



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Factores y calidad del proceso de atención en usuarios con
enfermedades no transmisibles en el centro de salud Huanchaco, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Estela Zavaleta, Anaid del Pilar (ORCID: 0000-0001-7685-6129)

ASESORA:

Dra. Guzman Avalos, Eliana Jackeline (ORCID: 00000-0003-2833-5665)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

*A Dios por guiar siempre mi camino,
a mis padres y hermanos
por su apoyo y comprensión.*

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo, a mi asesora, Dra. Guzmán Avalos, Eliana Jackeline, así mismo al jefe del Centro de Salud de Huanchaco, por ser parte de este trabajo de investigación y apoyar con mi crecimiento profesional.

Índice de Contenidos

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos.	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	
Anexo 1: INSTRUMENTOS	40
Anexo 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO	42
Anexo 3: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD	43
Anexo 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	58

Anexo 5:	BASE DE DATOS	60
Anexo 6:	GRÁFICOS DE RESULTADOS	65
Anexo 7:	DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	67
Anexo 8:	AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN	68
Anexo 9:	PRUEBA DE NORMALIDAD	69
Anexo 10:	MATRIZ DE CONSISTENCIA	71

Índice de Tablas

TABLA 1	Factores según dimensiones en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco, 2021.	26
TABLA 2	Calidad del proceso de atención con mayor relevancia según dimensiones en usuarios con enfermedades no trasmisibles, en el centro de salud de Huanchaco, 2021.	27
TABLA 3	Relación los factores y Calidad del proceso de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco, 2021.	28

Resumen

El presente estudio titulado “Factores y calidad del proceso de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud huanchaco, 2021”, el cual tuvo como objetivo planteado, determinar los factores que se relacionan con la calidad de los procesos de atención en los usuarios, en el periodo de octubre - noviembre; este estudio fue transversal y correlacional, la cual estuvo formada por una muestra de 175 usuarios.

Para esta investigación se hizo uso de dos encuestas como instrumento por variable, aplicadas de manera presencial a los usuarios. Una vez realizada las encuestas, se procedió al análisis estadístico de los resultados, donde se observó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre Calidad del proceso de atención y dimensión trato al paciente es 0.436, y tiempo de espera es 0.307, correlación positiva con Sig. Bilateral= 0.000 (p -valor $<$ 0.05); existiendo correlación estadísticamente significativa entre Calidad del proceso de atención y dimensión trato al paciente y tiempo de espera, porque el nivel de significancia fue menor a 0.05.

Palabras claves: factores, proceso, atención.

Abstract

The present study entitled "Factors and quality of the care process in users with non-communicable diseases in the Huanchaco health center, 2021", which had as its objective, to determine the factors that are related to the quality of the care processes in users, in the period from October to November; This study was cross-sectional and correlational, which consisted of a sample of 175 users.

For this research, two surveys were used as an instrument per variable, applied in person to users. Once the surveys had been carried out, we proceeded to the statistical analysis of the results, where it was observed that the Spearman Rho correlation coefficient between Quality of the care process and the patient treatment dimension is 0.436, and waiting time is 0.307, positive correlation with Sig. Bilateral = 0.000 (p-value <0.05); there is a statistically significant correlation between the quality of the care process and the patient treatment dimension and waiting time, because the level of significance was less than 0.05.

Keywords: factors, process, attention.

I. INTRODUCCIÓN

La salud es un derecho de todo ser humano y dicho concepto viene siendo modificado a lo largo del tiempo, según la OMS, lo ha definido como el estado de completo bienestar, tanto físico, como mental y social, es la ausencia de enfermedades. Existen diferentes determinantes del buen estado de salud, abarcando diferentes factores como: biológicos, conductuales, sociales, laborales y económicos. Es por ello por lo que los servicios de salud, en respuesta a ello, buscan ofrecer servicios de calidad organizados y especializados, que permitan la prevención de la enfermedad y restaurar la salud. (de la Guardia Gutiérrez Mario, Ruvalcaba Ledezma Jesús; 2019)

Es así como para el cuidado de la salud, implica tener en cuenta a aquellos aspectos tanto fisiológicos, como afectivos, es por ello por lo que el profesional de salud debe de mostrar una buena praxis, empatía, humanismo, pero sobre todo compromiso con la salud de los usuarios, para ello debe cuidar de ellos, el tener interés acerca de su problema de salud, lo que lo aqueja y el sufrimiento que esto le ocasiona. Es por ello por lo que el profesional debe de saber llegar al usuario, contar con valores y conocimientos los cuales estén a favor de la salud física y emocional del usuario. (Palomino Navarro et all, 2018)

Como sabemos la calidad de atención sanitaria en estos últimos años se ha venido convirtiendo en un tema muy importante tanto a nivel mundial como nacional, debido al aumento de usuarios que asisten a los servicios de salud. La calidad en cuanto a los servicios ofrecidos en el sector salud, viene siendo un factor muy importante y por el cual prestar mucha atención, ya que depende del servicio prestado en una institución de salud, genera diversas percepciones por parte de los usuarios. Es por ello por lo que la calidad de los servicios de salud influye de gran manera en el cumplimiento de las expectativas por parte de los pacientes y de ello depende la lealtad, como la recomendación acerca del centro de salud en que sea atendido. (Hena Nieto, Daniel et all, 2017)

Actualmente, los hospitales de todo el mundo, están realizando tareas para la satisfacción completa, curativa y además realizando charlas preventivas a todas las personas, para quienes deben contar con altos índices de calidad de servicio, cumpliendo de esta manera con las expectativas de los pacientes, obteniendo así la satisfacción en cuanto al servicio, valorada por los pacientes, quienes son referidos de diferentes instituciones de salud, tales como clínicas, centros de salud, hospitales, etc. (Fernández, 2018)

Como ya se mencionó, el tema de calidad de atención viene siendo una de las mayores preocupaciones, sobre todo para quienes son o tiene la gran responsabilidad de quienes ofrecen atención en los servicios de salud y es un derecho para quienes requieren de estos servicios. Es por tal motivo, que el hombre debe de contar con un buen sistema de salud, ya que es el bien máspreciado para la humanidad, pues el carecer de éste, no solo es un problema para la persona, sino también para la familia, la sociedad y el Estado. (Bazurto et al, 2019)

Según la OMS (2006), la calidad de atención en los servicios en salud es un tema de gran importancia, ya que busca brindar u ofrecer el nivel de atención deseado, pero sabido es, que la calidad no es bien vista de la misma manera por todos, por ende, el nivel de atención de salud no es homogénea. Por tal motivo es que se busca que la calidad de atención, en nuestros servicios de salud, sea más eficiente para los usuarios, ya que, si no se tiene todo ello, surgirían problemas, ya que existen diferentes elementos que la constituyen, tales como: a) calidad para el paciente, b) calidad administrativa (Institucional) y c) calidad profesional. Es por ello, que se desea otorgar un servicio de calidad, la cual debe de responder a los necesidades y exigencias de los de los pacientes, siendo de una manera eficiente, respetuosa y con equidad, dando uso racional de aquellos bienes y recursos con los que se cuente e incorporando la interculturalidad en la generación de atención, las cuales con llevadas a cabo en el centro de salud. (Fernández, 2018)

Por otro lado, la calidad de los procesos de atención viene siendo un tema de importancia, significativamente importante, la cual permite el cumplimiento de los protocolos establecidos en las diferentes entidades públicas de salud. Aquí en nuestro país, uno de los puntos clave, es la calidad de los procesos de atención, ya que todo ciudadano debe contar con ello, como un derecho ciudadano, ya que, si

el servicio ofrecido es de calidad, generará la satisfacción del usuario. Pues será el usuario quien determine si el servicio de salud ofrece una alta calidad en los procesos de atención y si cumple con sus expectativas y si es eficiente. (Morales)

Por tal motivo es que existen muchos factores, que podrían perjudicar a una institución de salud y ser calificada de manera negativa o que no cumple con las necesidades de los pacientes, en cuanto a la calidad de los procesos de salud, estos serían algunos posibles factores como: largos tiempos de espera, tiempos de consulta cortos, mal trato por parte del personal, el no brindar una buena información en cuanto al proceso de atención, poca eficiencia por parte del médico, así como el nulo efecto por parte del tratamientos brindado. Lamentablemente estos factores vienen suscitándose tanto a nivel mundial como en nuestro país, aquejando la calidad de los procesos de atención, lo cual genera cierta disconformidad y descontento por parte de los pacientes que hacen uso de los servicios de salud. (Astete Juárez, Yanet; 2017)

Es así como en un estudio realizado en el 2017 en Colombia, en el hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral, mediante una encuesta a los usuarios, se buscó evaluar aquellas acciones que influyen en la calidad de la atención, de manera que permita la retroalimentación del personal correspondiente a las diferentes conductas que las promueven, estudio que fue tipo observacional, analítico transversal, donde se obtuvo que el 81.9% dijo haber percibido una capacitación suficiente por parte del personal, el 61.9% refiere que los medios para dar a conocer su enfermedad no son los suficientes, el 61% indicó haber recibido una explicación adecuada sobre los procedimientos, dentro del 53.8% consideró que el uso del celular por parte del personal genera una disminución en cuando atención recibida y el 22.9% confirmaron que la mala atención, concluyéndose que el personal competente busca mejoras para brindar una atención de calidad en dicho hospital. (Berrio Ocampo, Henry et al; 2017)

En el Perú, en el año 2015, en el centro de atención primaria en la provincia del Callao, se realizó una encuesta realizada a 99 personas, donde se obtuvo que la mayor parte fueron mujeres, quienes pasaron atención por los diferentes consultorios externos, se obtuvo que, dentro de los factores en la calidad de los procesos de atención, claridad de información brindada en el consultorio (46.5%),

buen trato (30.6%), seguridad (31.4%) y otros. Donde se concluyó que existe una baja calidad de los procesos de atención en salud, por ello es importante realizar evaluaciones periódicas de tal manera se genere soluciones de mejora para el establecimiento de salud. (Zafra-Tanaka, Jessica et al; 2015). De la misma manera en el hospital Honorio Delgado Espinoza de la ciudad de Arequipa, se realizó una encuesta, en la que la dimensión mejor calificada fue el trato al paciente (82%), velocidad de atención (72%). (Astete Juárez, Yanet; 2017)

En la actualidad, muchas de las organizaciones de la salud, se encuentran en cambios constantes, lo cual significa un proceso de adaptación para el personal, pues estos cambios muchas veces son tecnológicos, sociales y económicos, lo cual implica que al contar con todo lo ya mencionado, permitirá lograr los objetivos y metas, para más adelante, lo cual generará una gran satisfacción a los usuarios, pero para lograr todo ellos, es necesario el hacer uso de recursos, ya sea material o humano, pues será esto lo que permitirá brindar un servicio con calidad, la cual no sea solo percibida por los usuarios continuadores, sino también por aquellos pacientes nuevos que acuden al servicio, que la atención sea eficiente y cuando se retiren hayan quedado satisfechos con el servicio ofrecido. (Enríquez, 2018)

Por la problemática antes mencionada, teniendo en cuenta la atención ofrecida a la población de este distrito, brindando diferentes servicios, donde muchas veces los usuarios no siempre reciben una atención adecuada o dicha atención no cumple con sus expectativas, ante ello es que se considera de importancia de llevar a cabo un estudio con la finalidad de encontrar aquellos factores o causas que generan el no cumplimiento de las expectativas por parte de los usuarios.

La realización de esta investigación se justifica por ser de relevancia, ya que aborda una problemática real, donde esta investigación responde a la necesidad de aportar información sobre la calidad de los procesos de atención y los factores encontrados durante la atención brindada, convirtiéndose así en un aporte el cual incrementará el conocimiento sobre el tema. La opinión por parte de los usuarios permitirá tener conocimiento sobre aquellos factores que no cumplan con las expectativas por parte de los usuarios.

Por tal motivo es que esta investigación responde a la necesidad de aportar información sobre el cumplimiento de la calidad de los procesos de atención y los factores encontrados durante la atención brindada, de esta manera se busca lo siguiente, determinar los factores que se relacionan con la calidad de los procesos de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco, por lo tanto dicha atención debe de responder a sus derechos, de tal manera que el usuario, obtenga los servicios necesarios, teniendo solución al ser evaluados por el médico tratante, obteniendo el tratamiento, de acuerdo a su problema de salud, pero más allá de ello, evaluar la capacidad resolutoria del personal de salud, también se busca obtener información si el centro de salud otorga la calidad requerida durante los procesos de atención ofrecida por parte de su personal.

Por lo tanto, podemos decir que sí existe relación entre los factores con la calidad de los procesos de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco o si esta no existe. Lo cual permitirá contribuir a tener nuevas estrategias para afrontar los problemas encontrados en el camino a la mejora continua durante los procesos de atención.

II. MARCO TEÓRICO

Según Berrio (2017) en un estudio realizado en Colombia, se realizó una encuesta a 280 personas, estudio de tipo observacional analítico transversal, la cual buscaba identificar la calidad en cuanto a los procesos de atención de dicho hospital, lo descrito por los pacientes fue lo siguiente: el 81.9% dijo haber percibido un buen trato por parte del personal, el 61.9% refiere que los medios para dar a conocer su enfermedad no son los suficientes, el 61% indicó haber recibido una explicación adecuada sobre los procedimientos que se realizan, 22.9% confirmaron que la mala atención recibida fue por parte de los practicantes, llegando a la conclusión que los factores como el trato al paciente influyen en cuanto a la calidad del proceso de atención.

