al hospital regional.

Al comparar la variable factores sociales de los usuarios que recibieron atención en consulta externa entre el hospital La Caleta y el hospital regional, se ha determinado que no existe una diferencia estadísticamente significativa ($,840$). En relación a la comparación de la variable calidad de atención se identificó una diferencia estadísticamente significativa ($,00 < 0,05$, rechazándose la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

10. DISCUSIÓN

Al comparar los factores sociales que predominaron en el hospital La Caleta con la investigación del INEI (2014), se evidencia una semejanza con los pacientes afiliados al SIS (39.6%), sexo femenino (59.9%), y en grupo etario predomina los usuarios mayores de edad (20 a 24 años y 45 a 49 años), en nivel educativo destaca el nivel secundario (38.9%). Con respecto a los factores sociales que destacaron en el hospital regional de Chimbote, al compararlo con un estudio similar realizado en Huancayo (2018), se evidencia una semejanza en los usuarios según sexo prevaleció el sexo femenino en un 52.7%, y en lo que respecta al grupo etario predomina los usuarios mayores de edad (34 a 49 años).

El resultado del nivel de calidad de atención del hospital La Caleta fue similar al estudio del INEI (2014) con un 70.1% de usuarios satisfechos. Asimismo, tuvo resultados similares a un estudio de Colombia (2016), en el cual los usuarios satisfechos fue un 71%.

En lo que respecta al nivel de calidad de atención de los pacientes atendidos en consulta externa del hospital público de Nuevo Chimbote prevaleciendo el nivel medio en un 78%, resultado similar al estudio realizado en un hospital de Lima (2016) con un 57% de usuarios regresarían a consultar en posterior oportunidad al hospital.

En ambos hospitales se halló asociación entre la variable factores sociales y las dimensiones de la calidad de atención no son estadísticamente significativas, resultado que discrepa al estudio de Messina, G. et al. (2015), en el cual se obtuvo dos características fueron estadísticamente significativos en la influencia de la satisfacción del paciente, la información continua por parte del personal de salud y el tiempo de espera en consulta externa.

En cuanto al hospital La Caleta la relación entre la variable calidad de atención y las dimensiones de la variable factores sociales no son estadísticamente significativas, resultado similar al estudio de Liu, W. et al. (2016),

La variable calidad de atención y la dimensión tipo de usuario tuvieron una relación positiva y estadísticamente significativa, resultado similar con un estudio en Iquitos (2016), en el cual se encontró relación significativa entre el tiempo para obtener cita, tiempo para ser atendido y la satisfacción del usuario que recibió atención en consulta externa.

Se identificó una diferencia estadísticamente significativa al comparar la variable calidad de atención, similar resultado respecto al estudio del INEI (2014), determinándose que la percepción de la calidad de atención aumenta cuando el tiempo de espera es menor

(82.3%), asimismo se incrementó cuando el tiempo de la atención es mayor (78,6%), además se incrementó al recibir el paciente una adecuada información acerca de su enfermedad (71.7%)

11. CONCLUSIONES

Existe relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo del hospital regional de Chimbote.

Los factores sociales predominantes en el hospital La Caleta fueron los pacientes usuarios (96%), mayores de edad (98%), sexo femenino (54%), nivel secundario (47%), afiliados al SIS (84%), continuadores (89%), y en el hospital regional de Chimbote resaltaron los pacientes usuarios (99%), mayores de edad (100%), nivel primario y secundario (39%) cada uno, afiliados al SIS (85%), pacientes continuadores (90%).

El nivel de calidad de atención en el hospital La Caleta sobresalió el nivel alto en un 62%, mientras que en el hospital regional de Chimbote destacó el nivel medio en un 78%.

La variable factores sociales y las dimensiones de la variable calidad de atención no presentaron una relación estadísticamente significativa en ambos hospitales.

La variable calidad de atención y las dimensiones de la variable factores sociales no presentaron una relación estadísticamente significativa en el hospital La Caleta.

La variable calidad de atención y la dimensión tipo de usuario mostraron una relación positiva y estadísticamente significativa ($r_s = ,386$), en el hospital regional de Chimbote.