Un estudio realizado por Chiguala M. en el año 2018, en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en Chile, se realizó un cuestionario, dicho estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y análisis factorial, el cual tuvo como objetivo analizar los factores que determinan la satisfacción del paciente en consulta externa, encontrándose como factores frecuentes: el tiempo de espera, atención al paciente, admisión del paciente y la atención propia en el consultorio.

Por otro lado, según Morales en un estudio realizado en el centro de salud de Villa Candelara (España), el cual tuvo como finalidad encontrar aquellas causas que influyen en la percepción de la atención, donde se realizaron unas encuestas, encontrándose que dentro de las causas que perjudican la calidad de los procesos de atención son: el 64% se quejó por el tiempo de espera largo, pues este superaba los 30 minutos, así mismo un 58% se quejaba por falta de comodidades, en un 51% tuvo una mala experiencia al momento del fichaje, atención dada por enfermería. Es así, como en cuanto a la percepción de los procesos de calidad, se tuvo un 68%, un 73% cumplió con sus expectativas en cuanto al el trato y con el servicio percibido durante su atención. se concluyó que deben existir mejoras en cuanto al tiempo de espera para una mejor atención en los servicios brindados en dicho centro de salud.

Según Messarina (2016), menciona que para que un paciente quede satisfecho con la atención recibida es porque esta viene a ser la comparación cognoscitiva o

racional, ya que viene a ser el resultado de la comparación entre el comportamiento del servicio y las expectativas por parte del usuario, pero que debido a los diferentes factores ya sea como cultural, necesidades personales, valores morales y la organización, es lo que condiciona a que la satisfacción es distinta para cada persona. Por tal motivo es que el servicio sanitario, tiene la necesidad de mejorar, ahora se cuenta con acceso a la tecnología y equipos, los cuales permiten saber o conocer más a fondo sobre las diferentes patologías o enfermedades. Es por ello por lo que las organizaciones y establecimientos de salud, se encuentran en constante promoción de los servicios de salud y ofreciendo la asistencia correcta, lo que permitirá mejorar y cumplir con las expectativas por parte de los usuarios con relación a la atención que ofrecen el área de salud.

En un estudio realizado en un Hospital de Vitarte, durante la pandemia de COVID-19, la cual fue una enfermedad intempestiva que arrasó con una gran población a nivel mundial, en dicho estudio, los usuarios manifestaron su fastidio en cuanto al tiempo de espera hasta su atención en triaje, sumado a ello, los usuarios señalaron que no recibían la información verbal adecuada, no les explicaban, así mismo tuvieron quejas en cuanto al tiempo de espera hasta ser atendidos en por el médico de turno. (Mendez Malpartida, Luz et al; 2020)

En otro estudio realizado por Castañeda (2016), en el Instituto Nacional del Niño, en la capital de nuestro país, se evaluó la calidad de los procesos de atención, en este trabajo de investigación, se contó con una muestra de 70 usuarios, donde se obtuvo una atención regular con un 37% y una atención inadecuada con un 31.4%, de tal manera que se llega a la conclusión de que el proceso de atención fue regular.

Según Gómez (2016), realizó un estudio en un centro de Salud del distrito de San Juan de Lurigancho, en su trabajo realizado a 1200 usuarios, estudio que fue no experimental, descriptivo, transversal y correlacional, tuvo como finalidad evaluar la calidad de los procesos de atención, obteniéndose así un 37% como atención regular y un 31.4% como atención inadecuada, calificando que la calidad del proceso de atención fue regular en dicho centro de salud, tal como lo obtenido en el estudio de Castañeda en el 2016, así mismo en cuanto al tiempo de espera se obtuvo un 52.9% como regular, adecuado 46.4% e inadecuado un 0.7%.

concluyéndose que existe una relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención y la percepción de la espera.

A nivel nacional, en una evaluación realizada en el Centro de Salud “Characato” en la ciudad de Arequipa en el año 2018, se obtuvo una total insatisfacción por parte de los usuarios, pues se encontraron varios factores, los cuales influyen de manera importante en la calidad de los procesos de atención, dentro de los factores tenemos, el trato inadecuado por parte de los médicos del centro de salud, ya que en ciertas oportunidades se ha percibido la falta de respeto a los usuarios, otro factor son los equipos médicos, ya que son muy antiguos, poca comunicación por parte de los médicos con los pacientes o familiares cercanos, lo cual es importante para comunicar acerca del estado del paciente, el explicarles acerca de la enfermedad de los pacientes y el procedimiento a seguir, muchas veces la farmacia no se encuentra abastecida, no se encuentran los medicamentos recomendados por parte de los médicos de dicho centro, la señalización, para guiar a los pacientes, no se encuentran bien instaladas, los servicios higiénicos para los pacientes no están aseados y como último factor, tenemos que la atención a los pacientes, no se realizan en el horario establecido. (Fernández, 2018)

En el caso del estudio realizado por Zafra Jessica (2015), realizó un estudio mediante una encuesta, realizada a 99 personas, en el centro de salud de atención de primer nivel en el Callao, dentro de la población encuestada, se observó que la mayor parte fueron mujeres, continuadoras y contaban con el seguro Integral en Salud (SIS), quienes pasaron atención con médicos, obstetras, enfermeros, odontólogos y psicólogos, pues se obtuvo que, dentro de los factores en la calidad de los procesos de atención, fueron capacidad de respuesta (46.5%), buen trato (30.6%), seguridad (31.4%) y otros. Se concluyó que existe una baja calidad de los procesos de atención en salud y viene siendo uno de los mayores obstáculos para enfrentar como problema sanitario y lograr el éxito de ello. Por lo que se considera de vital importancia, realizar evaluaciones periódicas y con respecto a lo obtenido, generar soluciones de mejora para el establecimiento de salud.

Según Henao Daniel en el año 2018, dentro de un estudio realizado en Lima, se encontró que del 92% de los usuarios no existió buena comunicación entre el médico y paciente, por otro lado, de un 89.3% dijo que la atención cumplió con sus

expectativas. En el trabajo realizado en aquel año, se observó que fueron cumplidas sus expectativas por parte de los usuarios en su consulta que la atención percibida de los procesos de atención entre médico y paciente.

En el hospital Honorio Delgado Espinoza de la ciudad de Arequipa, se realizó una encuesta, en la que la dimensión mejor calificada fue el trato al paciente (82%), velocidad de atención (72%). (Astete Juárez, Yanet; 2017)

En un estudio realizado por Vega en el año 2016, en el hospital I Edmundo Escomel de la ciudad de Arequipa, en un muestra de 107 pacientes, estudio explicativo, relacional, el cual tuvo como finalidad determinar la relación entre características sociodemográficas con la satisfacción de calidad del proceso de atención, se encontró como factores tanto sociales como demográficos encontrados dentro de los usuarios, se tiene que el 62.6% tienen estudios superiores, el 63% dicen ser convivientes, 29% dicen ser amas de casa o tener trabajo independiente, en cuanto a la calidad de los procesos de atención, un 51% la calidad de los procesos de atención cumplió medianamente sus expectativas, concluyendo que si existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos de edad y procedencia.

El sinónimo de calidad, hace muchos años, era sinónimo de perfección, hacia los años 2150 años antes de Cristo, el “Código de HAMMURABI” (Rey de Babilonia 1947 – 1905 a.C), cualquier constructor encargado de levantar una casa y si esta sufría algún derrumbe y llegue a matar a alguien, se le asignaba la pena de muerte. Por parte de los fenicios, a quienes ofrecían productos de mala calidad, les amputaban las manos. Es así como en el siglo XIII, surgió una escuela donde había aprendices y eran los artesanos europeos, quienes enseñaban y se encargaban de verificar los productos enseñados y al ver la calidad de cada uno de los trabajos, los hacían sentir orgullosos. (Chávez y Molina, 2015)

Para el cuidado de la salud, implica tener en cuenta a aquellos aspectos tanto fisiológicos, como afectivos, es por ello por lo que el profesional de salud debe de mostrar una buena praxis, empatía, humanismo, pero sobre todo compromiso con la salud de los usuarios, para ello debe cuidar de ellos, el tener interés acerca de su problema de salud, lo que lo aqueja y el sufrimiento que esto le ocasiona. Es por

ello por lo que el profesional debe de saber llegar al usuario, contar con valores y conocimientos los cuales estén a favor de la salud física y emocional del usuario. (Palomino Navarro et all, 2018)

Como ya se mencionó, el tema de calidad de atención viene siendo una de las mayores preocupaciones, sobre todo para quienes son o tiene la gran responsabilidad de quienes ofrecen la atención en los servicios de salud y derecho para quienes necesiten de estos servicios. Es por tal motivo, que el hombre debe de contar con un buen sistema de salud, ya que es el bien máspreciado para la humanidad, pues el carecer de éste, no solo es un problema para la persona, sino también para la familia, la sociedad y el Estado. (Bazurto et al, 2019).

La necesidad por parte de los usuarios de recibir una atención de calidad es parte de la vida cotidiana, para ello se debe de evaluar la perspectiva en cuanto a la atención obtenida por parte de los pacientes, la satisfacción que ésta le genere, así mismo el personal de salud, debe de brindar una buena información, así como atención, las cuales cumplan las necesidades de los usuarios. Es por ello por lo que es necesario evaluar de manera continua los estándares de calidad, de tal manera que garanticen una atención de calidad a los usuarios, pero sobre todo genere una mayor demanda de estos servicios. (Lalama Bajaña, Johnny; 2017)

Lo normado por el MINSA, por medio de la Dirección de Calidad en Salud, vio la necesidad de involucrar a aquellas instituciones que realizan labores, prestadoras de los servicios de salud, con el objetivo de lograr una mejor organización, mejor calidad, cumplimiento de los procesos de atención, de tal manera que genere la satisfacción en los usuarios. Para las personas, la salud es una necesidad, con forme el ser humano va envejeciendo, requiere de mayor y mejor cuidado, ya que muchas de estas personas padecen de enfermedades crónicas lamentablemente degenerativas, es por ello por lo que, en vista de casos como estos y otros, es que el sistema de salud se encuentra en una mejora continua. (Tinaco Begazo, Miguel; 2016)

Actualmente, los hospitales de todo el mundo están realizando tareas para la satisfacción completa, curativa y además realizando charlas preventivas a todas las personas, para quienes deben contar con un gran índice de calidad de servicio,

para cumplir con las expectativas de los pacientes, obteniendo así la satisfacción en cuanto al servicio, valorada por los pacientes, quienes son referidos de diferentes instituciones de salud, tales como clínicas, centros de salud, hospitales, etc. (Fernández, 2018)

En las diferentes instituciones, pero sobre todo en los servicios que ofrecen atención de salud, con el pasar del tiempo, han surgido una serie de factores, las cuales, no da como resultado una atención adecuada, la cual es percibida por los usuarios, así tenemos el “tiempo de espera”, este factor muchas veces no es el adecuado y es por ello, por la que los usuarios tienen quejas en cuanto a los servicios ofrecidos en una institución de salud. Es de esta manera que dicho factor afecta la relación médico-paciente, da lugar a la insatisfacción, a la vez genera un desequilibrio de oferta-demanda. (Pedro Mendoza, Alejandro; 2019)

Una actualización sistemática del personal de salud, quienes están vinculados con los problemas que impiden brindar una adecuada calidad de los procesos de atención viene a ser un papel importante, es por ellos que resulta importante el llevar a cabo algunos cambios en relación con la atención en pacientes con enfermedades no transmisibles, revirtiendo estos problemas ofreciendo un mejor desempeño por parte del personal, así mismo llevar a cabo el perfeccionamiento de los sistemas de control. (Rodríguez Gabaldá, Diana et al)

Uno de los problemas comunes a nivel del sistema de salud es la calidad de atención, según los procesos de atención, no solo en nuestro país, sino también a nivel mundial, es por ello que se ha visto en la necesidad de mejorar la atención de salud, lo cual ha llevado a la motivación del desarrollo de muchas experiencias y prácticas relacionadas con la investigación sobre calidad, pues el monitoreo de esta, ha sido y sigue siendo motivo de vigilancia, preocupación, lo cual ha significado un estilo de trabajo continuo y permanente. (Chávez y Molina, 2015)

Uno de los enfoques más amplios, en salud, es evaluar la calidad de sus servicios, para ello se supone que al contar con buenas estructuras de salud, aumentan la oferta de buenos procesos en cuanto a la atención de los usuarios, para ellos las instituciones de salud, deben de contar con recursos materiales, estructura organizativa, pero sobre todo recurso humano, altamente capacitado, que permita

y ofrezca una buena atención de salud, de tal manera que permita dar solución a sus problemas y con ellos permita recuperar e estado de salud que el usuario necesita. (Organización Panamericana de la Salud, 2018)

Por otro lado, la calidad de los procesos de atención viene siendo un tema de importancia, cada vez más relevante, ya sea para la formulación y evaluación de los protocolos establecidos en las diferentes entidades públicas de salud. Aquí en nuestro país, uno de los puntos clave, es la calidad de los procesos de atención, ya que todo ciudadano debe contar con ello, como un derecho ciudadano, ya que, si el servicio ofrecido es de calidad, generará la satisfacción del usuario. Pues será el usuario quien determine si el servicio de salud ofrece una alta calidad en los procesos de atención y si cumple con sus expectativas y si es eficiente. (Morales)

La atención realiza por el médico al paciente, debe de ofrecer una solución al problema que lo aqueja, dicha atención debe de cumplir con las expectativas del usuario, pues ello determinará la calidad de los procesos de atención. Es por ello por lo que los indicadores de la calidad del proceso de atención ocupan un lugar importante en las evaluaciones de calidad, pues éste es un proceso complejo donde interactúan tanto el paciente como el equipo de salud, a ello le sumamos la tecnología que utilice, el cual también debe de jugar un papel importante. (Chávez y Molina, 2015)

Según Gilmore y de Mora, expresan lo siguiente, que la atención médica, durante los procesos de atención, suele haber ciertas variaciones, pues es con los indicadores con los que se trata de identificar a qué se deben aquellas variaciones durante los procesos de atención. Existe una contradicción dialéctica entre los indicadores de proceso y los resultados, pues se dice que el proceso pierde sentido si su calidad no refleja resultados, por otro lado, se señala que muchos de los resultados dependen de los factores, ya sea como las características de los pacientes, los cuales no tienen que ver con la calidad del proceso. (Chávez y Molina, 2015)

La calidad de los servicios es un tema fundamental, porque para lograr una mejor cobertura de salud, pero sobre todo que esta sea efectiva y que permita cumplir con los objetivos de desarrollo relacionados con la salud. El éxito de este dependerá

de que el personal pueda brindar y tenga la capacidad de proporcionar servicios de atención de calidad a los usuarios, de esta manera cumple con las necesidades de ellos. (Cáceda Gabancho Kelly, 2019)

Esta dimensión, como es la calidad de los procesos de atención, viene siendo cada vez más relevante, tanto para la formulación, como para la evaluación de políticas sociales a escala mundial y en particular en políticas públicas de salud. En nuestro país la calidad en los procesos de atención en salud es un derecho fundamental del ciudadano, pues es este el eje central de la atención, la cual puede o no generar satisfacción en los usuarios. Pues son los usuarios, quienes hacen uso de la prestación de servicios de salud, son ellos quienes perciben si la atención recibida es de calidad, si obtiene una atención oportuna, pero sobre todo eficiente, ya que, si el problema que los aqueja es solucionado, pues se estaría cumpliendo con las expectativas de los usuarios, quedando así satisfechos con la atención y serán quienes determinen la excelencia de una organización. (Morales)

Un factor es algo que influye en algo, de esta manera, los factores son los diferentes aspectos que intervienen, determinan o influyen para que una cosa sea concreta. (Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia, 2016).

La calidad consiste en obtener el mayor beneficio de salud posible al menos costo, por lo que el seguimiento de la atención requiere de dos funciones: verificación de efectividad y eficiencia. La eficacia se termina al juzgar si la atención proporcionó el mayor beneficio posible en la actualidad. Se logra la máxima efectividad cuando se brinda la mejor y más útil atención y se evitan todos los cuidados dañinos.

Como segunda función, tenemos que la eficiencia expresa la relación entre los resultados de un programa de una actividad de salud y su costo, dependerá de los costos de la atención y de los médicos que se encuentren habilitados para seleccionar sus programas y realizar procedimientos de cuidado.

La oferta de calidad en cuanto a la atención dada en los diferentes procesos y servicios en una institución de salud tiene como objetivo el garantizar a la población, el contar con una adecuada atención, el ofrecer solución al problema que padece, el cual será posible con un buen diagnóstico, para lo cual se debe de contar con

personal que se encuentre capacitado para ello. para esto, una buena atención debe de contar con un conjunto de procesos, pasos y sobre todo cuidados, los cuales deben brindar al usuario de manera adecuada y efectiva, siendo así posible el cumplir con las necesidades y lograr la satisfacción de los usuarios. (Rodríguez Villacís, Diómedes; 2020)

Las expectativas de los usuarios son cubiertas, cuando el servicio obtenido es de satisfactorio para ellos, pero en cada usuario es percibido de manera diferente, pues la calidad depende de la interacción que tiene el paciente con el personal de salud, lo cual depende del tiempo de espera, el buen trato, la privacidad de la atención, pero sobre todo si el servicio ayuda con la solución a su problema. (Paripancca Herrera Evelyn, 2019)

“Como sabemos, existen muchas causas, las que influyen e impiden ofrecer o brindar un buen servicio en cuanto a la calidad de los procesos de atención, los cuales son percibidos por los pacientes, siendo una gran deficiencia muchas veces el clima organizacional, de todos modos, lo positivo de algunas encuestas realizadas, se ha obtenido que, si existe buen trato, capacidad de respuesta, seguridad, por parte del personal a los usuarios de los servicios de salud.” (González et al, 2015)

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

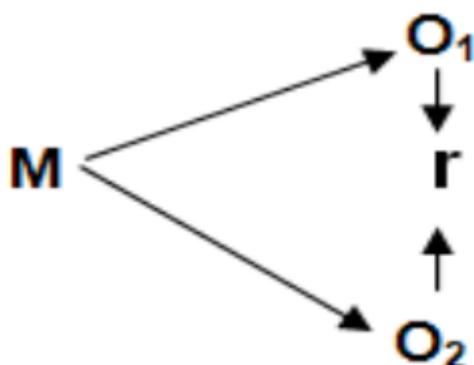
Tipo de investigación:

- Es básica, ya que se lleva a cabo sin fines prácticos inmediatos, sino con el propósito de incrementar el conocimiento de los principios fundamentales de la naturaleza o de la realidad, sin contrarrestar ningún aspecto práctico, estudia la realidad tal y como se encuentra, sin aplicar ningún estímulo para cambiarla. (Bibliotecas Duoc UC – 2018)

Diseño de investigación:

El diseño de investigación fue transversal y correlacional

- Transversal: los diseños transversales, se define como el diseño de una investigación observacional, individual, que mide una o más características o enfermedades (variables), en un momento dado; la información se recolecta en el presente y en ocasiones a partir de características pasadas o de conductas o experiencias de los individuos. (Sánchez Hernández, Virginia)
- Correlacional: los diseños correlacionales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad. (Hernández Sampieri, R & Mendoza, C – 2018)
- El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1: Factores

O2 = Variable 2: Calidad de los procesos de atención

r = Relación de las variables de estudio

3.2. Variable y Operacionalización de las variables

- **Variable 1:** Factores relacionados con calidad de procesos de atención:

Dimensiones:

- . Trato al paciente
- . Tiempos de espera

- **Variable 2:** Calidad de los procesos de atención:

Dimensiones:

- . Triage
- . Admisión
- . Consultorio médico

Ambas variables se operacionalizaron y están alojadas en los anexos. (ANEXO N° 4)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

La población considerada y la cual será objeto de estudio, vienen a ser aquellos usuarios con enfermedades no transmisibles que son atendidos en el centro de salud de Huanchaco, ya sean usuarios urbanos y rurales que pertenezcan a dicho distrito, quienes estuvieran en pleno uso de sus facultades mentales y los cuales asisten y son atendidos en el centro de salud de Huanchaco, considerando a aquellos usuarios entre hombres y mujeres, sean pacientes nuevos o continuadores.

Criterios de selección

- Criterios de inclusión:

- . Usuarios con enfermedades no transmisibles que se encuentren asegurados y no asegurados.
- . Usuarios que deseen participar voluntariamente.

- Criterios de exclusión:

- . Usuarios que no deseen participar

Muestra:

La muestra estuvo compuesta por 175 usuarios atendidos en el centro de salud de huanchaco y fue hallada a través de la fórmula para poblaciones finitas, el muestreo fue probabilístico específicamente al azar simple.

Fórmula: Población finita

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n= Tamaño de muestra buscado

N= Tamaño de Población

Z= Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza

E= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q= (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Muestreo:

Es de tipo Probabilístico, ya que en la investigación se consideró el tipo de muestreo probabilísticos aleatorio simple, ya que cada paciente con enfermedad no transmisible que llegaba a consulta era atendido en consultorio externo y pudo formar parte de la investigación.

Unidad de análisis:

Usuarios con enfermedades no transmisibles, los cuales recurren al centro de salud e Huanchaco para poder ser atendidos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnica:**

Para este trabajo, se utilizó dos cuestionarios (Anexo N°1) , los cuales me permitieron recolectar información en la base de datos, para ello se empleó un cuestionario por cada una de las variables, donde dichos instrumentos fueron aplicados a los usuarios de manera directa e individual y anónima, siempre y cuando el paciente acepte participar de esta investigación, para la selección de los usuarios se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, estos cuestionarios permitieron la recaudación de información por parte de los usuarios con enfermedades no transmisibles, quienes asistieron al centro de salud de Huanchaco y fueron atendidos en el consultorio externo de dicha institución.

Instrumentos:

Para la recolección de datos se hizo uso de dos cuestionarios, los cuales fueron usados en este trabajo de investigación titulado “Factores y calidad del proceso de atención en pacientes con enfermedades no transmisibles, quienes fueron atendidos en los consultorios externos del centro de salud de Huanchaco”, dichos instrumentos fueron validados (Anexo N° 3) y se le

realizó la prueba de confiabilidad, estos cuestionarios fueron evaluados de manera anónima, para este trabajo se contó con dos cuestionarios, los cuales evalúan cada una de las variables, instrumento mediante el cual, nos permitió dar cumplimiento con los objetivos propuestos.

- El primer cuestionario, que permite evaluar la variable de factores los cuales están relacionados con la calidad de los procesos de atención, estuvo dirigido a aquellos usuarios que reciben atención en dicho centro y/o acuden a consulta externa, dicho cuestionario consta de 10 ítems, el cual consta de 2 dimensiones, como trato al paciente y tiempo de espera, donde cada dimensión consta de 5 ítems por cada dimensión, este cuestionario fue validado por 3 expertos, de esta manera se pudo aplicar dicho instrumento.
- Este segundo cuestionario, permitió evaluar la variable de calidad del proceso de atención, estuvo dirigido a aquellos usuarios que reciben atención en dicho centro y/o acuden a consulta externa, dicho cuestionario consta de 17 ítems, el cual evalúa 3 dimensiones como son Triage (3 ítems), Admisión (3 ítems) y consultorio médico el cual consta de 11 ítems, dicho cuestionario fue validado por 3 expertos, de esta manera se pudo aplicar dicho instrumento.

Validez y confiabilidad

- Ficha técnica:

Cuestionario que mide la variable de factores

<u>Instrumento:</u>	Cuestionario que mide factores
<u>Autor(a):</u>	Anaid del Pilar Estela Zavaleta
<u>Objetivo General:</u>	Identificar que factor que tiene más relevancia en la calidad de los procesos en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco
<u>Año:</u>	2021

<u>Bases teóricas:</u>	Teorías relacionadas con factores relacionados con la calidad de los procesos de atención.
<u>Versión:</u>	Primera
<u>Aplicación:</u>	Individual
<u>Sujetos de aplicación:</u>	Usuarios de consultorio externo
<u>Ámbito de aplicación:</u>	centro de salud de Huanchaco
<u>Duración:</u>	10 minutos
<u>Normas de puntuación:</u>	10 ítems, donde el rango de calificación es, Inadecuado: [10 - 22] puntos, Regular: [23 – 35] puntos, Adecuado: [36 – 50] puntos.
<u>Validez:</u>	El cuestionario fue validado por tres expertos, los 3 con Maestría en gestión de los Servicios de Salud. Los cuales calificaron como válido el instrumento a utilizar.
<u>Confiabilidad:</u>	La fiabilidad según Alfa de Cronbach en este cuestionario fue 0.864, lo que significa que el instrumento tiene un excelente nivel de confiabilidad.

En el cuestionario aplicado, tuvo como respuestas por marcar o con un aspa (X) y estas estuvieron definidas de la siguiente manera:

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- A veces
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

Estas respuestas fueron marcadas, de acuerdo con los ítems propuestos y según su experiencia en cuanto a la atención recibida. (Anexo N° 1 y 2)

- Ficha técnica:

Cuestionario que mide la variable de calidad del proceso de atención

<u>Instrumento:</u>	Cuestionario que mide calidad del proceso de atención
<u>Autor(a):</u>	Anaid del Pilar Estela Zavaleta
<u>Objetivo General:</u>	Identificar la calidad de los procesos de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles, en el centro de salud de huanchaco.
<u>Año:</u>	2021
<u>Bases teóricas:</u>	Teorías relacionadas con calidad de los procesos de atención.
<u>Versión:</u>	Segunda
<u>Aplicación:</u>	Individual
<u>Sujetos de aplicación:</u>	Usuarios de consultorio externo
<u>Ámbito de aplicación:</u>	centro de salud de Huanchaco
<u>Duración:</u>	10 minutos
<u>Normas de puntuación:</u>	17 ítems, donde el rango de calificación es, Deficiente: [17 – 39] puntos, regular: [40 – 62] puntos, Bueno: [63 – 85] puntos
<u>Validez:</u>	El cuestionario fue validado por tres expertos, los 3 con Maestría en gestión de los Servicios de Salud. Quienes calificaron como válido el instrumento a utilizar.
<u>Confiabilidad:</u>	La fiabilidad según Alfa de Cronbach en este cuestionario fue 0.822, lo que significa que el instrumento tiene un excelente nivel de confiabilidad.

En el cuestionario aplicado, tuvo como respuestas por marcar o con un aspa (X) y estas estuvieron definidas de la siguiente manera:

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- A veces
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

Estas respuestas fueron marcadas, de acuerdo con los ítems propuestos y según su experiencia en cuanto a la atención recibida. (Anexo N° 1 y 2)

3.5. Procedimientos

Para este trabajo de investigación, fue necesaria realizar la validación y confiabilidad (ANEXO N° 3) de ambos instrumentos, por lo que se realizó una prueba piloto previa a la ejecución, para determinar la validez y confiabilidad, dicha prueba piloto fue realizada en 15 participantes, así mismo se realizó la validación de ambos instrumentos, las cuales fueron evaluados por 3 expertos, quienes cuentan con Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Una vez obtenido el valor de confianza y la validez por parte de los expertos, con los datos obtenidos se hizo la validación de Aiken por cada uno de los instrumentos.