12. REFERENCIAS

- Bayat, M. et al. (2018). Factors influencing medical specialists' dual practice in the Islamic Republic of Iran. *Eastern Mediterranean Health Journal*. Recuperado de http://applications.emro.who.int/EMHJ/v24/09/EMHJ_2018_24_09_877_887.pdf
- Bedregal, P. et al. (2017). La espera en el sistema de salud chileno: una oportunidad para poner a las personas al centro. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2017/12/PDF-TEMAS-DE-LA-AGENDA-102-.pdf>
- Bravo, M. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del subcentro de salud de Amaguaña (Tesis de diplomado). Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>

- Direkvand, A. et al. (2014). Effective factors on patients' satisfaction with emergency care services using factor analysis: a cross sectional study. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4290315/>
- DIRES Ancash. (2014). Resumen ejecutivo del análisis de situación de salud. Dirección Regional de Salud Ancash. Recuperado de http://dge.gob.pe/portal/Asis/indreg/asis_ancash.pdf
- Encuesta nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (2014). INEI. Lima, Perú. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/
- Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. (2011). MINSA. Lima, Perú. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Messina, G. et al. (2015). Factors affecting patient satisfaction with emergency department care: An italian rural hospital. *Global Journal of Health Science*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4802104/pdf/GJHS-7-30.pdf>
- Mongui, E. (2015). Percepción de la calidad de atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P (Tesis de maestría). Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46054/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

(Debe ser considerado conjuntamente con el Artículo Científico)

Yo, Alvaro Danny Benites Bernabe estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa Maestría en gestión de servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 42217079 con el artículo titulado

“Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, 03 de Setiembre 2019



Alvaro Danny Benites Bernabe

DNI N° 42217079

Anexo N° 01: Instrumento

		N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II			
Nombre del encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha: _____	Hora de Inicio: _____	Hora Final: _____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)		1
	Acompañante		2
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
3. Sexo	Masculino		1
	Femenino		2
4. Nivel de estudio	Analfabeto		1
	Primaria		2
	Secundaria		3
	Superior Técnico		4
	Superior Universitario		5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS		1
	SOAT		2
	Ninguno		3
	Otro		4
6. Tipo de usuario	Nuevo		1
	Continuador		2

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II). Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?					
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?					
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?					
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

Anexo N° 02: Validez y Confiabilidad

TÍTULO DE LA TESIS: FACTORES SOCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE CONSULTORIO EXTERNO DE HOSPITALES PÚBLICOS CHIMBOTE 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los Ítems		Relación entre el Ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Factores Sociales	Condición del encuestado	Usuario (a)	1											
		Acompañante	2											
	Edad del encuestado en años	< 18 años	1											
		> 18 años	2											
	Sexo	Masculino	1											
		Femenino	2											

Nivel de estudio	Analfabeto	1												
	Primaria	2												
	Secundaria	3												
	Superior Técnico	4												
	Superior Universitario	5												
Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1												
	SOAT	2												
	Ninguno	3												
	Otro	4												
Tipo de usuario	Nuevo	1												
	Continuador	2												
Especialidad	Endocrinología	1												
	Ginecología	2												
	Cirugía General	3												
	Odontología	4												
	Cardiología	5												
	Pediatría	6												
	Medicina Interna	7												
	Otorrinolaringología	8												

Evaluador

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES SOCIALES DEL PACIENTE Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE CONSULTORIO EXTERNO DE HOSPITALES PÚBLICOS CHIMBOTE 2019

DIRIGIDO A: PACIENTES CONTINUADORES Y/O ACOMPAÑANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE HOSPITALES PÚBLICOS CHIMBOTE 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : _____

Evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: FACTORES SOCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE CONSULTORIO EXTERNO DE HOSPITALES PÚBLICOS CHIMBOTE 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el Indicador		Relación entre el indicador y los Ítems		Relación entre el Ítem y la opción de respuesta			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de atención	Fiabilidad	*Cumplimiento del servicio ofrecido	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o												

		trámites para la atención en consulta externa?																		
		¿El médico le atendió en el horario programado?																		
		¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?																		
		¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?																		
		¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?																		
Capacidad de respuesta	*Disposición a servir Servicio rápido y oportuno	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?																		
		¿La atención																		

		para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?											
		¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?											
		¿La atención en farmacia fue rápida?											
Seguridad	*Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?											
		¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?											
		¿El médico le brindó el tiempo necesario para											

		contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?										
		¿El médico que le atendió le inspiró confianza?										
Empatía	*Capacidad que tiene una persona para ponerse en lugar de otra	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?										
		¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?										
		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?										