Al tener la validez y confiabilidad de ambos instrumentos, se procedió a la ejecución de tesis, para lo cual se solicitó el respectivo permiso al jefe de la institución del Centro de Salud de Huanchaco, donde una vez obtenido el permiso, se procedió a la ejecución(ANEXO N° 8), donde la muestra fue de 175 usuarios, dato obtenido según la formula finita de acuerdo a la población conformada por los usuarios con enfermedades no transmisibles que son atendidos en el centro de salud de Huanchaco, se llevó a cabo el trabajo con quienes aceptaron participar en dicha investigación (ANEXO N°2), procedieron con el llenado de los cuestionarios tomando un tiempo aproximado de 20 minutos por ambos cuestionarios, los cuales han sido respondidos por los usuarios de manera presencial en el lugar de la investigación.

Una vez encuestados los 175 usuarios, se procedió a la recolección de información, la cual fue vaciada a una base de datos creada en Excel, con la finalidad de facilitar la obtención de los resultados.

- La primera encuesta, sirvió para evaluar aquellos factores relacionados con la calidad procesos de atención, dicha cuestionario fue dirigido a los usuarios que reciben atención y/o acuden a consulta externa, dicho cuestionario estuvo conformado por 10 ítems, el cual fue respondido si aceptan participar del trabajo de investigación. Donde las respuestas por marcar están definidas en: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, estas fueron marcadas, de acuerdo con los ítems propuestos y según su experiencia en cuanto a la atención recibida.
- En la segunda encuesta, sirvió para evaluar la calidad del proceso de atención, fue dirigido a los usuarios que reciben atención y/o acuden a consulta externa, la cual consta de 17 ítems, el cual fue respondido si aceptan participar del trabajo de investigación. Donde las respuestas por marcar están definidas en: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, estas fueron marcadas de acuerdo con los ítems planteados y según su experiencia en cuanto a la atención recibida en dicho centro.

3.6. Según el método de análisis de datos

Se buscará relacionar los resultados obtenidos desde la interacción con cada grupo institucional seleccionado, estos cuestionarios me permitieron recaudar la información necesaria, de esta manera obtener si la atención brindada, cumple con los procesos de atención de calidad, cumpliendo de este modo con las expectativas por parte de los usuarios. Se usará el muestreo para la recaudación de la información, siendo esta sometida a un proceso y análisis estadístico. Pues este estudio analizará las características más importantes del problema planteado.

Para el análisis de los datos obtenidos, una vez recolectada toda la información, se procedió al ingreso de datos en Excel, los cuales fueron pasados al programa estadístico SPSS versión 25 en español, según la operacionalización de las

variables y los objetivos de estudio, posterior a ellos, se realizó el procesamiento de datos y análisis estadístico.

Así mismo, la puntuación que se le dio a cada uno de los ítems que conformaron ambos cuestionarios de medición, tanto para los factores como calidad del proceso de atención, fue de una escala de Likert (1, 2, 3, 4, 5).

Los resultados de la investigación muestran los datos recogidos a través de dos cuestionarios elaborados para tal fin, que fueron aplicados a la muestra de estudio, guardando relación con el enfoque de investigación y diseño elegido. Para su procesamiento se utilizó Excel y el Programa Estadístico SPSS V25, las pruebas usadas fueron, la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov por el tamaño de la muestra y el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman para medir la correlación de las variables y sus dimensiones, el objetivo principal fue Determinar los factores que se relacionan con la calidad de los procesos de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco, durante noviembre del 2021. Las tablas se presentan debidamente interpretadas y en el orden correspondiente a los objetivos propuestos.

3.7. Aspectos éticos

La investigación, tuvo en cuenta y cumplió con la normativa ética, el cual se refiere y tiene congruencia con lo descrito en los principios éticos de Belmont, los cuales se encargan de la protección de los sujetos humanos quienes participen de una investigación.

Para lo cual dicha información utilizada en este trabajo de investigación respetó la propiedad intelectual, sin maleficencia y acatando las normas de ética vigentes internacionales y nacionales.

El consentimiento informado: es un proceso de comunicación entre el investigador y los sujetos que pertenecen al estudio, conduce a un acuerdo para que la aplicación del instrumento brinde información requerida para beneficio del estudio. La Beneficencia establece que los investigadores deben

tener en cuenta el bienestar del participante de la investigación como objetivo de cualquier estudio.

El principio de justicia en la investigación se vio reflejado en el trato igualitario a todos los participantes, usuarios del Centro de salud de Huanchaco, ya que se brindó la misma información a todos, aplicando los mismos métodos y materiales.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presenta y describe los resultados obtenidos al aplicar la técnica de la encuesta con los sujetos muestrales (175 usuarios con enfermedades no transmisibles, que son atendidos en el centro de salud de Huanchaco) elegidos en la presente investigación:

Tabla 1.

Factores según dimensiones en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco, 2021.

FACTORES	D1:Trato al paciente		D2:Tiempo de Espera	
	fi	%	fi	%
Adecuado	56	32%	33	19%
Regular	119	68%	142	81%
Inadecuado	0	0%	0	0%
TOTAL	175	100%	175	100%

Fuente: Resultados de la prueba objetiva

Interpretación

En la tabla 1 y figura 1 se puede percibir que los Factores por dimensiones, en trato al paciente se encuentra en nivel adecuado con 32% (56 usuarios), 68% (119 usuarios) en nivel regular y no se encontró ningún usuario en nivel inadecuado; así mismo, en tiempo de espera se encuentra en nivel adecuado con 19% (33 usuarios), 81% (142 usuarios) en nivel regular y no se encontró ningún usuario en nivel inadecuado; y que para ambas dimensiones el nivel predominante es el nivel regular.

Tabla 2.

Calidad del proceso de atención con mayor relevancia según dimensiones en usuarios con enfermedades no transmisibles, en el centro de salud de Huanchaco, 2021.

CALIDAD DEL PROCESO	D1:Admisión		D2:Triage		D3:Consultorio Médico	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	156	89%	77	44%	0	0%
Regular	19	11%	95	54%	55	31%
Deficiente	0	0%	3	2%	120	69%
TOTAL	175	100%	175	100%	175	100%

Fuente: Resultados de la prueba objetiva

Interpretación

En la tabla 4 y figura 4 se puede percibir que la Calidad del proceso de atención por dimensiones, en Admisión se encuentra en nivel bueno con 89% (156 usuarios), 11% (19 usuarios) en nivel regular y no se encontró ningún usuario en nivel deficiente, en triaje se encuentra en nivel bueno con 44% (77 usuarios), 54% (95 usuarios) en nivel regular y 2% (3 usuario) en nivel deficiente; así mismo, en consultorio médico se encuentra no se encontró ningún usuario en nivel bueno, 31% (55 usuarios) en nivel regular y 69% (120 usuarios) en nivel deficiente; y que en las tres dimensiones el nivel predominante es el nivel regular.

Tabla 3.

Relación los factores y Calidad del proceso de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco, 2021.

FACTORES		CALIDAD DE LOS PROCESOS				Correlación
		Bueno	Regular	Deficiente		
TRATO AL PACIENTE	Adecuado	N	0	46	10	Rho de Spearman= 0.436** p-valor= 0.000
		%	0%	26%	6%	
	Regular	N	0	95	24	
		%	0%	54%	14%	
	Inadecuado	N	0	0	0	
		%	0%	0%	0%	
TIEMPO DE ESPERA	Adecuado	N	0	27	6	Rho de Spearman= 0.307** p-valor= 0.000
		%	0%	15%	3%	
	Regular	N	0	114	28	
		%	0%	65%	16%	
	Inadecuado	N	0	0	0	
		%	0%	0%	0%	

Interpretación

Se observa que el 54% de los usuarios consideran que hay regular trato al paciente, por lo que califican igual la Calidad del proceso de atención; mientras que, el 26% de usuarios consideran que hay adecuado trato al paciente, sin embargo, califican como regular la calidad del proceso de atención. Además, se observa que el 65% de los usuarios consideran que hay regular tiempo de espera e igual con respecto a la calidad del proceso de atención; mientras que, el 15% de usuarios consideran que hay adecuado tiempo de espera por lo tanto regular calidad del proceso de atención.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre Calidad del proceso de atención y dimensión trato al paciente es 0.436, y tiempo de espera es 0.307, correlación positiva con Sig. Bilateral= 0.000 (p-valor<0.05); existiendo

correlación estadísticamente significativa entre Calidad del proceso de atención y dimensión trato al paciente y tiempo de espera, porque el nivel de significancia fue menor a 0.05.

V. DISCUSIÓN

La salud es un derecho de todo ser humano y dicho concepto viene siendo modificado a lo largo del tiempo, según la OMS, lo ha definido como el estado de completo bienestar, tanto físico, como mental y social, es la ausencia de enfermedades. Para el cuidado de la salud, implica tener en cuenta a aquellos aspectos tanto fisiológicos, como afectivos, es por ello por lo que el profesional de salud debe de mostrar una buena praxis, empatía, humanismo, pero sobre todo compromiso con la salud de los usuarios, para ello debe cuidar de ellos, el tener interés acerca de su problema de salud, lo que lo aqueja y el sufrimiento que esto le ocasiona. Es por ello por lo que el profesional debe de saber llegar al usuario, contar con valores y conocimientos los cuales estén a favor de la salud física y emocional del usuario. (Palomino Navarro et all, 2018)

En el presente estudio se evaluarán aquellos factores que influyen en brindar una atención de calidad en los diferentes procesos al momento que el usuario hace uso de los servicios de salud. Es por ello por lo que dentro de los factores que más aquejan a la sociedad tenemos el trato a paciente, donde muchas veces el personal de salud es poco empático con los usuarios, dándoles un mal trato, así mismo, el tiempo de espera, que viene siendo un factor recurrente, el cual aqueja a los usuarios al momento de hacer uso de los servicios de salud. Es así como estos factores influyen en la calidad de los procesos de atención, como son durante la admisión, triaje y consultorio externo, lo cual imposibilita ofrecer una atención de calidad y por ende impide cumplir con las expectativas por parte de los usuarios al momento de hacer uso de los servicios de salud.

En la tabla 1, dentro de los resultados obtenidos, se puede percibir que la variable Factores en cuanto al tiempo de espera, se encontró en nivel adecuado con 19%, el 81% en nivel regular y no se encontró ningún usuario en nivel inadecuado, por otro lado, la dimensión de trato al paciente se obtuvo un 32% nivel adecuado, 68% nivel regular y ninguno en nivel inadecuado. Considerándose así que los factores influyen de manera regular en la calidad de los procesos de atención. Por otro lado, en el Centro de Salud de San Juan de Lurigancho, se obtuvo que el 85.9% de los usuarios, calificaba la calidad de los procesos de atención como buena y un 14.1%

como regular, en cuanto a la calidad de los procesos de atención según Castañeda se encontró que el 37.1% de los usuarios la califican como regular, mientras que un 31.4% la calificaron como inadecuado.

En el presente estudio, se obtuvo que, dentro de las dimensiones evaluadas como es el caso del trato al paciente y tiempo de espera, son aquellas dimensiones que miden la variable de factores, obteniéndose que en cuanto a la dimensión como el trato al paciente se tuvo un 68% siendo esta regular y un 81% donde indica que el tiempo de espera es regular, lo que indica que estos factores influyen de manera regular en la óptima calidad durante el proceso de atención, lo que indica que el personal del centro de salud de Huanchaco debe de buscar mejoras en cuanto a su atención brindada de tal manera que cumpla con las expectativas de sus usuarios. Por otro lado, según Morales, en su estudio realizado en el centro de salud de Villa Candelara (España), se encontraron, que dentro de las causas que perjudican la calidad de los procesos de atención son: el 64% se quejó por el tiempo de espera largo, pues este superaba los 30 minutos, así mismo un 51% tuvo una mala experiencia al momento del fichaje, atención dada por enfermería. Siendo así que el tiempo de espera viene siendo uno de los factores más resaltantes en cuando a la atención en los servicios de salud, siendo una problemática no solo a nivel a nacional, de igual manera en cuanto al trato dado al usuario, lo que indica que el personal de salud debe de recibir una mejor capacitación en cuanto a la atención brindada en sus servicios.

Al realizar el análisis en cuanto a la calidad de los procesos de atención, en la tabla 2, se obtuvo que durante la atención realizada en admisión fue buena, obteniendo un 89%, en cuanto área de triaje se obtuvo un 54% indicando que la atención fue regular y un 69% en cuanto la atención recibida en consultorio externo, lo que indica que la atención no es la deseada siendo esta deficiente. Así también según Gómez en un estudio realizado en un hospital en Miraflores en Lima, se obtuvo un 46,4% en cuanto a la atención en admisión, lo que indica que fue buena, se halló un 73.5%, respecto a la atención en consultorio externo, indicando que esta es buena.