		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?										
		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?										
	*Instalaciones *Equipo *Personal *Material de comunicación *Limpieza y	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?										
		¿La consulta externa contó con personal										

Aspectos Tangibles	comodidad	para informar y orientar a los pacientes?											
		¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?											
		¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?											

Evaluador

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES SOCIALES DEL PACIENTE Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE CONSULTORIO EXTERNO DE HOSPITALES PÚBLICOS CHIMBOTE 2019

DIRIGIDO A: PACIENTES CONTINUADORES Y/O ACOMPAÑANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE HOSPITALES PÚBLICOS CHIMBOTE 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : _____

Evaluador

Anexo N° 03: Autorización de la aplicación del instrumento


MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
HOSPITAL LA CALETA

Unidad de Apoyo a la
Docencia e Investigación

Chimbote, 27 de Mayo del 2019.

OFICIO N° 2073 - 2019-HLC-CH/UADI.

Señora
Dra. Rosa María SALAS SANCHEZ
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo
CHIMBOTE.-

ASUNTO: AUTORIZACION PARA APLICACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.

REF. : Carta s/n de fecha 14/05/2019

Presentándole mi cordial saludo me dirijo a su Despacho, para manifestarle nuestra aceptación a la solicitud de autorización para la aplicación del instrumento de investigación (Encuesta) con fines de complementar información para el trabajo de investigación titulado: "FACTORES SOCIALES Y CALIDAD DE ATENCION EN EL AREA DE CONSULTORIO EXTERNO DE HOSPITALES PUBLICOS CHIMBOTE 2019", a cargo de nuestro alumno Alvaro Danny BENITES BERNABE.

Agradeciéndole que al finalizar su proyecto el alumno, nos haga llegar una copia del mismo.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.

Atentamente,




GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
UNIDAD EJECUTORA DE SALUD LA CALETA
HOSPITAL LA CALETA, CHIMBOTE
Dr. Marco Antonio Montoya Cieza
C.M.P. 038857
DIRECTOR EJECUTIVO

MAMC/FCCHA/nezy
Ch-27-05-2019
c.c: Arch



HOSPITAL REGIONAL "ELEAZAR GUZMAN BARRÓN"
CHIMBOTE



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Nuevo Chimbote, 23 de mayo del 2019

OFICIO N° 1380 - 2019-HR-"EGB"-NCH-UAD/D.

Srta.
Dra. ROSA MARIA SALAS SANCHEZ
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CHIMBOTE.-

ASUNTO: APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

Ref : EXPEDIANTE N°5071

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente asimismo en atención al documento de la referencia, comunicarle que previa las coordinaciones con la Jefatura de la Unidad Gestión de la Calidad se da por aceptado el Trabajo de Investigación Titulado "FACTORES SOCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE CONSULTORIO EXTERNO DE HOSPITALES PÚBLICOS CHIMBOTE 2019", quien estará a cargo bajo la supervisión de la responsable de Admisión del Departamento Consulta Externa.

Sin otro particular, es ocasión para reiterarle mi saludo y estima personal.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL CHIMBOTE
HOSPITAL REGIONAL
"ELEAZAR GUZMAN BARRÓN"
Dr. José G. Morales De La Cruz
C.M.P. 45041
DIRECTOR EJECUTIVO

JGMDLC/CG/muo
cc: Archivo

Anexo N° 04: Consentimiento informado

Yo: _____ de
_____ años de edad, con domicilio en: _____ (calle,
numero, urbanización/ sector,) por este medio, con toda libertad y sin ningún tipo de
presión, acepto ser parte de la investigación Científica:

Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales
públicos de Chimbote, 2019

Esta Investigación con fines académicos y será realizada por el investigador:
_____, quien me informó el procedimiento de la
participación durante el proceso, así mismo los datos que se obtenga serán de reserva
exclusiva para el referido estudio manteniendo la confidencialidad de los datos personales.

Ante lo expuesto doy mi consentimiento a participar en dicho estudio

Chimbote, ___ de _____ del 2019

Firma del encuestado

Anexo N° 05: Artículo científico

13. TÍTULO

Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019

14. AUTOR

Alvaro Danny Benites Bernabe, alvarobenitesb@hotmail.com, Seguro Integral de Salud.

15. RESUMEN

La finalidad de la presente investigación fue determinar si existe relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote. El tipo de investigación es cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, transversal y no experimental. La población estuvo conformada por los pacientes que acuden al área de consultorio externo del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón y el hospital La Caleta de mayo a junio del 2019, para el primer establecimiento de salud fue de 150.49 y para el segundo fue de 154.64. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada. Los datos fueron procesados con el Programa SPSS v. 25, determinándose una asociación positiva y estadísticamente significativa ($r_s = ,386$) entre la variable calidad de atención y la dimensión tipo de usuario. Además, se halló que existe una diferencia estadísticamente significativa de la variable calidad de atención ($,000$).

16. PALABRAS CLAVE

Relación, factores sociales, calidad de atención, pacientes, consultorio externo, hospital.

17. ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to determine if there is a relationship between the social factors of the patient and the quality of care in the external office area of public hospitals in Chimbote. The type of research is quantitative, descriptive correlational, transversal and non-experimental design. The population was made up of patients who go to the external office area of the Eleazar Guzmán Barrón regional hospital and La Caleta hospital from May to June 2019, for the first health facility it was 150.49 and for the second it was 154.64. The modified SERVQUAL survey was applied to data collection.

The data was processed with the SPSS Program v. 25, determining a positive and statistically significant association ($r_s = .386$) between the variable quality of care and the type of user dimension. In addition, it was found that there is a statistically significant difference in the quality of care variable ($p < .000$).

18. KEYWORDS

Relationship, social factors, quality of care, patients, outpatient office, hospital.

19. INTRODUCCIÓN

En el presente la satisfacción del paciente con el nivel de calidad de atención en salud ha sido ampliamente investigada, asimismo ha sido propuesto como referencia para evaluar los sistemas de salud, en los estudios realizados se ha determinado una asociación negativa entre el aumento del tiempo de espera y la satisfacción del usuario. (Direkvand et al, 2014) En el 2012 en el Perú se difundió una guía para evaluar la conformidad del paciente que es atendido en las instituciones que brindan un servicio de salud, por lo cual se instauró métodos y uniformizó instrumentos. (MINSa, 2011).

Con respecto a la región Ancash, en la actualidad a pesar del avance en lo que respecta al aseguramiento universal en salud aún persisten problemas en cuestión a equipos y material médico en las instituciones que prestan servicios de salud, lo cual genera que el paciente advierta deficiente calidad en atención de salud, asimismo la dirección regional de salud Ancash cuenta con instituciones tanto del I y II nivel de atención, existiendo gran demanda de pacientes en toda la región que no puede ser cubierta en su totalidad debido a que no se cuenta con el personal de salud adecuado (DIRES Ancash, 2014).

Según el estudio que se realizó en China acerca de la percepción de las responsabilidades sociales de los hospitales públicos, el 40% de los encuestados de pacientes externos estuvo satisfecho o muy satisfecho y poco más del 50% de pacientes hospitalizados, sin embargo no se halló asociaciones significativas entre la responsabilidad social y otra característica de los pacientes u hospital (Liu et al, 2016).