Así mismo, se observó que el 54% de los usuarios consideran que hay regular trato al paciente, donde se evaluó, si recibieron la orientación adecuada, la atención en

triaje y admisión, si se respeta la orden de llegada de cada paciente, obteniéndose que es regular la calidad de los procesos de atención, para la cual se evaluó si el personal cumple con sus funciones de manera adecuada en los diferentes procesos de atención como son admisión, triaje y consultorio médico; por otro lado, se obtuvo que, el 26% de usuarios consideran que hay adecuado trato al paciente, sin embargo es regular la calidad de los procesos de atención. Así mismo encontramos información de una investigación realizada en un hospital en Colombia, donde se realizó una encuesta, la cual buscaba identificar la calidad en cuanto a los procesos de atención de dicho hospital, lo descrito por los pacientes fue los siguiente: el 81.9% dijo haber percibido un buen trato por parte del personal, el 61.9% refiere que los medios para dar a conocer su enfermedad no son los suficientes, el 61% indicó haber recibido una explicación adecuada sobre los procedimientos que se realizan, dentro del 53.8% consideró que el uso del celular por parte del personal asistencial, generando una disminución en cuando a la calidad de los procesos de atención y el 22.9% confirmaron que la mala atención recibida fue por parte de los practicantes.

En cuanto al cruce y relación entre las variables presentadas en la tabla 3, entre la dimensión tiempo de espera y la variable Calidad de los procesos de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco, se observó que el 65% de los usuarios consideran que hay regular tiempo de espera, hasta pasar consulta con el médico y obteniéndose así que la calidad de los procesos de atención es regular también; mientras que, el 15% de usuarios consideran que hay adecuado tiempo de espera, pero siendo regular la calidad de los procesos de atención. El tiempo de espera es uno de los factores que aquejan comúnmente a los usuarios de los servicios de salud, no solo es una problemática que acarrea en nuestro país, sino también es un factor común en muchos de los países tanto americanos como el resto de los países en el mundo; en cuanto al trato al paciente y calidad del proceso, se obtuvo un 54% en nivel regular y un 26% en nivel adecuado para trato al paciente pero regular para la calidad del proceso de atención. Tal es el caso en un estudio realizado en un Hospital de Vitarte, en Lima, durante la pandemia de COVID-19, la cual fue una enfermedad intempestiva que arrasó con una gran población a nivel mundial, en dicho estudio, los usuarios

manifestaron su fastidio en cuanto al tiempo de espera hasta su atención en triaje, sumado a ello, los usuarios señalaron que no recibían la información verbal adecuada, no les explicaban, así mismo tuvieron quejas en cuanto al tiempo de espera hasta ser atendidos en por el médico de turno. Es así como en un estudio de Maldonado, sobre insatisfacción, refirió que los usuarios calificaban la atención en un 3% aseguró que el médico no examina al paciente, el 28.3% dijo que existe poca amabilidad del médico, un 34.4% demasiado tiempo de espera, además de excesivos trámites burocráticos. Los factores como tiempo de espera, trato al paciente, siempre son temas de importancia y las cuales deberían ser tomadas en cuenta en los servicios de salud, ya que los usuarios acuden a los servicios con la finalidad de que el personal profesional, brinde ayuda y orientación necesaria, para resolver su problema, es por ello que muchas veces estos factores generan cierta disconformidad y descontento en los usuarios.

Por otro lado, se observó que el 65% de los usuarios consideran que los factores como tiempo de espera, se relacionan de manera regular durante los procesos de atención, siendo la calidad de los procesos de atención también regular; es así como en un centro de Salud del distrito de San Juan de Lurigancho, en una investigación realizada, se tuvo como finalidad, evaluar la calidad de los procesos de atención, obteniéndose así un 37% como atención regular y un 31.4% como atención inadecuada, calificando que la calidad del proceso de atención fue regular en dicho centro de salud, tal como lo obtenido en el estudio de Castañeda en el 2016, así mismo en cuanto al tiempo de espera se obtuvo un 52.9% como regular, adecuado 46.4% e inadecuado un 0.7%.

Es por ello por lo que se debe de buscar fortalecer los procesos de atención, los cuales deberían de ser de calidad, así mismo se debe de conocer la perspectiva de los usuarios ante la atención recibida en los establecimientos de salud, con la finalidad de generar o establecer mejoras en cuanto a las estrategias de atención, de este modo se lograra cumplir con las expectativas por parte de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se concluyó que las dimensiones de la variable factores, el trato al paciente uno de los factores se obtuvo con mayor porcentaje un 68% calificando como regular, así mismo en tiempo en espera se obtuvo un 81% en nivel regular, por lo tanto, para ambas dimensiones el nivel predominante es el nivel regular. Por lo que podemos decir que el factor con mayor relevancia es el del tiempo de espera
- 6.2. Así mismo se pudo concluir que las dimensiones de la variable de calidad de los procesos, en Admisión se tuvo un nivel bueno con 89%, en triaje se obtuvo un 54% en nivel regular y en consultorio médico se obtuvo un 69% calificando como deficiente y un 31% como regular; por lo tanto, en las tres dimensiones el nivel predominante es el nivel regular. Sin embargo, hay un alto porcentaje en cuanto a lo calificado como deficiente la calidad en el consultorio médico.
- 6.3. Por otro lado podemos concluir que existe relación entre los factores y calidad del proceso de atención, ya que se obtuvo que el 65% en la dimensión de tiempo de espera es regular así mismo la calidad del proceso, y un 15% calificando como adecuado el tiempo de espera, pero siendo regular la calidad del proceso de atención; mientras que un 54% en cuanto al trato al paciente es regular siendo regular la calidad del proceso, mientras que el 26% consideran que el trato al paciente es adecuado, sin embargo es regular calidad de los procesos de atención.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la institución realizar una coordinación y capacitación al personal con la finalidad de establecer los procesos de atención, desde el inicio hasta una vez terminada la consulta, de tal modo que se realice un trabajo sistematizado, lo cual permitirá una mejora en cuanto a la atención brindada a los usuarios.
- A su vez, se recomienda a la Jefatura del Centro de Salud de Huanchaco, un sistema de control, para asegurar que el personal brinde una atención oportuna en el horario indicado, así como mejorar el trato brindado a los usuarios.
- De igual forma se recomienda establecer mejoras en los diferentes procesos de atención, como son admisión, triaje y consultorio externo, de tal manera que la atención sea la esperada por los usuarios.
- Para lograr aquellas mejoras en el establecimiento, se recomienda que el jefe del establecimiento coordine con su personal con la finalidad de promover actividades, que permita al establecimiento conocer las diferentes opiniones por parte de los usuarios al momento de su atención, pudiendo así realizar mejoras continuas, de tal manera que se logre cumplir con las expectativas por parte de los usuarios, brindando una atención de calidad.
- Así mismo se recomienda, realizar talleres y capacitaciones al personal sobre gestión de procesos, de tal manera que permita mejorar aquellas deficiencias encontradas, como son el trato al paciente, el tiempo de espera, la mejora en cuanto a la atención en los diferentes procesos de atención, de tal manera que permitan brindar una atención de calidad, estos talleres y capacitaciones permitirán potenciar las capacidades del personal, mejorando la atención y generando una buena expectativa por parte de los usuarios.

REFERENCIAS

- Álvarez Izquierdo Luis (2020). *Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el hospital general Guasmo Sur*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Armigón, J. & Jiménez, J. (2004). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. Elsevier.
- Astete Juárez, Yanet (2017). *Factores asociados a la percepción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de neurología del hospital Honorio Delgado Espinoza*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Perú.
- Bazurto Guerra, D; Arcila Reyes, L; Manrique Moreno, A (2019). *Verificación del estándar interdependencia en los servicios de salud de la clínica aso trauma S.A.S*. (Tesis de especialidad). Universidad cooperativa de Colombia.
- Berrio Ocampo, Henry et all. (2017). *Factores que influyen en la calidad de la atención en salud de los usuarios en el hospital San Juan de Dios de el Carmen de Viboral*.
- Bibliotecas Duoc UC – 2018
- Cáceda Gabancho, Kelly (2020). *Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019*. (Tesis de título profesional). Universidad Peruana de los Andes, Perú.
- Castañeda Vásquez Milagritos. (2016). *Evaluación de la gestión del proceso de atención según usuario interno y externo en la unidad de manejo de seguros públicos y privados Instituto Nacional de Salud del Niño 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres, Perú.
- Chávez Cruz, A & Molina regala, J (2015). *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia*

del hospital Paravida de julio a diciembre 2014. (Tesis de maestría). Universidad de el Salvador , San Salvador.

- Chiguala Mixan, Marelsy (2018). *Análisis de los factores que determinan las dimensiones que establecieron la satisfacción del paciente de consulta externa del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo a junio 2015.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú.
- De La Guardia Gutiérrez MA, Ruvalcaba Ledezma JC. *La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria.* JONNPR. 2020;5(1):81-90.
- Enríquez Serrano Edson Lizandro (2018). *Percepción de la calidad de atención de salud relacionada a la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepashiato 2018.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia, 2016.
- Fernández Delgado, B (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud characato, Arequipa, 2018.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
- Gómez Gallegos, Sofía. (2018). *Cumplimiento del Proceso de Atención y Percepción de la Espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018.* (Tesis de maestría) Universidad César vallejo, Perú.
- Gutierrez Alejandro, P. (2019). *Waiting time and quality of care in operated odontostomatology patients.* An Fac med. 2019;80(2):183-7
- Henao Nieto Daniel Eduardo, A. G. (2018). *Instruments to Evaluate Quality Perceived by Health Service Users.* Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2018; 17(34): 2500-6177
- Hernández Sampieri, R & Mendoza, C – 2018

- Lalama Bajaña, Johnny (2017). *Análisis de la atención del usuario externo en la emergencia del hospital Juan Montalvan Cornejo*. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Malca Zelada, Elvira. (2017). *Factores asociados a la calidad de atención médica en los consultorios externos de medicina interna del hospital regional de Cajamarca durante el periodo abril – agosto 2017*. (Tesis de especialidad). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- MARTINS, H. N. (2020). *Manual de procesos y procedimientos de LA*. Lima.
- Mendez-Malpartida, L., Flórez Ibarra J., Ancaya Martínez M., Ochoa Tataje F., & Gonzales Quispe, R. (2021). *Tiempo de Espera en la atención del usuario Covid 2020*. Revista Recien, 10(2), 2071 – 596X
- MESSARINA SANTOLALLA, P. A. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*. UCV – Scientia, 8(2), 119-123.
- Morales Rivas, M; Carvajal Garcés, C. *Percepcion de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria*.
- Organización Panamericana de la Salud. (2018) *Indicadores de salud. Aspectos conceptuales y operativos*. Washington, D.C.: OPS.
- Palomino Navarro A, Rivera Bañon E & Tocto Velasquez P (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia*. (Tesis de especialidad). Universidad Cayetano Heredia, Lima – Perú.
- Paripancca Herrera Evelyn (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada. 2016-2017*. (Tesis de maestría). Universidad nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- PINGO BAYONA, D. J. (2018). *Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú.

- Rodríguez Gabaldá, Diana et al. *EPICRONI: Programa automatizado para el monitoreo y evaluación de la calidad de la atención médica de las enfermedades no transmisibles.*
- Sánchez Hernández, Virginia. *Diseño de estudios transversales.*
- Tinoco Begazo Miguel (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015.* (Tesis para título). Universidad Ricardo Palma, Perú.
- Vega Loaiza, Caroline (2016). *Relación entre las características sociodemográficas con la satisfacción de la calidad de atención en usuarios que acuden por consultorio externo de obstetricia en el hospital I Edmundo Escomel ESSALUD Arequipa.* (Tesis para obtener título). Universidad Católica de Santa María.
- Zafra-Tanaka Jessica Hanae, a. L.-E.-S. (2015). *Problems in quality of healthcare: opportunities for improvement.*

ANEXOS

ANEXO 1

Instrumentos

FACTORES Y CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN USUARIOS CON ENFERMEDADES NO TRASMISIBLES EN EL CENTRO DE SALUD HUANCHACO, 2021

Cuestionario que mide factores

Autor: Anaid del Pilar Estela Zavaleta

Instrucciones: estimado usuario, la presente, es un instrumento de carácter anónimo, la cual tiene como objetivo conocer su opinión acerca del proceso de atención generado en el Centro de Salud Huanchaco, con la finalidad de desarrollar estrategias, para una mejora en cuanto a la atención brindada. A continuación, se le solicita responder las siguientes preguntas, según se detalla a continuación:

1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre

Datos generales del usuario:

- **Enfermedad no transmisible:** Hipertensión/Diabetes

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	Trato al paciente ¿Recibe orientación adecuada por el personal sobre los pasos que debe realizar para su atención? ¿El personal de admisión atiende en el horario indicado? ¿Es atendido según orden de llegada en admisión? ¿En triaje priorizan su atención si presenta signos de peligro (Fiebre; Presión alta; ¿dificultad respiratoria, etc.)? ¿EL personal ha sido respetuoso en su atención?					
2						
3						
4						
5						
6	Tiempo de espera ¿El médico lo llama para su atención según el turno que le corresponde? ¿El tiempo que dura la consulta con el médico es adecuada? ¿Espera mucho para ser atendido en el consultorio? ¿Considera adecuado el tiempo que esperó para su atención? ¿Los servicios que recibió justifican el tiempo de espera?					
7						
8						
9						
10						

FACTORES Y CALIDAD DEL PROCESOS DE ATENCIÓN EN USUARIOS CON ENFERMEDADES NO TRASMISIBLES EN EL CENTRO DE SALUD HUANCHACO, 2021

Cuestionario que mide la variable de calidad de procesos de atención.