En un estudio de México se determinó los componentes que generan inhibición en el nivel de calidad de atención en salud, en hospitales privados y públicos, un 66% se determinó a la infraestructura deficiente por recursos económicos deficientes, en 44.4% se mencionó a la escasez de recurso humano en áreas críticas, para el 22.2% la tecnología no fue adecuada, 88.9% manifestó que el personal de salud carece de valores, en las entidades particulares 44.4% expresó que existe falta de identidad con su nosocomio, carencia de conducta moral médica 22.2%, declinación a las modificaciones institucionales 22.2%

escasez de responsabilidad, honestidad y motivación en un 11.1% cada una (Martinez et al, 2009).

Para evaluar los componentes que influyen en la satisfacción de los pacientes de la calidad de atención en salud en un hospital de Italia, 98.5% manifestó que las licenciadas en enfermería son hábiles en sus funciones, 43.6% afirmó que no se brinda una información adecuada por parte de las enfermeras, sobre todo que cuidados se debe tener en el hogar en general, 98% de los encuestados presentó gran agrado con la atención otorgada (Messina et al, 2015).

Frente a esta perspectiva podemos argumentar que existe en la asociación entre los factores sociales y la calidad de atención existió significancia en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote, determinándose ¿Existe relación entre los factores sociales del paciente con la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote?, razón por la cual se plantea este trabajo de investigación.

20. METODOLOGÍA

De acuerdo al propósito planteado fue un estudio descriptivo, correlacional y comparativo.

La población está conformada por los usuarios que concurren al área de consultorio externo de los hospitales públicos del estudio, Mayo a Junio del 2019, teniendo a 154 encuestados como muestra del hospital La Caleta, y 150 encuestados para el hospital regional de Chimbote. El instrumento de recolección de datos de la presente tesis fue la encuesta, dicho cuestionario se aplicó utilizándose la escala de Likert.

En la validación del instrumento se efectuó la consulta a 4 profesionales, 3 magister y 1 doctor, quienes brindaron sugerencias para su mejora, mientras que la confiabilidad del instrumento se verificó aplicando un ensayo piloto a 13 pacientes del hospital La Caleta no incluidos en la muestra; y verificando la confiabilidad al aplicar el Alpha de Crombach.

Para que la presente investigación se llevara a cabo solicitó la venia a los directivos de los hospitales con la finalidad de poner a prueba el instrumento de recolección de datos, para el análisis al determinar la muestra se consideró los criterios de inclusión y exclusión.

Es preciso mencionar que de la muestra de 156 encuestados del hospital La Caleta, 50 no respondieron la totalidad de las preguntas, mientras que en el otro hospital del estudio de 151 encuestados del 47 no respondieron el total de las preguntas.

Luego de aplicar el instrumento de recolección y obtenidos los datos necesarios, fueron procesados sistemáticamente utilizando el programa estadístico informático IBM SPSS Statistics V25, mientras que para definir la correspondencia entre variables se utilizó el

coeficiente de correlación Rho de Spearman, y en la comparación de cada variable entre los hospitales se utilizó la prueba t de student.

21. RESULTADOS

Respecto a los factores sociales de 106 pacientes en el área de consultorio externo del hospital La Caleta. 96% fueron usuarios, 98% fueron mayores de edad, 54% fueron mujeres, el nivel secundario predominó en un 47%, prevalecieron los usuarios afiliados al SIS en un 84%. Prevaleció el usuario continuador en un 89%, en cuanto al hospital La Caleta.

En tanto en el hospital de Nuevo Chimbote, de 104 pacientes, 99% fueron usuarios, 100% fue mayor de edad, el sexo se distribuyó al 50%. Predominaron los pacientes con nivel primario y secundario en un 39% cada uno, 85% estuvo afiliado al SIS. El usuario continuador imperó en la presente investigación en un 90%.

El nivel medio dominó en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad en un 45% cada una. Mientras que en las dimensiones empatía y aspectos tangibles prepondera el nivel alto en un 46% y 51%, respectivamente, y en general el nivel alto prepondera en un 62%, mientras que el nivel medio prepondera en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles en un 77%, 76%, 51% y 78%, respectivamente. Asimismo, el nivel bajo prepondera en la dimensión empatía con un 48%, y en general el nivel medio prepondera en un 78%.

No se presentó asociación estadísticamente significativa entre la variable factores sociales y las dimensiones de la calidad de atención en los hospitales públicos del presente estudio.

No hubo asociación estadísticamente significativa entre la variable calidad de atención y las dimensiones de los factores sociales en el hospital La Caleta.

La variable calidad de atención dimensión tipo de usuario presentan una asociación positiva, siendo estadísticamente significativa ($r_s = ,386$), lo que demostraría que a medida que al incrementarse los pacientes continuadores la calidad de la atención se incrementa, en lo que concierne al hospital regional.

Al comparar la variable factores sociales de los usuarios que recibieron atención en consulta externa entre el hospital La Caleta y el hospital regional, se ha determinado que no existe una diferencia estadísticamente significativa ($,840$). En relación a la comparación de la variable calidad de atención se identificó una diferencia estadísticamente significativa ($,00 < 0,05$, rechazándose la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

22. DISCUSIÓN

Al comparar los factores sociales que predominaron en el hospital La Caleta con la investigación del INEI (2014), se evidencia una semejanza con los pacientes afiliados al SIS (39.6%), sexo femenino (59.9%), y en grupo etario predomina los usuarios mayores de edad (20 a 24 años y 45 a 49 años), en nivel educativo destaca el nivel secundario (38.9%). Con respecto a los factores sociales que destacaron en el hospital regional de Chimbote, al compararlo con un estudio similar realizado en Huancayo (2018), se evidencia una semejanza en los usuarios según sexo prevaleció el sexo femenino en un 52.7%, y en lo que respecta al grupo etario predomina los usuarios mayores de edad (34 a 49 años).

El resultado del nivel de calidad de atención del hospital La Caleta fue similar al estudio del INEI (2014) con un 70.1% de usuarios satisfechos. Asimismo, tuvo resultados similares a un estudio de Colombia (2016), en el cual los usuarios satisfechos fue un 71%.

En lo que respecta al nivel de calidad de atención de los pacientes atendidos en consulta externa del hospital público de Nuevo Chimbote prevaleciendo el nivel medio en un 78%, resultado similar al estudio realizado en un hospital de Lima (2016) con un 57% de usuarios regresarían a consultar en posterior oportunidad al hospital.

En ambos hospitales se halló asociación entre la variable factores sociales y las dimensiones de la calidad de atención no son estadísticamente significativas, resultado que discrepa al estudio de Messina, G. et al. (2015), en el cual se obtuvo dos características fueron estadísticamente significativos en la influencia de la satisfacción del paciente, la información continua por parte del personal de salud y el tiempo de espera en consulta externa.

En cuanto al hospital La Caleta la relación entre la variable calidad de atención y las dimensiones de la variable factores sociales no son estadísticamente significativas, resultado similar al estudio de Liu, W. et al. (2016),

La variable calidad de atención y la dimensión tipo de usuario tuvieron una relación positiva y estadísticamente significativa, resultado similar con un estudio en Iquitos (2016), en el cual se encontró relación significativa entre el tiempo para obtener cita, tiempo para ser atendido y la satisfacción del usuario que recibió atención en consulta externa.

Se identificó una diferencia estadísticamente significativa al comparar la variable calidad de atención, similar resultado respecto al estudio del INEI (2014), determinándose que la percepción de la calidad de atención aumenta cuando el tiempo de espera es menor

(82.3%), asimismo se incrementó cuando el tiempo de la atención es mayor (78,6%), además se incrementó al recibir el paciente una adecuada información acerca de su enfermedad (71.7%)

23. CONCLUSIONES

Existe relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en el área de consultorio externo del hospital regional de Chimbote.

Los factores sociales predominantes en el hospital La Caleta fueron los pacientes usuarios (96%), mayores de edad (98%), sexo femenino (54%), nivel secundario (47%), afiliados al SIS (84%), continuadores (89%), y en el hospital regional de Chimbote resaltaron los pacientes usuarios (99%), mayores de edad (100%), nivel primario y secundario (39%) cada uno, afiliados al SIS (85%), pacientes continuadores (90%).