Autor: Anaid del Pilar Estela Zavaleta

Instrucciones: estimado usuario, la presente, es un instrumento de carácter anónimo, la cual tiene como objetivo conocer su opinión acerca del proceso de atención generado en el Centro de Salud Huanchaco, con la finalidad de desarrollar estrategias, para una mejora en cuanto a la atención brindada. A continuación, se le solicita responder las siguientes preguntas, según se detalla a continuación:

1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre

Datos generales del usuario:

- **Enfermedad no transmisible:** Hipertensión/Diabetes

N°		ATENCIÓN DE PACIENTES	RESPUESTAS				
			1	2	3	4	5
1	Admisión	¿El personal le solicita DNI para identificarlo?					
2		¿El personal verifica si tiene seguro de atención?					
3		¿El Personal verifica si tiene historia clínica?					
4	Triage	¿En triaje el personal de salud evalúa las funciones vitales (temperatura, presión arterial, pulso)?					
5		¿Comprendió Ud. la información que le brindó el personal de triaje?					
6		¿El personal llevó su historia clínica al consultorio oportunamente?					
7	Consultorio médico	¿El personal médico se identifica al momento de atenderlo?					
8		¿El médico le pregunta sobre el motivo de consulta?					
9		¿El médico le realiza evaluación física durante la consulta?					
10		¿El médico le brinda información sobre su diagnóstico?					
11		¿Si requiere exámenes de laboratorio, el médico le entrega las órdenes correspondientes?					
12		¿El médico le informa sobre el tratamiento que debe recibir?					
13		¿La receta que le entrega el medico es con letra legible?					
14		¿Si requiere atención en otro establecimiento de salud de mayor nivel, el médico le entrega formato de referencia?					
15		¿El personal médico trata de resolver las dudas que tiene?					
16		¿Comprende la información que le brindó el personal médico?					
17	¿El personal médico es amable en su atención?						

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Br. Anaid del Pilar Estela Zavaleta, estudiante de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, en la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “Factores y calidad del proceso de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud Huanchaco”. Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo Determinar los factores que se relacionan con la calidad de los procesos de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco. Para ello quisiera contar con su importante participación, el cual será de manera anónima, este proceso que consiste en la aplicación de dos cuestionarios. De aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella.

Gracias por su colaboración.

Atte:

Br. Anaid del Pilar Estela Zavaleta

Estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

Universidad César Vallejo- Sede Trujillo

FIRMA DEL PARTICIPANTE

ANEXO 3

VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

- Validación de instrumento de factores:3 expertos

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES								
Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Trato al paciente							
1	¿Recibe orientación adecuada por el personal sobre los pasos que debe realizar para su atención?	X		X		X		
2	¿El personal de admisión atiende en el horario indicado?	X		X		X		
3	¿Es atendido según orden de llegada en admisión?	X		X		X		
4	¿En triaje priorizan su atención si presenta signos de peligro (Fiebre; Presión alta; dificultad respiratoria, etc.)?	X		X		X		
5	¿EL personal ha sido respetuoso en su atención?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Tiempo de espera							
6	¿El médico lo llama para su atención según el turno que le corresponde?	X		X		X		
7	¿El tiempo que dura la consulta con el médico es adecuada?	X		X		X		
8	¿Espera mucho para ser atendido en el consultorio?	X		X		X		
9	¿Considera adecuado el tiempo que esperó para su atención?	X		X		X		
10	¿Los servicios que recibió justifican el tiempo de espera?	X		X		X		

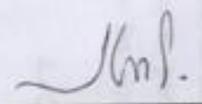
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI: 18843616..... Código Orcid: 0000-0003-4988-8189 Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

Trujillo 11 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

Dra. Isabel Torres Moreno
C.M.P. 2010
MÉDICA FAMILIAR
HOSPITAL UNOCHIS
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD
PERÚ

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Trato al paciente							
1	¿Recibe orientación adecuada por el personal sobre los pasos que debe realizar para su atención?	X		X		X		
2	¿El personal de admisión atiende en el horario indicado?	X		X		X		
3	¿Es atendido según orden de llegada en admisión?	X		X		X		
4	¿En triaje priorizan su atención si presenta signos de peligro (Fiebre; Presión alta; dificultad respiratoria, etc.)?	X		X		X		
5	¿EL personal ha sido respetuoso en su atención?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Tiempo de espera							
6	¿El médico lo llama para su atención según el turno que le corresponde?	X		X		X		
7	¿El tiempo que dura la consulta con el médico es adecuada?	X		X		X		
8	¿Espera mucho para ser atendido en el consultorio?	X		X		X		
9	¿Considera adecuado el tiempo que esperó para su atención?	X		X		X		
10	¿Los servicios que recibió justifican el tiempo de espera?	X		X		X		

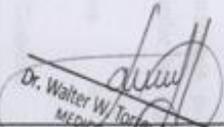
Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA DEL INSTRUMENTO

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

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI: 18053532..... Código Orcid: 0000-0002-7977-904x Especialidad del validador: Maestro en Gestion de los Servicios de la Salud

Trujillo 11 de Noviembre del 2021


Dr. Walter W. Torales
MEDICO
Firma del Experto Informante.
Nº 3188

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Trato al paciente							
1	¿Recibe orientación adecuada por el personal sobre los pasos que debe realizar para su atención?	X		X		X		
2	¿El personal de admisión atiende en el horario indicado?	X		X		X		
3	¿Es atendido según orden de llegada en admisión?	X		X		X		
4	¿En triaje priorizan su atención si presenta signos de peligro (Fiebre; Presión alta; dificultad respiratoria, etc.)?	X		X		X		
5	¿EL personal ha sido respetuoso en su atención?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Tiempo de espera							
6	¿El médico lo llama para su atención según el turno que le corresponde?	X		X		X		
7	¿El tiempo que dura la consulta con el médico es adecuada?	X		X		X		
8	¿Espera mucho para ser atendido en el consultorio?	X		X		X		
9	¿Considera adecuado el tiempo que esperó para su atención?	X		X		X		
10	¿Los servicios que recibió justifican el tiempo de espera?	X		X		X		

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable (después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: GUTIERREZ GUTIERREZ DAVID

DNI: 42943882 Código Cuid: 0000 - 0002 - 8836 - 2932

Especialidad del validador:

Trujillo, 11 de noviembre del 2021

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: Suficiencia se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


M.C. David Gutiérrez
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 84065
Firma del Experto

- VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCIÓN: 3 expertos

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE CALIDAD DE PROCESOS DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Admisión								
1	¿El personal le solicita DNI para identificarlo?	X		X		X		
2	¿El personal verifica si tiene seguro de atención?	X		X		X		
3	¿El Personal verifica si tiene historia clínica?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Triage								
4	¿En triaje el personal de salud evalúa las funciones vitales (temperatura, presión arterial, pulso)?	X		X		X		
5	¿Comprendió Ud. la información que le brindó el personal de triaje?	X		X		X		
6	¿El personal llevó su historia clínica al consultorio oportunamente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Consultorio médico								
7	¿El personal médico se identifica al momento de atenderlo?	X		X		X		
8	¿El médico le pregunta sobre el motivo de consulta?	X		X		X		
9	¿El médico le realiza evaluación física durante la consulta?	X		X		X		
10	¿El médico le brinda información sobre su diagnóstico?	X		X		X		
11	¿Si requiere exámenes de laboratorio, el médico le entrega las órdenes correspondientes?	X		X		X		
12	¿El médico le informa sobre el tratamiento que debe recibir?	X		X		X		
13	¿La receta que le entrega el medico es con letra legible?	X		X		X		
14	¿Si requiere atención en otro establecimiento de salud de mayor nivel, el médico le entrega formato de referencia?	X		X		X		
15	¿El personal médico trata de resolver las dudas que tiene?	X		X		X		
16	¿Comprende la información que le brindó el personal médico?	X		X		X		
17	¿El personal médico es amable en su atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

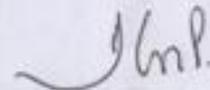
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 18847616..... Código Orcid: 0000-0003-4988-8189

Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

Trujillo 11 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informant

Dra. Isabel Torres Moreno
C.M.P. 28703
MÉDICA FAMILIAR
HOSPITAL LAMOCHE
RED ASISTENCIAL DE LA UERTRONCA
TRUJILLO

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE CALIDAD DE PROCESOS DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Admisión								
1	¿El personal le solicita DNI para identificarlo?	X		X		X		
2	¿El personal verifica si tiene seguro de atención?	X		X		X		
3	¿El Personal verifica si tiene historia clínica?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Triage								
4	¿En triaje el personal de salud evalúa las funciones vitales (temperatura, presión arterial, pulso)?	X		X		X		
5	¿Comprendió Ud. la información que le brindó el personal de triaje?	X		X		X		
6	¿El personal llevó su historia clínica al consultorio oportunamente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Consultorio médico								
7	¿El personal médico se identifica al momento de atenderlo?	X		X		X		
8	¿El médico le pregunta sobre el motivo de consulta?	X		X		X		
9	¿El médico le realiza evaluación física durante la consulta?	X		X		X		
10	¿El médico le brinda información sobre su diagnóstico?	X		X		X		
11	¿Si requiere exámenes de laboratorio, el médico le entrega las órdenes correspondientes?	X		X		X		
12	¿El médico le informa sobre el tratamiento que debe recibir?	X		X		X		
13	¿La receta que le entrega el medico es con letra legible?	X		X		X		
14	¿Si requiere atención en otro establecimiento de salud de mayor nivel, el médico le entrega formato de referencia?	X		X		X		
15	¿El personal médico trata de resolver las dudas que tiene?	X		X		X		
16	¿Comprende la información que le brindó el personal médico?	X		X		X		
17	¿El personal médico es amable en su atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA DEL INSTRUMENTO

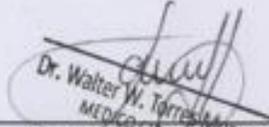
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 18057532..... Código Orcid: 0000-0002-7977-904X

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

Trujillo 11 de Noviembre del 2021


Dr. Walter W. Torres
MEDICO
Firma del Experto Informant
31888

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE CALIDAD DE PROCESOS DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Admisión							
1	¿El personal le solicita DNI para identificarlo?	X		X		X		
2	¿El personal verifica si tiene seguro de atención?	X		X		X		
3	¿El Personal verifica si tiene historia clínica?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Triaje	X						
4	¿En triaje el personal de salud evalúa las funciones vitales (temperatura, presión arterial, pulso)?	X		X		X		
5	¿Comprendió Ud. la información que le brindó el personal de triaje?	X		X		X		
6	¿El personal llevó su historia clínica al consultorio oportunamente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Consultorio médico	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿El personal médico se identifica al momento de atenderlo?	X		X		X		
8	¿El médico le pregunta sobre el motivo de consulta?	X		X		X		
9	¿El médico le realiza evaluación física durante la consulta?	X		X		X		
10	¿El médico le brinda información sobre su diagnóstico?	X		X		X		
11	¿Si requiere exámenes de laboratorio, el médico le entrega las órdenes correspondientes?	X		X		X		
12	¿El médico le informa sobre el tratamiento que debe recibir?	X		X		X		
13	¿La receta que le entrega el medico es con letra legible?	X		X		X		
14	¿Si requiere atención en otro establecimiento de salud de mayor nivel, el médico le entrega formato de referencia?	X		X		X		
15	¿El personal médico trata de resolver las dudas que tiene?	X		X		X		
16	¿Comprende la información que le brindó el personal médico?	X		X		X		
17	¿El personal médico es amable en su atención?	X		X		X		

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE PROCESOS DE ATENCIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: GUTIERREZ GUTIERREZ DAVID

DNI: 42943883... Código Orcid: 000-0002-8836-2932

Especialidad del validador:

Trujillo, 11 de noviembre del 2021

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
 - *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


M.C. David Gutierrez Gutierrez
MÉDICO CIRUJANO
C.M.P. 64085
Firma del Experto

- CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

- INSTRUMENTO DE FACTORES

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADÍSTICA ALFA DE CRONBACH												
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	S_T^2	
1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48.00	
2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	35.00	
3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	44.00	
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45.00	
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43.00	
6	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	45.00	
7	4	5	4	2	3	4	3	3	3	3	34.00	
8	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	45.00	
9	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	45.00	
10	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	40.00	
11	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38.00	
12	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42.00	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39.00	
14	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48.00	
15	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45.00	
r	0.75	0.29	0.34	0.85	0.83	0.64	0.83	0.62	0.83	0.88	6.88	
S_i^2	0.38	0.56	0.38	0.64	0.27	0.37	0.27	0.36	0.27	0.38		
	Valido											
K	10											
ΣS_i^2	3.88											
S_T^2	17.44											
α	0.864											

ALFA DE CRONBACH
(Índice de consistencia interna)

- INSTRUMENTO DE CALIDAD DE LOS PROCESOS

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADÍSTICA ALFA DE CRONBACH																		
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	S_T^2
1	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	70.00
2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	57.00
3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	70.00
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	71.00
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	1	4	66.00
6	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	75.00
7	4	5	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	1	3	1	3	53.00
8	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	2	4	4	4	70.00
9	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	3	3	4	3	69.00
10	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	67.00
11	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	58.00
12	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	68.00
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	62.00
14	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	2	5	3	5	74.00
15	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	4	2	4	70.00
S_i^2	0.38	0.56	0.46	0.96	0.27	0.36	0.20	0.38	0.25	0.37	0.40	0.52	0.73	1.00	0.29	1.20	0.33	
K	17																	
ΣS_i^2	8.65																	
S_T^2	38.28																	
α	0.822																	

ALFA DE CRONBACH
(Índice de consistencia interna)

VALIDACIÓN AIKEN

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES

PERTINENCIA										
Jueces	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

RELEVANCIA										
Jueces	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

CLARIDAD										
Jueces	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN

PERTINENCIA/																	
Jueces	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

RELEVANCIA																	
Jueces	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

CLARIDAD																	
Jueces	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

VALIDACIÓN AIKEN

INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES

n	enunciado / items	Aiken item	Decisión aiken
item1	¿Recibe orientación adecuada por el personal sobre los pasos que debe realizar para su atención?	1.0	valido
item2	¿El personal de admisión atiende en el horario indicado?	1.0	valido
item3	¿Es atendido según orden de llegada en admisión?	1.0	valido
item4	¿En triaje priorizan su atención si presenta signos de peligro (Fiebre; Presión alta; ¿dificultad respiratoria, etc.)?	1.0	valido
item5	¿EL personal ha sido respetuoso en su atención?	1.0	valido
item6	¿El médico lo llama para su atención según el turno que le corresponde?	1.0	valido
item7	¿El tiempo que dura la consulta con el médico es adecuada?	1.0	valido
item8	¿Espera mucho para ser atendido en el consultorio?	1.0	valido
item9	¿Considera adecuado el tiempo que esperó para su atención?	1.0	valido
item10	¿Los servicios que recibió justifican el tiempo de espera?	1.0	valido
	V AIKEN INSTRUMENTO	1.0	valido

INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LOS PROCESOS

n	enunciado / items	Aiken item	Decisión aiken
item1	¿El personal le solicita DNI para identificarlo?	1.0	valido
item2	¿El personal verifica si tiene seguro de atención?	0.9	valido
item3	¿El Personal verifica si tiene historia clínica?	0.9	valido
item4	¿En triaje el personal de salud evalúa las funciones vitales (temperatura, presión arterial, pulso)?	1.0	valido
item5	¿Comprendió Ud. la información que le brindó el personal de triaje?	0.9	valido
item6	¿El personal llevó su historia clínica al consultorio oportunamente?	1.0	valido
item7	¿El personal médico se identifica al momento de atenderlo?	1.0	valido
item8	¿El médico le pregunta sobre el motivo de consulta?	1.0	valido
item9	¿El médico le realiza evaluación física durante la consulta?	0.9	valido
item10	¿El médico le brinda información sobre su diagnóstico?	1.0	valido
item11	¿Si requiere exámenes de laboratorio, el médico le entrega las órdenes correspondientes?	0.9	valido
item12	¿El médico le informa sobre el tratamiento que debe recibir?	1.0	valido
item13	¿La receta que le entrega el medico es con letra legible?	1.0	valido
item14	¿Si requiere atención en otro establecimiento de salud de mayor nivel, el médico le entrega formato de referencia?	0.9	valido
item15	¿El personal médico trata de resolver las dudas que tiene?	1.0	valido
item16	¿Comprende la información que le brindó el personal médico?	1.0	valido
item17	¿El personal médico es amable en su atención?	1.0	valido
	V AIKEN INSTRUMENTO	1.0	valido

ANEXO 4

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES/ COMPONENTES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Factores relacionados con calidad de los procesos de atención	Un factor es un elemento o característica que influye en algo. De este modo, son los factores, las diferentes causas que intervienen, determinan o influyen para que una cosa sea de una forma notoria, en este caso existen diferentes causas las cuales influyen en la calidad de los procesos de atención (Mario Alberto De La Guardia Gutiérrez ¹ , 2020)	Cuestionario a usuarios, la cual consta de 10 ítems, Para analizar la confiabilidad del cuestionario utilizado, se aplicó la prueba Alpha de Cronbach, arrojó un valor de 0.864, que indica que el instrumento usado es excelente para su uso	Trato al paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación • Seguridad y confianza • Respetuoso con el paciente 	ordinal
			Tiempo de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo transcurrido hasta atención médica 	
Calidad de los procesos de atención	Un Proceso de atención viene a ser un conjunto de actividades, en este caso procedimientos médicos, en la que permite atender las necesidades de los pacientes. Este proceso se evoca en atender al paciente y ofrecerla atención que el usuario se merece y	Cuestionario a usuarios, la cual consta de 17 ítems, Para analizar la confiabilidad del cuestionario utilizado, se aplicó la prueba Alpha de Cronbach, arrojó un valor de 0.822,	Admisión	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del paciente. • Verificación de aseguramiento. • Verificación y búsqueda de Historia Clínica. 	ordinal
			Triaje	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de signos vitales. 	

respondan a sus necesidades. que indica que el instrumento usado
(PINGO BAYONA, 2018) excelente para su uso.

Consultorio médico

- Claridad en información brindada.
- Entregar historia clínica al consultorio.
- Recepción del paciente.
- Anamnesis.
- Evaluación física.
- Diagnóstico de enfermedad y/o órdenes de laboratorio
- Tratamiento, prescripción médica.
- Referencia
- Disposición para solucionar problemas.
- Claridad en información brindada
- Amabilidad y cortesía en el trato

ANEXO 5

BASE DE DATOS

	FACTORES									
	D1: TRATO AL PACIENTE					D2: TIEMPO DE ESPERA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
4	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4
6	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4
7	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
8	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2
9	5	4	4	5	4	4	3	2	4	4
10	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
11	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	3	3	3	3	3	3	5	2	2
13	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3
14	3	4	3	4	5	4	4	5	3	5
15	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4
16	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
17	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4
18	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5
19	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5
20	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5
21	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
22	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
23	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
24	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4
25	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4
26	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4
27	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
28	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2
29	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2

30	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
31	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
32	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4
33	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
34	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2
35	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
36	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
37	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
38	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4
39	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4
40	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4
41	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
42	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
43	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
44	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
45	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2
46	5	3	3	3	3	3	3	5	2	2
47	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3
48	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
49	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
50	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
51	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4
52	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
53	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2
54	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
55	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
56	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
57	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
58	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2
59	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2

60	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
61	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	2
62	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	2
63	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
64	3	2	4	4	3	3	4	3	4	2	2
65	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3
66	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2
67	5	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2
68	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3
69	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	2
70	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
71	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2
72	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4
73	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3
74	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2
75	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	2
76	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
77	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2
78	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3
79	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2
80	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	2
81	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
82	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2
83	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	2
84	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
85	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2
86	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3
87	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2
88	5	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2
89	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3
90	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	2
91	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3

92	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2
93	5	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4
94	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3
95	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2
96	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	2
97	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
98	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2
99	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3
100	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2
101	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	2
102	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
103	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2
104	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	2
105	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
106	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2
107	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3
108	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2
109	5	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2
110	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3
111	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	2
112	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
113	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2
114	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4
115	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3
116	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2
117	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	2
118	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
119	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2
120	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3
121	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2
122	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	2
123	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3

124	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
125	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
126	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
127	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
128	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3
129	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2
130	5	3	3	3	3	3	3	5	2	2
131	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3
132	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
133	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
134	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
135	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4
136	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
137	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2
138	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
139	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
140	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
141	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
142	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2
143	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
144	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
145	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
146	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
147	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
148	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
149	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
150	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2
151	5	3	3	3	3	3	3	5	2	2
152	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3
153	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
154	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
155	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2

156	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4
157	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
158	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2
159	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
160	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
161	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
162	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
163	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2
164	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
165	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
166	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
167	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
168	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
169	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2
170	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
171	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2
172	5	3	3	3	3	3	3	5	2	2
173	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3
174	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2
175	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3

	CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCIÓN																		
	D1: ADMISIÓN			D2: TRIAJE				D3: CONSULTORIO MÉDICO											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		
1	5	5	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
2	2	5	5	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
3	4	5	3	4	3	4	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	2	
4	4	5	5	4	2	4	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	
5	5	5	5	4	3	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	
6	3	4	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	
7	5	3	5	5	3	5	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	2	2	
8	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	
9	5	4	5	3	4	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	
10	5	4	4	3	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	
11	5	3	3	4	3	4	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	2	2	
12	4	5	4	3	3	3	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	
13	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
14	4	3	4	4	4	4	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	
15	4	4	3	4	3	4	5	1	3	5	3	3	5	3	3	5	5	2	
16	4	5	5	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	
17	3	2	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	
18	5	4	4	4	3	4	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	
19	4	4	4	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	1	3	3	3	2	
20	3	5	5	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
21	4	3	3	4	1	4	1	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	
22	5	5	5	4	1	4	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	1	4	
23	2	5	5	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
24	4	5	5	5	2	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
25	4	5	5	4	3	4	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	
26	5	5	5	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
27	3	5	5	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	
28	5	4	4	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
29	5	3	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	
30	4	4	4	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
31	5	4	4	5	1	5	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
32	5	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
36	4	3	3	4	1	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	
37	4	4	4	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
38	3	5	5	5	2	5	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	
39	5	2	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
40	4	4	4	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	
41	3	4	4	4	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
42	4	5	5	4	3	4	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	
43	5	3	3	4	3	4	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	
44	2	5	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
45	4	5	3	5	1	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
46	4	5	5	4	2	4	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	
47	5	5	5	3	2	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	3	5	
48	3	5	5	4	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
49	5	5	5	4	3	4	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	
50	5	4	5	4	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	
51	5	3	4	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	
52	5	4	3	5	1	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
53	5	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
54	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
55	3	3	4	4	1	4	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	
56	4	5	2	4	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
57	4	4	5	4	2	4	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	
58	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
59	3	4	3	5	3	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
60	5	5	4	4	3	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	
61	4	2	5	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	

62	3	4	2	4	1	4	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	2
63	4	4	4	4	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3
64	5	5	4	4	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
65	2	3	5	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
66	4	5	3	5	1	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2
67	4	5	5	4	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2
68	5	5	5	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
69	3	5	4	3	3	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
70	5	5	5	4	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3
71	5	5	5	4	3	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
72	5	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	3	4
73	5	3	4	5	3	5	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2
74	5	4	3	4	1	4	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	2
75	4	4	4	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
76	3	4	4	4	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3
77	4	3	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2
78	4	5	3	4	1	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
79	4	4	5	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
80	3	3	4	5	2	5	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
81	5	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2
82	4	5	5	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
83	3	2	3	4	3	4	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2
84	4	4	5	4	3	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3
85	5	4	5	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
86	2	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
87	4	3	5	5	3	5	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2
88	4	5	5	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
89	5	5	5	3	4	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3
90	5	5	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
91	5	5	3	4	3	4	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	3
92	5	5	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
93	5	5	5	4	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4
94	5	4	4	5	1	5	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
95	3	3	3	4	1	4	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	2
96	4	4	5	3	3	3	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2
97	3	4	4	4	1	4	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3
98	4	4	4	4	1	4	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2
99	4	3	5	4	2	4	3	1	1	3	1	3	2	3	3	3	2
100	4	5	3	3	3	3	3	1	2	1	1	3	1	3	3	3	2
101	3	4	5	5	3	5	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
102	5	3	5	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
103	4	4	5	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2
104	3	5	5	4	2	4	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2
105	4	2	5	4	3	4	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3
106	5	4	5	4	3	4	3	3	1	3	3	1	1	3	1	1	2
107	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	4	5	3	5	3	5	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
109	4	3	4	4	3	4	1	2	1	2	3	1	1	3	1	1	2
110	5	5	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3
111	3	5	4	4	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
112	5	5	3	4	3	4	4	1	1	1	3	1	1	3	1	1	2
113	5	5	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
114	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
115	5	5	4	5	1	5	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	2
116	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2
117	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	3	4	5	4	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
119	4	4	5	4	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2
120	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2
121	4	3	5	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2
122	3	5	5	5	2	5	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
123	5	4	5	4	3	4	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2
124	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
125	3	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
126	4	5	4	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
127	5	2	4	4	3	4	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2
128	2	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
129	4	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
130	4	5	5	4	1	4	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2
131	5	3	4	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
132	3	5	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
133	5	5	5	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
134	5	5	3	4	1	4	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2
135	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
136	5	5	5	5	3	5	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2
137	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
138	4	4	5	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2
139	3	3	5	4	1	4	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2
140	4	4	5	4	3	4	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2
141	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
142	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
143	3	3	4	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
144	5	5	4	4	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
145	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
146	3	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
147	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
148	5	5	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
149	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
150	4	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
151	4	4	3	4	3	4	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2
152	5	5	5	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2
153	3	3	5	4	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
154	5	5	5	4	3	4	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2
155	5	5	5	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
156	5	5	5	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
157	5	5	5	3	3	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1
158	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
159	4	5	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2
160	3	4	4	4	3	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3
161	4	3	4	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
162	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
163	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2
164	3	4	5	3	3	5	1	3	1	2	1	1	1	3	1	1	2
165	5	3	4	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3
166	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
167	3	4	5	1	3	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	2
168	5	4	3	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3
169	5	4	5	4	3	4	3	2	2	1	1	2					

ANEXO 6

GRÁFICOS DE RESULTADOS

GRÁFICO 1:

Factores según dimensiones en la calidad de los procesos en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco, 2021.

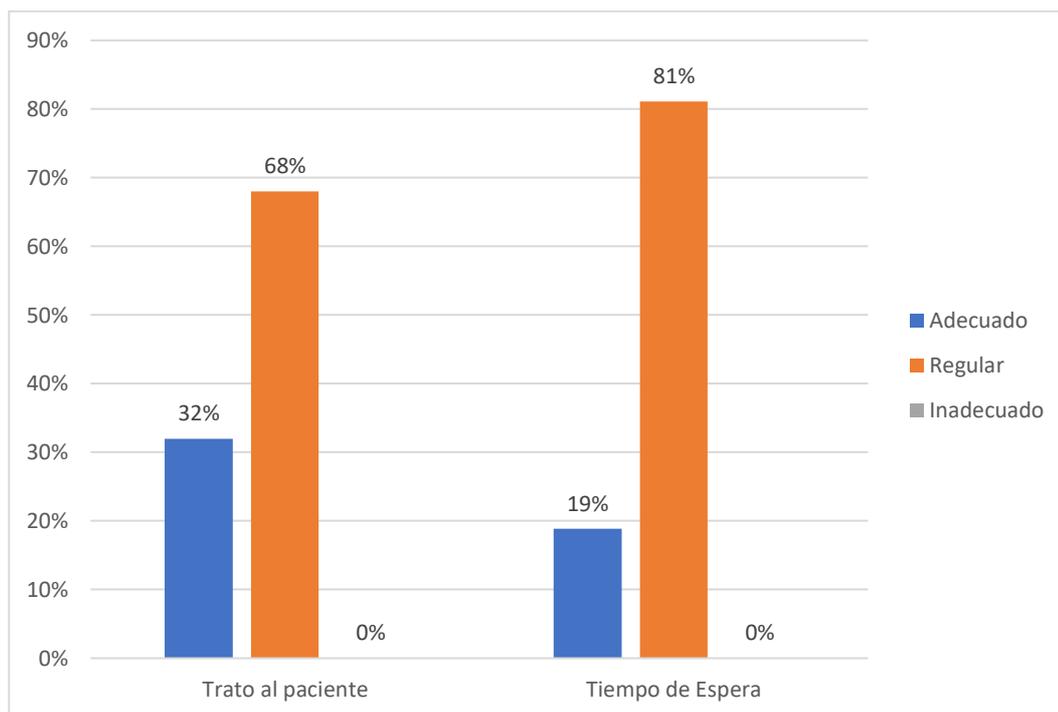


Figura 1. Factor que tiene más relevancia según dimensiones en la calidad de los procesos en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco, durante el periodo de octubre - noviembre del 2021.

Interpretación

En la tabla 2 y figura 2 se puede percibir que las dimensiones de la variable de factores, en el trato al paciente se encuentra en nivel adecuado con 32% (56 usuarios), 68% (119 usuarios) en nivel regular y no se encontró ningún usuario en nivel inadecuado; así mismo, en tiempo en espera se encuentra en nivel adecuado con 19% (33 usuarios), 81% (142 usuarios) en nivel regular y no se encontró ningún usuario en nivel inadecuado; y que para ambas dimensiones el nivel predominante es el nivel regular.

GRÁFICO 2:

Calidad del proceso de atención según dimensiones en usuarios con enfermedades no transmisibles, en el centro de salud de Huanchaco, 2021.

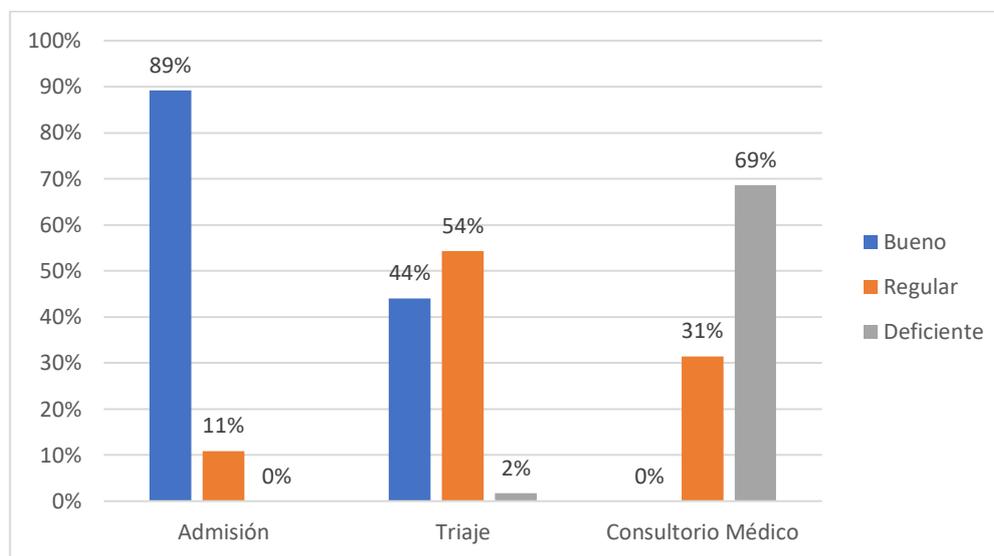


Figura 2. Calidad de los procesos de atención con mayor relevancia según dimensiones en usuarios con enfermedades no transmisibles, en el centro de salud de Huanchaco, durante el periodo de octubre - noviembre del 2021.

Interpretación

En la tabla 4 y figura 4 se puede percibir que las dimensiones de la variable de Calidad del proceso de atención, en Admisión se encuentra en nivel bueno con 89% (156 usuarios), 11% (19 usuarios) en nivel regular y no se encontró ningún usuario en nivel deficiente, en triaje se encuentra en nivel bueno con 44% (77 usuarios), 54% (95 usuarios) en nivel regular y 2% (3 usuario) en nivel deficiente; así mismo, en consultorio médico se encuentra no se encontró ningún usuario en nivel bueno, 31% (55 usuarios) en nivel regular y 39% (120 usuarios) en nivel deficiente; y que en las tres dimensiones el nivel predominante es el nivel regular.

ANEXO 7

Declaratoria de autenticidad

Yo, Anaid del Pilar Estela Zavaleta, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Trujillo con DNI 70080327; declaro que el trabajo académico titulado “FACTORES Y CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN USUARIOS CON ENFERMEDADES NO TRASMISIBLES EN EL CENTRO DE SALUD HUANCHACO, 2021”, presentado para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por 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 con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en el trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completo 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 uno de materia intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 13 de noviembre de 2021.

Dra. Anaid del Pilar Estela Zavaleta

DNI: 7008027

ANEXO 8

AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TESIS

Trujillo, 12 de noviembre del 2021

Doctor:
DAVID GUTIERREZ GUTIERREZ
Director del Centro de Salud Huanchaco
Presente.-

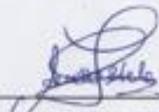
ASUNTO : SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TESIS

RECIBIDO
HCO: 12 NOV. 2021
Mód: 10.01
Firma: St. Folio: 01

Yo, Anaíd del Pilar Estela Zavaleta, identificado con DNI: 70080327, con domicilio legal en Urb. El Valle Mz I Lote 2 – Trujillo, de la escuela de postgrado del III ciclo, en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, me dirijo ante Ud., con el debido respeto y expongo:

Que deseando desarrollar la ejecución de tesis en el centro de salud, se me permita llevar a cabo la recolección de datos para mi trabajo de investigación: "Factores y calidad del proceso de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud Huanchaco 2021"; en la institución que usted dignamente dirige, solicito a Usted la autorización respectiva para el desarrollo de la misma.

Agradecer por anticipado la atención que pudiera brindar a la presente.


Mg. Anaíd del Pilar Estela Zavaleta

ANEXO 9:

PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de normalidad

Previo al estudio de inferencia, se realizó el análisis de normalidad para observar el comportamiento de las variables y sus distribuciones, y en base a estos resultados, decidir si se aplican técnicas paramétricas o no paramétricas.

Prueba de hipótesis para la normalidad

H₀: Los puntajes obtenidos en ambas variables se distribuyen normalmente.

H₁: Los puntajes obtenidos en ambas variables no se distribuyen normalmente.

Nivel de significancia: 5%

Si $p \leq 0.05$ se rechaza H₀ y se acepta H₁

Si $p > 0.05$ se acepta H₀ y se rechaza H₁

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la variable Factores y la variable Calidad del proceso de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el Centro de Salud Huanchaco, 2021

VARIABLES	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Trato al paciente	0.300	175	0.000
Tiempo de Espera	0.329	175	0.000
FACTORES	0.277	175	0.000
Admisión	0.130	175	0.000
Triaje	0.179	175	0.000
Consultorio Médico	0.131	175	0.000
CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCIÓN	0.127	175	0.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia a partir de prueba objetiva.

Interpretación

Se aprecia la prueba de Kolmogorov Smirnov para muestras superiores a 50 ($n > 50$) la misma que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, en la cual se observa que los niveles de significancia para las variables y sus dimensiones son inferiores al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos no se distribuyen de forma normal; por ello es preciso utilizar la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables Factores y Calidad.

ANEXO 10

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: FACTORES Y CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN USUARIOS CON ENFERMEDADES NO TRASMISIBLES EN EL CENTRO DE SALUD HUANCHACO, 2021

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	SUB VARIABLES	MÉTODOS
PROBLEMA CENTRAL	HIPÓTESIS ALTERNA	OBJETIVO GENERAL				
¿Cuál es la relación de factores y calidad de los procesos de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco, durante el periodo de octubre - noviembre del 2021?	Sí existe relación entre los factores con la calidad de los procesos de atención en usuarios con enfermedades no trasmisibles en el centro de salud de Huanchaco.	Determinar los factores que se relacionan con la calidad de los procesos de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco, durante el periodo de octubre - noviembre del 2021.	Factores	Un factor es un elemento o característica que influye en algo. De este modo, son los factores, las diferentes causas que intervienen, determinan o influyen para que una cosa sea de una forma notoria, en este caso existen diferentes causas las cuales influyen en la calidad de los procesos de atención (Mario Alberto De La Guardia Gutiérrez1, 2020).	<ul style="list-style-type: none"> • Trato al paciente • Tiempo de espera 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño: Transversal, Correlacional • Población: pacientes con enfermedades no transmisibles, atendidos en el Centro de Salud Huanchaco • Muestra: 175 pacientes con enfermedades no transmisibles, atendidos en el Centro de Salud Huanchaco • Técnica: se utilizó dos encuestas
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS NULA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Un Proceso de atención viene a ser un conjunto de actividades, en este	<ul style="list-style-type: none"> • Amisión 	

- ¿Cuál es el factor que tiene más relevancia en la calidad de los procesos en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco, durante el periodo de octubre - noviembre del 2021?

No existe relación entre los factores con la calidad de los procesos de atención en usuarios con enfermedades no trasmisibles en el centro de salud de Huanchaco.

- ¿Cuál es la calidad del proceso de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles, en el Centro de Salud Huanchaco, durante el período de octubre - noviembre del 2021?

- Identificar que factor tiene más relevancia en la calidad de los procesos en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco, durante el periodo de octubre - noviembre del 2021

- Identificar la calidad de los procesos de atención con mayor relevancia en usuarios con enfermedades no trasmisibles, en el centro de salud de Huanchaco, durante el periodo de octubre - noviembre del 2021.

Calidad del proceso de atención

caso procedimientos médicos, en la que permite atender las necesidades de los pacientes. Este proceso se evoca en atender al paciente y ofrecerla atención que el usuario se merece y respondan a sus necesidades. (PINGO BAYONA, 2018)

- Triage
- Consultorio médico

- Instrumento: Cuestionarios

Imágenes de cuestionarios aplicadas durante ejecución de tesis

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Br. Anaid del Pilar Estela Zavaleta, estudiante de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, en la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recibo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "Factores y calidad del proceso de atención en usuarios con enfermedades no trasmisibles en el centro de salud Huanchaco". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo Determinar los factores que se relacionen con la calidad de los procesos de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud de Huanchaco. Para ello quisiera contar con su importante participación, el cual será de manera anónima, este proceso que consiste en la aplicación de dos cuestionarios. De aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte:
Br. Anaid del Pilar Estela Zavaleta
Estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
Universidad César Vallejo- Sede Trujillo


FIRMA DEL PARTICIPANTE

Cuestionario que mide factores
Autor: Anaid del Pilar Estela Zavaleta

participante, estimado usuario, le presento, es un instrumento de carácter anónimo, le cual tiene como objetivo conocer su opinión acerca del proceso de atención generado en el Centro de Salud Huanchaco, con la finalidad de desarrollar estrategias, para una mejora en cuanto a la atención brindada. A continuación se le solicita responder las siguientes preguntas, según se detalla a continuación:
1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - A veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre

Datos generales del usuario:
• Enfermedad no transmisible: Hipertensión/Diabetes

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	Trato al paciente					X
2					X	
3				X		
4						X
5						X
6	Tiempo de espera					X
7					X	/
8		X				
9						X
10						X

ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES EN EL CENTRO DE SALUD HUANCHACO, 2021
Cuestionario que mide la variable de calidad de procesos de atención.
Autor: Anaid del Pilar Estela Zavaleta

Instrucciones: estimado usuario, le presento, es un instrumento de carácter anónimo, le cual tiene como objetivo conocer su opinión acerca del proceso de atención generado en el Centro de Salud Huanchaco, con la finalidad de desarrollar estrategias, para una mejora en cuanto a la atención brindada. A continuación se le solicita responder las siguientes preguntas, según se detalla a continuación:
1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - A veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre

Datos generales del usuario:
• Enfermedad no transmisible: hipertensión/Diabetes

N°	ATENCIÓN DE PACIENTES	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	Admisión					X
2						X
3						X
4	Triaje					X
5				X		
6						X
7	Consultorio médico				X	
8						X
9			X			
10						X
11						X
12						X
13			X			
14						X
15						X
16						X
17						X