El nivel de calidad de atención en el hospital La Caleta sobresalió el nivel alto en un 62%, mientras que en el hospital regional de Chimbote destacó el nivel medio en un 78%.

La variable factores sociales y las dimensiones de la variable calidad de atención no presentaron una relación estadísticamente significativa en ambos hospitales.

La variable calidad de atención y las dimensiones de la variable factores sociales no presentaron una relación estadísticamente significativa en el hospital La Caleta.

La variable calidad de atención y la dimensión tipo de usuario mostraron una relación positiva y estadísticamente significativa ($r_s = ,386$), en el hospital regional de Chimbote.

24. REFERENCIAS

- Bayat, M. et al. (2018). Factors influencing medical specialists' dual practice in the Islamic Republic of Iran. *Eastern Mediterranean Health Journal*. Recuperado de http://applications.emro.who.int/EMHJ/v24/09/EMHJ_2018_24_09_877_887.pdf
- Bedregal, P. et al. (2017). La espera en el sistema de salud chileno: una oportunidad para poner a las personas al centro. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2017/12/PDF-TEMAS-DE-LA-AGENDA-102-.pdf>
- Bravo, M. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del subcentro de salud de Amaguaña (Tesis de diplomado). Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>

- Direkvand, A. et al. (2014). Effective factors on patients' satisfaction with emergency care services using factor analysis: a cross sectional study. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4290315/>
- DIRES Ancash. (2014). Resumen ejecutivo del análisis de situación de salud. Dirección Regional de Salud Ancash. Recuperado de http://dge.gob.pe/portal/Asis/indreg/asis_ancash.pdf
- Encuesta nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (2014). INEI. Lima, Perú. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/
- Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. (2011). MINSA. Lima, Perú. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Messina, G. et al. (2015). Factors affecting patient satisfaction with emergency department care: An italian rural hospital. *Global Journal of Health Science*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4802104/pdf/GJHS-7-30.pdf>
- Mongui, E. (2015). Percepción de la calidad de atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P (Tesis de maestría). Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46054/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Alvaro Danny Benites Bernabe estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa Maestría en gestión de servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 42217079 con el artículo titulado
"Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, 03 de Setiembre 2019




Alvaro Danny Benites Bernabe

DNI N° 42217079

PANTALLAZO DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032498&ro=103&o=1237093528&is=1&dang=es

feedback studio | Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019

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

AUTOR:
B. BENTES BERNABE, Alvaro Danny (ORCID: 0000-0001-7089-2161)

ASESOR:
Dr. CASTILLO SAAVEDRA, Edison Félix (ORCID: 0906-0902-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHIMBOTE - PERÚ
2019

Resumen de coincidencias ✕

18 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)


Coincidencias

Nº	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	repository.udca.edu.co... Fuente de Internet	<1 %
5	sedici.unlp.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.upau.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	revistaprimasocial.es Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 27 | Número de palabras: 6980 | Text-only Report | High Resolution | Activado

0243 p.m. 19/12/2019

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-FR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, **CASTILLO SAAVEDRA, ERICSON FELIX** docente del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo de la sede/filial Chimbote revisor de la tesis titulada:

"Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019", del estudiante **BENITES BERNABE, ALVARO DANNY**, constato que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de **18 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 19 de diciembre 2019


.....
CASTILLO SAAVEDRA, ERICSON FELIX
DNI: 40809471

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

AUTORIZACIÓN A REPOSITORIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

BENITES BERNABE ALVARO DANNY
D.N.I. : 72717039
Domicilio : URB. NICOLAS GARATEA MZ.3 LT.9
Teléfono : Fijo : 673613 Móvil : 956483056
E-mail : alvaro.benites.b@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Titulo :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRIA
Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BENITES BERNABE ALVARO DANNY

Título de la tesis:

FACTORES SOCIALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE
CONSULTA EXTERNA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE CHIMBOTE, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 11/02/19

ACTA DE AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BENITES BERNABE, ALVARO DANNY

INFORME TITULADO:

**Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio
externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN: *Aprobado por unanimidad*



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles