

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**



**Factores asociados a la calidad de atención percibida por  
usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna  
del Hospital Hipólito Unanue 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE MÉDICO  
CIRUJANO**

**Vivas Montañez, Víctor Hugo**

Mg. Magdiel Jose Manuel Gonzales Menéndez

Asesor de Tesis

Jhony De La Cruz Vargas

Director de Tesis

**Lima-Perú**

**2017**

### ***DEDICATORIA***

Quiero Dedicar este trabajo a mi familia  
que con su apoyo incondicional y paciencia  
me impulsan a mejorar día a día.

### ***AGRADECIMIENTO***

A Dios por haberme acompañado en todo momento,  
y darme una gran familia quienes me motivan  
a seguir creciendo como persona.

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Determinar los factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

**METODOLOGÍA:** Estudio Observacional, analítico. La muestra estuvo conformada por 134 usuarios externos. En el análisis estadístico se realizó mediante el programa SPSS v.23 y para la identificación de los factores asociados a la calidad de atención percibida se determinó mediante la prueba Chi-cuadrado, con una significancia del 5%.

**RESULTADOS:** Se halló que la insatisfacción en general es del 76.9% relacionado con la capacidad de respuesta (94%). Con respecto al sexo fue satisfactorio en el género femenino (61.3%).

Respecto a la edad la mayor aceptación se encontró entre los 25 - 45 años con el 32.3%. La edad promedio de los pacientes encuestados fue de 44.8 (50.7%) de los usuarios satisfechos respecto a la calidad de atención fue de 38.8 años; mientras que los usuarios insatisfechos tuvieron una edad promedio de 46.6 años. En el análisis de los factores sociodemográficos se evidencio que la edad ( $p=0.229$ ), el género femenino fueron 66 encuestadas (49.3%) mostrando satisfacción el 61.3% ( $p=0.125$ ) y el nivel de estudio con prevalencia de estudios de nivel secundario 82 de los encuestados (61.2%) ( $p=0.711$ ) no están relacionados a la calidad de atención percibida por los usuarios externos, esto fue debido a que la mayoría de los usuarios se encontraban insatisfechos. Por otra parte, entre los factores de atención se observó que únicamente el tipo de usuario siendo 88 encuestados (65.7%) se relacionó de manera significativa con la calidad de atención percibida por los usuarios externos ( $p=0.004$ ). Respecto al nivel socioeconómico se observó, que no relacionó significativamente con la calidad de atención.

**CONCLUSIÓN:** El factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue fue el tipo de usuario.

**Palabras claves:** Factores asociados, calidad de atención, usuario.

## ABSTRACT

**OBJECTIVE:** To determine the factors associated with the quality of care perceived by external users, treated at the Internal Medicine Service of “Hospital Hipólito Unanue” 2017.

**METHODOLOGY:** The study was observational and analytical. The sample consisted of 134 external users. Statistical analysis was performed using the SPSS v.23 program and for the identification of factors associated with the perceived quality of care was determined by the Chi-square test, with a significance of 5%.

**RESULTS:** Overall dissatisfaction was found to be 76.9% related with response capacity (94%). Sex was satisfactory in the female gender (61.3%). Regarding the age, the greater acceptance was found between 25 - 45 years with 32.3%. The average age of the patients surveyed was 44.8 (50.7%) of satisfied users regarding the quality of care was 38.8 years; While unsatisfied users had an average age of 46.6 years. In the analysis of the sociodemographic factors, it was evident that the age ( $p = 0.229$ ), the female gender were 66 respondents (49.3%) showing satisfaction 61.3% ( $p = 0.125$ ) and the level of study with prevalence of secondary level studies 82 of the respondents (61.2%) ( $p = 0.711$ ) were not related to the quality of care perceived by external users, this was due to the fact that most users were dissatisfied. On the other hand, among the attention factors it was observed that only the type of user being 88 respondents (65.7%) was significantly related to the quality of care perceived by external users ( $p = 0.004$ ). Regarding the socioeconomic level, it was observed that it was not significantly related to the quality of care.

**CONCLUSION:** The factor associated with the quality of care perceived by external users attended at the Internal Medicine Service of the “Hospital Hipólito Unanue” was the type of user.

**Key words:** Associated factors, quality of care, user.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en salud se ha convertido en una de las mayores preocupaciones tanto para quienes tienen la responsabilidad de prestar los servicios de salud, como para quienes requieren de dichos servicios. En consecuencia evaluar y calificar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario se ha convertido en una práctica más común pues hace posible obtener los conceptos y actitudes que están asociados a la atención recibida. Dichos conceptos brindan información que beneficia al ente prestador de los servicios de salud, a los profesionales quienes tienen trato directo con el paciente y a los mismos usuarios en lo que respecta a sus necesidades y expectativas.

En ese sentido, se elabora el presente estudio con la finalidad de conocer cuáles son los factores asociados a la calidad de atención percibida por los usuarios de consulta externa atendidos en el servicio de emergencia de Medicina interna del Hospital Hipólito Unanue. El estudio contiene la siguiente estructura:

La investigación tiene cinco capítulos divididos según el contenido, donde el primer capítulo contiene el planteamiento del estudio, formulación y justificación del problema y objetivos de la investigación. El segundo capítulo muestra los antecedentes, bases legales y bases teóricas, además de la definición de términos. El tercer capítulo nos muestra la hipótesis y las variables. Dentro del cuarto capítulo se encuentra la metodología de investigación, donde se abarca el tipo y método, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la técnica de procesamiento y análisis de datos. Por último en el quinto capítulo se encuentran los resultados y la discusión de estos. Un último apartado contiene las conclusiones y recomendaciones elaboradas por el autor de la investigación. Como último apartado se encuentran las referencias bibliográficas y los anexos utilizados en el estudio.



## ÍNDICE

	Pág.
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>10</b>
1.1 Planteamiento del estudio .....	10
1.2 Formulación del problema .....	12
1.3 Justificación de la investigación .....	12
1.4 Delimitación del problema .....	13
1.5 Objetivos de la investigación .....	14
1.5.1 Objetivo general .....	14
1.5.2 Objetivos específicos .....	15
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>15</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	15
2.2 Bases legales .....	30
2.3 Bases teóricas - estadísticas .....	30
2.4 Definición de conceptos operacionales .....	33
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	<b>35</b>
3.1 Hipótesis .....	35
3.2 Variables: indicadores .....	35
<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA</b> .....	<b>36</b>
4.1 Tipo de investigación .....	36
4.2 Método de investigación .....	36
4.3 Población y muestra .....	37
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
4.5 Recolección de datos .....	39
4.6 Técnica de procesamiento y análisis de datos .....	41
<b>CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>43</b>
5.1 Resultados .....	43
5.2 Discusión de resultados .....	63
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>65</b>
Conclusiones .....	65
Recomendaciones .....	66
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>67</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>72</b>

## **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

A nivel mundial, la satisfacción percibida de los pacientes con respecto a la atención en salud se ha transformado en un importante tema a abordar, pues constituye un indicador subjetivo del nivel de calidad con que se vienen ejecutando las prestaciones sanitarias y/o cuidado a la salud.<sup>1</sup> Más aun cuando investigaciones publicadas en el Boletín de la Organización Mundial de la Salud revelan grandes brechas en la satisfacción del usuario externo debido a que en países con Estonia y Letonia solo el 28% y 32.5% de pacientes – respectivamente– se percibe satisfecho con las prestaciones sanitarias recibidas; en otro extremo se hallan países como Dinamarca y Austria donde la satisfacción se hace extensiva al 92.3% y 92.1% de pacientes.<sup>2</sup> Estas precisiones fundamentan la necesidad de que toda atención médica se fundamente en actividades dirigidas a proveer servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales sanitarios adecuados, con recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario externo <sup>3,4</sup> la importancia de ello es resaltada por Prakash B.<sup>5</sup> quien menciona que la satisfacción del paciente afecta los resultados clínicos, la retención de pacientes y las reclamaciones; asimismo, afecta la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente, de ahí la importancia de abordarla mediante investigaciones.

En América Latina, desde la I Cumbre de las Américas en 1994, el mejoramiento de la calidad de las prestaciones sanitarias; se ha posicionado como un tema crítico, debido a las cifras de insatisfacción y a la falta de políticas para para mejorar la calidad en los servicios de salud.<sup>6</sup> Frente a esta situación, surge la necesidad –para los sistemas sanitarios– de dar una adecuada respuesta a las reales necesidades de salud de la población latinoamericana, responder satisfactoriamente a las expectativas sanitarias de la población y para ello es preciso disponer de investigaciones que reflejen el panorama actual en cuanto a calidad percibida se refiere, pues según Al-Abri R. y Al-Balushi A.<sup>7</sup> son fuentes de información significativas y esenciales para identificar las lagunas y desarrollar planes de acción eficaz para la mejora de la calidad en las organizaciones sanitarias.

El Perú –desde hace más de una década– viene efectuando una serie de reformas en el Sistema Nacional de Salud, cuyas medidas se orientan a mejorar el estado de salud de los residentes en el país, toda vez que la salud es un derecho fundamental y que el Estado debe garantizar la protección de la salud de todas las personas, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida.<sup>8,9</sup> Sin embargo, investigadores como Tinoco M. reportan que hasta un 70,0% de pacientes se encuentra insatisfecho con la atención recibida en un hospital castrense limeño,<sup>10</sup> siendo para investigadores peruanos como Luján J. la confianza generada por la actitud del personal sanitario (seguridad: 93,1%), los aspectos físicos de los establecimientos donde recibe la atención (tangibles: 73,5%) y la capacidad de cumplir exitosamente los servicios ofertados (fiabilidad: 54,5%) los aspectos que generan mayor insatisfacción durante las prestaciones sanitarias.<sup>11</sup> Si bien otros investigadores reportan resultados más alentadores, proveer atenciones de calidad que generen usuarios externos satisfechos continúa siendo un reto en la atención de salud peruana,<sup>12</sup> más aun cuando las brechas y desigualdades condicionan –mediante diversos factores– el nivel de calidad de atención percibida.<sup>13</sup>

El Hospital Hipólito Unanue, por ser una institución de elevada complejidad asistencial (III-1), a pesar de ser consciente de la necesidad de brindar atenciones que garanticen la satisfacción del paciente y contar con una Oficina de Gestión de la Calidad, no se halla exenta de casos como denuncias por usuarios externos<sup>14</sup> e incluso denuncias hechas usuarios internos –reconocimiento serias deficiencias internas– que no hacen más que mermar la calidad de atención percibida.<sup>15</sup> Por las razones expuestas es que el objetivo de esta propuesta investigativa es el de determinar aquellos factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue en el periodo de 2017.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Justificación Teórico-Científico**

La elevada heterogeneidad de la capacidad de respuesta del sistema de salud se encuentra extendida en todos sus componentes y niveles de atención, situación que es compartida también por el Hospital Hipólito Unanue. La buena calidad de atención sanitaria significa proporcionar servicios apropiados de manera técnicamente competente, con buena comunicación, toma de decisiones compartida y sensibilidad cultural,<sup>16</sup> no obstante, se requiere de investigaciones que provean de modo panorámico la calidad ofertada y son precisamente estos estudios escasos en el HNHU, siendo todavía más escasos los estudios que delimiten los factores que se asocian a calidad de atención percibida. Es por ello que esta investigación contribuirá a la teoría de la calidad de las prestaciones sanitarias mediante el desarrollo de un marco conceptual que proporcionará a los responsables políticos y gestores en salud de una comprensión de los factores que afectan a la calidad del servicio de atención médica en el HNHU.

### **Justificación Práctica**

Autores como Mayberry et al. mencionan que es necesario que los servicios de salud sean proporcionados respetando y respondiendo las preferencias individuales de cada paciente, pues ello es garantía de calidad en las prestaciones sanitarias.<sup>17</sup> No obstante, a pesar de que el HNHU dispone de una Oficina de Gestión de la calidad –cuyo actuar se fundamenta en los enfoques conceptuales señalados en la política de calidad en salud a nivel nacional– es inevitable no apreciar en la práctica clínica constantes quejas y denuncias que constituyen la expresión de la calidad de atención percibida por el usuario externo y en última instancia para Prakash B.<sup>5</sup> es un indicador muy eficaz para medir el éxito de los médicos y hospitales.

Es en este sentido que las evidencias a obtenerse mediante la presente investigación sustentarán una serie de acciones destinadas a mejorar la calidad de la atención sanitaria del HNHU, teniendo la posibilidad de incidir en determinados componentes y factores que resulten asociarse a la calidad percibida, de ahí el aporte práctico del presente estudio.

## **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **DELIMITACIÓN ESPACIAL**

De acuerdo con las Políticas y Líneas de Investigación de la Universidad Ricardo Palma establecidas por el Instituto De Investigación En Ciencias Biomédicas (INICIB). Por otro lado, el lugar de ejecución corresponde a las inmediaciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue: la avenida César Vallejo N° 1390, en el distrito de El Agustino; el mismo que se ubica en la provincia y departamento de Lima – Perú.

### **DELIMITACIÓN SOCIAL-TEMPORAL**

En el presente estudio se incluyeron los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue en febrero del 2017.

### **DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**

Esta investigación profundizó en los temas relacionados a calidad de atención, satisfacción del usuario y los factores que podrían estar asociados a la calidad de atención.

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 GENERALES**

Determinar los factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

### **1.5.2 ESPECÍFICOS:**

- Determinar si factores epidemiológicos tales como edad, sexo, nivel educativo, nivel socioeconómico, son factores asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.
- Determinar si el tipo de seguro un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.
- Determinar si el tipo de usuario es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017
- Determinar si el trato al paciente es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Rodríguez M., y Muñoz R., en el año 2017 en España publican el estudio titulado “Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid”. El objetivo fue identificar los factores que van a definir la satisfacción de los pacientes en las consultas externas de varios hospitales de la ciudad de Madrid. Se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal en el que se encuestó a 150 usuarios de consultas externas mediante un cuestionario autoadministrado. Del total de pacientes incluidos el 45,3% (68) corresponde a hombres y el 54,7% (82), a mujeres. La media de edad de la muestra fue de  $68,26 \pm 16,755$ . El 47,3% (71) contaba con estudios universitarios o se encontraba estudiando en la universidad. El 26% (39) estaba empleado; el 66,7% (100), jubilados y el 7,3% (11), desempleado. El estado civil del 78,85% (118) corresponde a casados, mientras que el 21,3% (32), a solteros. En el análisis bivalente se identificó diferencias estadísticamente significativas para el sexo masculino y tener estudios universitarios; en función del estado civil y situación laboral, no hubo diferencias estadísticamente significativas. Concluyeron que existieron dos factores que se relacionan con el incremento de la satisfacción de los usuarios en las consultas externas: el sexo masculino y haber cursado estudios universitarios.<sup>18</sup>

Zaboli R., en el año 2016 en Iran publicaron una investigación titulada “Factors Affecting Quality of Emergency Service in Iran’s Military Hospitals: A Qualitative Study”. El propósito fue identificar los factores que afectan a la calidad del servicio de emergencia proporcionada en los hospitales militares seleccionados en Irán. Esta investigación cualitativa se realizó en el Hospital Valiaser de Teherán (Irán) en el año 2015. La técnica de muestreo intencional se utilizó para la recolección de datos de un total de 14 participantes. Los datos fueron recolectados a través de entrevistas semiestructuradas. Los resultados reflejaron 4 temas básicos que se surgieron como los factores eficaces sobre la calidad de los servicios de emergencia, estos eran, los temas estructurales, de temas de rendimiento/proceso, temas de resultado y los temas ambientales/contextuales.

Por otra parte, 47 subtemas fueron especificados y se resumen como indicadores de los temas principales. Concluyeron que los factores que afectan a la calidad de los servicios de emergencia en los hospitales militares seleccionados de Irán fueron las características de la organización, de los procesos de atención y los temas ambientales.<sup>19</sup>

Morgan M., et al., en el año 2015 en Estados Unidos desarrollaron un estudio titulado “Demographic, Operational, and Healthcare Utilization Factors Associated with Emergency Department Patient Satisfaction”, cuyo objetivo fue determinar los factores que influyen en la satisfacción del paciente. Fue un estudio observacional con una muestra retrospectiva. Las valoraciones globales de satisfacción de los pacientes fueron las siguientes: 15% de pacientes no satisfechos y 86% satisfechos. Encontraron que las poblaciones denominadas “minorías” (pacientes negros e hispanos), personas mayores (65 años de edad) y los pacientes que llegaron en autobús o a pie tienen más probabilidad de presentar puntuación de satisfacción más altas. Los pacientes que sintieron que su condición médica no había mejorado estaban menos satisfechos. Asimismo los tiempos de espera, también se redujeron la satisfacción del paciente. Se observó que un aumento de dos horas en el tiempo de espera en el consultorio médico disminuyó la satisfacción del paciente. Concluyeron que los tiempos de espera prolongados fueron los factores de mayor asociación la satisfacción del usuario.<sup>20</sup>

Messina. G et al, publicaron en Italia en el 2014 el estudio titulado “Factors affecting patient satisfaction with Emergency Department Of Attention: An Italian rural hospital” donde el objetivo del estudio fue medir la satisfacción del paciente menor o mayor en el área de enfermería, para ello plantearon un estudio descriptivo, transversal realizado en el Hospital rural de Orbetello, Toscana (Italia), se recogieron 259 cuestionarios donde el 98.5% de los pacientes respondieron que las enfermeras realizan sus funciones con habilidad pero el 43.6% contestó que las enfermeras no dan instrucciones suficientes y no dan información sobre los que se espera en el hogar y el 98% de los pacientes declaró que se encontraban satisfechos en general, según los resultados se llegó a la conclusión que las mejoras a realizar son pequeñas



según la población de estudio, sin embargo las mejoras a realizar deben de estar relacionadas con los aspectos educativos, comunicación e información.<sup>21</sup>

Marco C., et al., en el año 2015 en Estados Unidos elaboraron un estudio titulado "ED patient satisfaction: factors associated with satisfaction with care". La finalidad fue medir la satisfacción del paciente en el departamento de emergencia. Este estudio fue un estudio prospectivo realizado en un hospital de Miami, los participantes elegibles incluyeron una muestra por conveniencia de pacientes adultos mayores de 18 años de edad. Entre los 315 pacientes que participaron en este estudio, la edad media fue de 52 años, aproximadamente la mitad de los pacientes eran mujeres (58%). La puntuación de satisfacción general más elegida fue 7 (Totalmente satisfecho). No hubo diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción general por sexo del paciente, etnia, o concordancia de género médico-paciente. Un mayor porcentaje de pacientes que tenían un médico femenino seleccionaron el índice de satisfacción más alto para satisfacción general en comparación con los que tenían un médico masculino ( $P = 0,04$ ). Concluyeron que los factores más importantes asociados con la satisfacción incluyen comunicación, experiencia general, velocidad de tratamiento y calidad de la atención. Mientras que los factores más comunes asociados con la insatisfacción fueron el tiempo de espera, el tratamiento del dolor y el personal de enfermería.<sup>22</sup>

Dana C., el año 2015 en Rumania desarrolló un estudio titulado "Patient Satisfaction in the Hospital's Emergency Units in Bucharest", con la finalidad de presentar un análisis del nivel de satisfacción del paciente en las unidades de urgencias de Bucarest, además de ubicar los factores que influyen en la relación entre médico y paciente, el nivel de comunicación y la satisfacción del paciente. El método del estudio fue cuantitativo y el instrumento de investigación fue el cuestionario, y contaron con 44 participantes. Los resultados indicaron que la edad promedio de los encuestados se situó en el rango de 41-50 años, con un nivel de educación que no era superior, la mayoría de los encuestados eran mujeres empleadas sin una emergencia médica importante. Para el 56,78% de los pacientes, el aspecto más importante cuando expresan su nivel de satisfacción está representado por la capacidad

del médico para resolver la emergencia médica lo más rápido posible, seguido por la habilidad del médico para comunicarse con ellos, que representaban el 25,42%. Por otro lado el 72% de los participantes declararon que estaban satisfechos con la atención del médico, y eso significa un aspecto positivo que muestra un alto nivel de satisfacción. Otro 60,47% de los participantes declararon tener confianza en el médico que atendió su emergencia y 23,26% de los encuestados consideraron que los médicos estaban atentos. Concluyó finalmente que las personas que participaron en la encuesta mostraron una tasa bastante alta de satisfacción con respecto a los servicios médicos y que tenían confianza en su médico.<sup>23</sup>

Mohammad el año 2014 en Irán, investigó acerca de “Factors influencing healthcare service quality”, cuyo objetivo fue identificar los factores que influyen en la calidad de la asistencia sanitaria en el contexto iraní. El método del estudio consistió en entrevistas detalladas exploratorias individuales y de grupos focales con 222 profesionales de la salud. Los resultados reflejaron que la calidad en la asistencia sanitaria es una producción de cooperación entre el paciente y el proveedor de atención médica en un entorno de apoyo. Los factores personales del proveedor y del paciente, así como los factores relacionados con la organización sanitaria, el sistema de salud y el entorno más amplio afectan la calidad del servicio de salud. La calidad de la atención sanitaria puede mejorarse mediante un liderazgo visionario de apoyo, una planificación adecuada, educación y capacitación, disponibilidad de recursos, gestión eficaz de recursos, empleados y procesos, y colaboración y cooperación entre proveedores. Finalmente concluyó que su artículo contribuye a la teoría y práctica de la salud mediante el desarrollo de un marco conceptual que proporciona a los encargados de formular políticas y administradores una comprensión práctica de los factores que afectan la calidad del servicio de salud.<sup>24</sup>

Direkvand et al, publicaron en el 2014 el estudio titulado “Effective factors in the satisfaction of the patients with the services of Care through factor analysis: A Study Cross” donde el objetivo del estudio fue conocer los factores que afectan la satisfacción del paciente con los servicios médicos de emergencia, para ello

plantearon un estudio transversal con una muestra tomada al azar de 100 pacientes hospitalizados en las salas de emergencia de los hospitales de Imam Jomeini y Mustafa en Iran, la edad media de los participantes fue de 37.9 +/- 19.4 años, como principales resultados tenemos que los pacientes están satisfechos con la información que reciben por parte de los médicos sobre medicinas y efectos secundarios (88), satisfacción con el éxodo voluntario - personal de enfermería (71), participación de los pacientes y de sus familiares en las sesiones médicas (54), satisfacción con la atención de emergencia (55), satisfacción con el personal de proveedores (63), satisfacción con el reconocimientos de la posición del proveedor titular (57), estos factores explican el 75% de la satisfacción del paciente, se concluyó que los médicos, enfermeras y toma de decisión son los mejores factores que ayudaran a la mejora de calidad de los servicios de emergencia.<sup>25</sup>

Del Salto, E. en Ecuador en el año 2014, realizó un estudio titulado “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012” con la finalidad de Analizar la calidad de la atención ofertada por Departamento Médico y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud. El estudio presentó un diseño observacional de tipo epidemiológico analítico transversal. Se evaluaron 391 sujetos escogidos aleatoriamente mediante muestreo estratificado (personal docente, administrativo, de servicios y estudiantes), en su mayoría de sexo masculino y la edad promedio fue de 17.03 ± 10.2. Entre los resultados encontrados, entre el 88.97% y el 94.36% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida. El 92.1 considera que el tiempo es adecuado, el 96.95 considera que el trato es amable, el 89.2% considera que la información sobre su problema es suficiente y el 90.85 considera que la privacidad del ambiente es adecuada. Además, el 98% considera que el trato del médico es adecuado y solo el 2% considera que el trato es indiferente. Concluyó que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida y consideran que el trato médico es el aduecuado.<sup>26</sup>

Borré, Y. en Colombia en el año 2013 realizó un estudio titulado “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”, con la finalidad de determinar la calidad de la atención de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, de Agosto a Octubre de 2011. El estudio fue descriptivo, cuantitativo, transversal. Se evaluaron 158 pacientes a través del Cuestionario SERVQHOS-E, donde el 56% son mujeres y el 44% son hombres; la edad media fue  $48.5 \pm 18.5$  años. Entre los resultados obtenidos, la calidad percibida por el 4% de los pacientes es “Peor y mucho peor de lo que esperaba”, del 17% es “Como me lo esperaba”, y del 78% es “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba”. Además, el 48.7%, el 48.1% y el 3% estuvieron “Muy Satisfecho”, “Satisfecho” y “Poco y Nada Satisfecho” respectivamente con la calidad de atención. Concluyó que la mayoría de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida, solo una mínima proporción percibió mala calidad. Además, la mayoría estuvo o muy satisfecho o satisfecho con la atención recibida. Obtuvo resultados coherentes con otros estudios.<sup>27</sup>

Bustamante P., et al., en el año 2013 en Chile desarrollaron un estudio titulado “Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados”. El propósito fue conocer el grado de satisfacción global de los usuarios de un servicio de urgencias hospitalario y analizar los factores que podían haber influido en la percepción de dicho grado de satisfacción. Fue un estudio de cohortes prospectivo basado en una encuesta a un grupo de pacientes menores de 65 años. Se encuestaron 373 pacientes: 158 (42,4%) contestaron que su experiencia había sido totalmente satisfactoria, 187 (50,1%) satisfactoria y 28 (7,5%) no satisfactoria. Después del análisis multivariante, las variables que influían en una percepción no satisfactoria fueron la percepción de un tiempo de espera largo, un trato médico desconsiderado y la percepción de no recibir un trato respetuoso ( $p < 0,001$ ). Concluyeron que el grado de satisfacción con la atención en urgencias fue elevado y estuvo condicionado mayormente por la percepción del tiempo de espera, el trato médico recibido y un trato respetuoso.<sup>28</sup>

Barragán et al., publicaron en el 2013 en Colombia el estudio: “Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos” donde el objetivo fue evaluar de la calidad percibida por los usuarios de los cuidados enfermeros en tres hospitales públicos. La metodología empleada fue observacional, retrospectiva y cuantitativa, en la que participaron 250 usuarios del hospital A, 394 usuarios del hospital B y 449 usuarios del hospital C, a los mismos que se aplicó el cuestionario SERVQHOS. Los resultados mostraron que los estados civiles con mayor frecuencia en las tres instituciones sanitarias fueron los casados y aquellos en unión libre; asimismo, la mayor parte tuvieron un nivel educativo de primaria y secundaria. Respecto a la evaluación de la calidad objetiva, se encontró que la tecnología y los equipos obtuvieron una menor puntuación media que fue de 3,5 puntos; asimismo, el estado de las habitaciones obtuvo una puntuación media de 3.6 puntos; por el contrario la presentación del personal e indicaciones para orientarse obtuvieron una puntuación media de 3,7 puntos. Asimismo, por haber obtenido peores calificaciones, los aspectos que requieren mayor atención como parte del proceso de mejoramiento fueron los aspectos de infraestructura. La satisfacción global en los hospitales fue del 92%, entre quienes afirman estar satisfechos (68%) y muy satisfechos (24%) respecto a la atención recibida por el servicio; asimismo, no se hallaron diferencias en valoraciones de la satisfacción según el sexo de los pacientes. Se concluyó que el estudio permite identificar áreas de mejora, así como establecer que la demora de la atención es uno de los factores que afectan la calidad de atención percibida.<sup>29</sup>

Parra P., en el año 2012 en España desarrollaron un estudio titulado “Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios” cuyo objetivo fue conocer las variables de calidad percibida que se relacionan con la satisfacción e identificar la influencia de los factores sociodemográficos en el grado de satisfacción del usuario de las urgencias hospitalarias. Fue un estudio prospectivo que aplicó una encuesta a una muestra de 3600 usuarios de los servicios de urgencias de nueve hospitales públicos.

De todas las variables independientes incluidas, sólo ocho resultaron significativas para predecir la satisfacción del paciente. Estas variables hacen referencia al trato del personal médico ( $p = 0,041$ ), la profesionalidad del personal de enfermería ( $p = 0,010$ ) y del celador ( $p = 0,022$ ), la infraestructura (limpieza y confort) ( $p = 0,033$  y  $0,008$ ), la información recibida al alta ( $p = 0,000$ ), el tiempo pasado en urgencias ( $p = 0,000$ ) y la percepción de tratamiento-diagnóstico sin fallos ( $p = 0,028$ ). Concluyeron que los factores relacionados con la satisfacción del paciente fueron el trato del personal médico, la infraestructura, el tiempo de espera y a percepción de tratamiento-diagnóstico sin fallos.<sup>30</sup>

Schoenfelder T, et al., en el año 2011 en Alemania publicaron un estudio titulado "Analysis of factors associated with patient satisfaction in ophthalmology: the influence of demographic data, visit characteristics and perceptions of received care", con el objetivo de identificar los factores asociados con la satisfacción de los pacientes que reciben servicios oftálmicos y para indicar la intensidad de esta relación. Fue un estudio prospectivo que aplico un cuestionario en 507 pacientes seleccionados al azar. El análisis de factores mostro dos temas importantes para el análisis, "aspectos médicos de atención" y "el cumplimiento del servicio ". El análisis bivariado mostró fuertes relaciones entre la satisfacción general y la atención percibida con los hallazgos más débiles pertenecientes a las características de la atención. Sin embargo ninguna de las variables demográficas se asoció con la satisfacción general. El tiempo percibido de espera, la intención de regresar a la clínica, y la aparición de complicaciones fueron atributos influyentes en los índices de satisfacción. El análisis multivariado identificó siete factores asociados con la satisfacción global, incluyendo el resultado del tratamiento (OR: 4,57), el trato de las enfermeras (OR: 5,27) y los médicos (OR: 2,23), los ambientes (OR: 2,72), la organización de los procedimientos y operaciones (OR: 2,71), información sobre la anestesia (OR: 1,95), y la limpieza (OR: 1,93).

Concluyeron que los factores asociados con la satisfacción de los pacientes en se refieren a aspectos médicos como la organización de los procedimientos y operaciones, y también a aspectos que no están directamente relacionados con la atención técnica, tales como el trato de las enfermeras y la limpieza de los ambientes.<sup>31</sup>

Ashrafun, L., y Jasim, M. realizaron una investigación en Bangladesh, titulada “Factores que determinan la satisfacción de pacientes hospitalizados en Bangladesh” cuyo objetivo fue identificar los factores asociados a la satisfacción entre los pacientes internados que reciben tratamiento médico y atención quirúrgica para enfermedades urinarias, cardiovasculares, respiratorias y oftalmológicas en el Hospital del Colegio Médico del Gobierno de Dhaka, Bangladesh. La muestra estuvo conformada por 190 pacientes hospitalizados, y se utilizó un cuestionario semi estructurado que comprendía 10 dimensiones. Entre los resultados observados, el 65.8% de los pacientes eran de sexo masculino, la edad promedio fue de 37.9 años. El promedio de años de educación fue de 6.45 años, y la mayoría tenía un trabajo relacionado a la pequeña empresa (25.3%), seguido por el trabajo privado (24.2%) y labores de ama de casa (14.7%). Se identificó que los factores que tienen un impacto significativo en la insatisfacción del paciente son la cultura de regalos, seguida por el tiempo de espera para la atención por el doctor después de admisión, el ingreso familiar y el nivel de educación de los pacientes hospitalizados. Para la identificación de los factores relacionados a la satisfacción, se utilizó la regresión lineal por mínimos cuadrados, el modelo final significativo con valor F de 76.673 ( $p < 0.001$ ) y  $R^2 = 80.88\%$  incluyo las variables ingreso familiar mensual y el nivel de educación.<sup>32</sup>

### **Antecedentes nacionales**

Cabrera M., publicó en el 2016 una investigación en Lima con el título: “Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015” donde el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia.

Para ello se llevó a cabo un estudio observacional, descriptivo y transversal, en el que participaron 176 usuarios externos a los mismos que se administró la escala Servqual. Los resultados hallados evidenciaron que los usuarios tuvieron una edad promedio de 41,7 años; asimismo, la mayoría perteneció al sexo masculino (51,1%), tenía un nivel educativo de secundaria (81,3%), siendo mayormente adscritos al SIS (86,9%). De modo general se halló que el 52,5% de usuarios manifestó sentirse satisfecho; mientras que el 47,8% estuvo insatisfecho. La valoración de las dimensiones de la calidad evidenció que seguridad y la empatía fueron las que mayor satisfacción generaron al 58,8% y 58,0% de usuarios externos, respectivamente. Por otro lado, las dimensiones de la calidad que mayor insatisfacción generaron fueron la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles con un 62,5% y 48,5% de usuarios insatisfechos, respectivamente. Por su parte en la dimensión fiabilidad obtuvo un 53,8% de usuarios satisfechos. Al valorar la satisfacción percibida según las variables edad, sexo, nivel educativo y condición de aseguramiento, se halló que ninguno de estos factores se relaciona con la calidad de atención percibida. Se concluyó que poco más de la mitad de usuarios se percibe satisfecho con la atención de emergencia, siendo la capacidad de respuesta la que mayor insatisfacción genera.<sup>33</sup>

Herrera O., el año 2015 en Lima, investigó acerca de los “Factores asociados a la calidad de atención en el Servicio de Emergencia Hospital Sergio E. Bernales 2015”, con el objetivo de determinar el grado de calidad de atención así como los factores asociados al mismo, en el servicio de emergencias. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo, correlacional, cuantitativo, y tuvo una muestra de 381 pacientes, quienes fueron evaluados mediante la escala SERVQUAL. Los resultados que obtuvo, reflejaron que existe un alto grado de insatisfacción de parte de los usuarios con un 90,1% para la calidad de atención, con respecto a la dimensión fiabilidad obtuvo un 87,6% de insatisfacción, mientras que la capacidad de respuesta reflejó un 92,54% de insatisfacción.



En relación a los factores asociados a la calidad de atención, no halló valores estadísticamente significativos, excepto entre la condición del paciente o acompañante y la dimensión capacidad de respuesta con un ( $p=0,007$ ). Concluyó entonces que aproximadamente solo un 9,9% de la población encuestada manifestó haber quedado satisfecho con el servicio.<sup>34</sup>

Mendocilla K., el año 2015 en Lima, desarrolló un estudio sobre los “Factores que influyen en la satisfacción en la satisfacción de los usuarios externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015”, con la finalidad de identificar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consultorio externo. El método del estudio fue descriptivo, transversal, observacional y prospectivo, agrupando a una muestra de 100 usuarios de los consultorios externos, en quienes aplicaron la encuesta SERVQUAL. Los resultados mostraron que la satisfacción del usuario se encontraba en 64.8%, las dimensiones calificadas como satisfactorias fueron capacidad de respuesta (78.8%), seguridad (80.8%), empatía (73.6%) y aspectos tangibles (61%) y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de fiabilidad con 64.8%. finalmente concluyó que existe un nivel aceptable de satisfacción del usuario externo con la atención médica recibida en los consultorios externos; y que entre las características sociodemográficas que se asociaron con la satisfacción del usuario externo tenemos el grupo etario, grado de instrucción y ocupación.<sup>35</sup>

Ramos L., en Lima el año 2015, investigó sobre los “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015”, con el objetivo de determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. El estudio fue de tipo observacional, analítico y prospectivo de corte transversal; con una muestra de 96 usuarios externos. Los resultados indicaron que el 72,2% de los usuarios externos se encuentra. Dentro de las variables con mayor satisfacción se encuentran la Seguridad con 96,13%; seguido de Empatía con 91,3%; Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente. La variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población.

Con estos porcentajes el autor concluyó que los usuarios externos están satisfechos con la calidad de atención que reciben.<sup>36</sup>

Valenzuela R., publicó en el 2015 en Arequipa el estudio: “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo EsSalud sobre la atención recibida, Arequipa 2015” donde el objetivo fue determinar la calidad de atención en un servicio de emergencia de un hospital arequipeño de adscrito al seguro social. Para ello se planteó un estudio observacional, en el cual participaron 378 usuarios externos, los mismos que fueron encuestados. Los resultados revelaron, respecto a las características del servicio de emergencia, que la mayor parte de usuario consideró que esta se caracteriza por su señalización adecuada (35,9%), orden y limpieza (30,9%) y seguridad (22,4%). Respecto al trato del personal, la mayor parte de usuarios refirió que esta fue regular (54,5%), el 21,1% consideró que fue buena y el 18,2% consideró que fue mala. Respecto al estado de los equipos la mayoría de usuario percibió que se encontraban en regular estado (64,0%), seguido de aquellos que consideraban se encontraba en buen estado (21,6%). Una reducida parte manifestó que su solicitud de medicamentos solo fue resuelta algunas veces (9,2%). El 70,6% respondió que existen algunas dificultades para acceder al servicio de emergencia. El 76,9% respondió que existe insuficiente información brindada. El 58,2% y 27,5% consideró la apariencia del personal como buena y regular, respectivamente. El tiempo de espera mayormente superó los 30 minutos (59,5%). El 37,3% manifestó la carencia de privacidad en la consulta. De forma global, manifiestan que la calidad de atención recibida fue mala (52,6%) y regular (38,6%). Se concluyó que la calidad percibida por el usuario externo del servicio de emergencia es deficitaria.<sup>37</sup>

Cabrejos G., publicó en el 2015 en Trujillo el estudio: “Calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Lambayeque abril - diciembre 2014”, donde el objetivo fue evaluar la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de emergencia de un hospital lambayecano.

El estudio fue prospectivo, descriptivo y transversal, contando con la participación de 275 usuarios externos a quienes se les aplicó el cuestionario Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSP-18). Los resultados mostraron que la mayoría de usuarios tuvieron estudios secundarios (38,3%), tuvieron edades entre 20 a 39 años (61,5%). El nivel de calidad de atención brindada en la consulta de cirugía en el Servicio de Emergencia fue mayormente percibida como buena (79,3%), seguido de aquellos usuarios que la percibieron como buena (18,5%) y mala (2,2%); asimismo, las valoraciones más altas de la calidad se obtuvieron en la dimensión de satisfacción general donde el 36,4% y 59,3% refirió fue buena y regular, respectivamente. De forma similar la calidad técnica mayormente fue percibida como buena y regular en el 35,6% y 61,5% de casos, respectivamente. Las valoraciones más bajas de calidad fueron obtenidas en la dimensión tiempo empleado en la consulta y en la dimensión de accesibilidad. Se apreció una relación directa y proporcional entre la calidad técnica y la satisfacción manifestada por el usuario externo. Se concluyó que en general el grado de calidad percibida por el usuario externo fue regular, estando el 95,7% de usuarios satisfechos con la atención recibida.

38

Huarcaya R., realizó en el 2015 en Cajamarca el estudio: “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del Servicio de Emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015”, donde el objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias de un hospital andahuaylino. Se planteó una investigación de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo que contó con una muestra de 269 usuarios externos, los mismos que fueron encuestados. Entre los resultados se encontró que la mayoría de usuarios tuvo un rango de edad entre 20 a 40 años (64,3%) y tuvieron un nivel educativo superior (71,5%). Con respecto a la percepción de la calidad de atención en general, se halló que la mayor parte de los usuarios (50,1%) percibió un regular nivel de calidad, el 37,5% percibió una mala calidad y solo el 12,2% percibió una buena calidad de atención. En relación a la dimensión de la calidad estructura (equipos, cantidad de recursos humanos, instalaciones físicas, etc.), el 59,8% de usuarios percibió un regular nivel de calidad, el 26,3% percibió una mala calidad de atención y solo el

13,7% manifestó que esta calidad fue buena. En la dimensión proceso (trato, amabilidad, comunicación, etc.) la mayor parte de usuarios manifestó haber recibido una mala calidad de atención (52,0%), un 37,5% manifestó una regular calidad y solo el 10,4% manifestó que la calidad fue buena. En la dimensión resultados, la calidad de atención principalmente fue percibida como regular (55,0%). Se concluyó que la calidad de atención percibida por el usuario externo atendido en la emergencia es poco satisfactoria y existe la necesidad de que sea mejorada.<sup>39</sup>

Torre A., en Lima el año 2014, realizó un estudio denominado “Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del Consultorio Externo de Gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú mayo 2014”, con la finalidad de determinar los factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de Gastroenterología. El estudio fue de tipo observacional, descriptivo, transversal; con una muestra de 221 pacientes. Los resultados que obtuvo indicaron que solo el 21,3% de los usuarios se encontraba satisfecho con la atención recibida en general, respecto a la dimensión fiabilidad el 26,7% se mostró satisfecho, al igual que el componente seguridad en un 48%, la empatía en un 38,9% y los aspectos tangibles en un 32,6%. Respecto al género, el 70,8% de los usuarios de sexo masculino y 86,1% de sexo femenino manifestaron estar insatisfechos con la atención recibida ( $p=0,005$ ); asimismo el 70,7% de los beneficiarios directos y 84,5% de los familiares señalaron estar insatisfechos con la atención recibida ( $p=0,013$ ). A medida que aumenta el tiempo de espera para la atención disminuye la satisfacción del usuario ( $p=0,000$ ). Concluyó entonces que existe un elevado porcentaje de usuarios insatisfechos con el servicio brindado en el consultorio externo del Gastroenterología.<sup>40</sup>

Ortiz P., realizó en Lima en el 2014 una investigación titulada: “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014” donde el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud.

Se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal que contó con la participación de 383 pacientes, a lo mismos que se aplicó la escala Servqual. La mayoría de usuarios pertenecieron al sexo femenino (79%), tuvieron estudios secundarios (73%), estuvieron adscritos al SIS (67%) y fueron continuadores (87%). De modo general, el 65,1% de usuarios externos se encontraron insatisfechos con los servicios brindados y el 34,9% estuvieron satisfechos. En cuanto a las valoraciones de las dimensiones de la satisfacción se observó que la mayor insatisfacción fue obtenida en la dimensión de seguridad (44,2%), seguidamente se halló la empatía (39,2%) como mayor generador de insatisfacción; por su parte la fiabilidad generó insatisfacción al 32,8% de usuarios. En la dimensión de fiabilidad el 67,2% de usuarios refirieron estar insatisfechos seguido de la empatía con un 60,7% de usuarios insatisfechos. La dimensión mayormente valorada como satisfecha fue la seguridad con un 55,8% de usuarios externos satisfechos. Se concluyó que la satisfacción en general y cada una de sus dimensiones es valorada principalmente como insatisfecha.<sup>41</sup>

Charaja L., en el año 2013 en Arequipa elaboraron un estudio titulado “Factores asociados a la calidad de atención percibida por el usuario atendido en consultorio de planificación familiar. Red de Salud Azángaro: 2010”. El objetivo principal del estudio fue determinar los factores asociados a la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en los consultorios de planificación familiar. El tipo de investigación fue explicativo, con una muestra representativa de 325 usuarios de servicios de planificación familiar. Entre los resultados más importantes se observó que los factores asociados a la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en los consultorios de planificación familiar son: los largos tiempos de espera, la no resolución del problema motivo de la consulta y la deficiente información sobre el uso de métodos anticonceptivos ( $p < 0.001$ ). Concluyeron que la calidad de atención percibida por los pacientes fue de regular a mala en más de la mitad de la población estudiada; los factores asociados fueron: el tiempo de espera, la no resolución del problema motivo de la consulta y la deficiente información.<sup>42</sup>

## **2.2 BASES LEGALES**

La presente investigación se justifica legalmente en la *Ley N° 30309 promueve la investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación tecnológica*, la cual "...tiene por objeto promover la investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación tecnológica", recientemente promulgada y publicada en el 2015. Asimismo, otro marco legal que ampara el presente estudio es la *Ley N° 26842 Ley General de Salud* donde se establece la realización de auditorías en los establecimientos sanitarios, la cual incluye la evaluación de la calidad con que vienen ejecutándose las prestaciones de salud. Por último, esta investigación sigue los lineamientos de la *Política Nacional de Calidad en Salud*.

## **2.3 BASES TEÓRICAS - ESTADÍSTICAS**

### **CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO**

La calidad en salud consiste en el mejoramiento de los servicios de salud con la finalidad de que individuos o usuarios en general incrementen la probabilidad de recibir los resultados deseados, según el conocimiento profesional actual. Se conoce que los estudios más antiguos sobre calidad fueron realizados por Avedis Donabedian, docente de la Universidad de Michigan, quien en el año 1961 fue el pionero en investigar sobre la calidad de la atención en salud, aportando para las siguientes generaciones diferentes definiciones o pilares sobre calidad. Años más tarde introdujo acepciones como estructura, proceso y resultados que conforman actualmente el paradigma dominante de la evaluación de calidad en atención médica.<sup>43</sup>

El concepto de calidad en el cuidado de la salud implica aspectos complementarios a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, agrupando situaciones como responder en forma oportuna, satisfactoria, culturalmente importante y sencilla de comprender, a las interrogantes de los pacientes o plantear y realizar los procedimientos médicos en forma tal que no sean percibidos como intimidantes.

Se observa que la calidad en la prestación de servicios de salud mantiene una magnitud ética que le es inseparable, que va más allá de las correlaciones costo-eficiencia o de satisfacción del usuario y que debe ser contemplada aunque no pueda ser evaluada en los estudios que se hacen de la calidad de servicio.<sup>44</sup>

Por su parte el Ministerio de Salud del Perú refiere que la calidad de atención agrupa a un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo durante el procedimiento de atención, desde los aspectos técnico y humano, para lograr los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.<sup>45</sup>

En base a lo mencionado el grado de calidad es entonces la dimensión en que se espera que la atención brindada logre el equilibrio más beneficioso de beneficios y riesgos para el paciente o usuario.<sup>44</sup>

El paciente usuario de los servicios de salud, presenta tres niveles de necesidades respecto a la calidad, los cuales son:

1. Primer nivel de las necesidades o expectativas básicas: los pacientes esperan que la asistencia sea fiable, cubierta de competencia, cortesía, educación, seguridad y con resultados adecuados a los tratamientos.
2. Segundo nivel de interés y la disposición por ofrecer un servicio: que debe ser rápido, responsable, accesible, con atención individualizada, adecuada comunicación y una implicación personal en los aspectos humanos del cuidado.
3. Tercer nivel de la buena apariencia física de las instalaciones y del personal: que es similar a una relación costo-beneficio favorable.

Los servicios que se ofrecen a los usuarios o pacientes se caracterizan por ser intangibles; son producidos, distribuidos y consumidos simultáneamente; y, el consumidor o usuario de los servicios está presente en el momento de la producción. Estas diferencias no son dicotómicas sino, más bien, parte de un continuo expresado en diferentes graduaciones.<sup>44</sup>

## **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

La satisfacción de los pacientes o usuarios de los servicios de salud viene consiguiendo gran importancia como indicador de la calidad de la atención en salud en las últimas décadas. Es de vital importancia que la atención que ofrece el profesional de salud sea de calidad, para lo cual necesita de la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, de relaciones interpersonales afectivas y de un entorno físico agradable.<sup>46</sup>

La satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Es justamente con la finalidad de lograr la satisfacción del usuario que los datos de las encuestas de satisfacción aplicada en ellos, contribuye a los proveedores de atención de salud a desarrollar estrategias para la prestación de la atención que facilite la retención de los pacientes actuales y el reclutamiento de nuevos pacientes.<sup>46</sup>

Se considera calidad en la atención sanitaria, al conjunto de características técnicas, científicas, materiales y humanas que debe reunir el cuidado de la salud de las personas, a fin de asegurar el mayor número posible de años de vida saludable, a un costo social y económicamente válido, tanto para el sistema como para la población. Dentro de la calidad de la atención médica, interaccionan seis áreas las cuales son: demanda, oferta, proceso, resultados e impacto, al final de estos se puede evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios como un indicador de impacto de la calidad de la asistencia recibida.<sup>46</sup>

### **Cuestionario SERVQUAL**

Es una herramienta desarrollada por Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. La herramienta SERVQUAL se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario.<sup>45</sup>



Las encuestas para el servicio de consulta externa, incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, repartidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad (preguntas del 01 al 05): capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- Capacidad de respuesta (preguntas del 06 al 09): disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- Seguridad (preguntas del 10 al 13): evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- Empatía (preguntas del 14 al 18): es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- Aspectos tangibles (preguntas del 19 al 22): son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

## **2.4 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES**

- Calidad de atención: Nivel de satisfacción experimentado por el usuario externo en relación a las prestaciones sanitarias que reciben en Servicio de Medicina Interna del HNHU evaluado como la diferencia entre percepciones y expectativas mediante la escala multidimensional Servqual.
- Edad: tiempo total transcurrido desde el nacimiento del usuario externo expresado en años hasta la actualidad.

- Sexo: atributos biológicos que permiten distinguir a las personas como varón o mujer, al margen de los comportamientos y roles sociales ejercidos.
- Nivel educativo: último nivel educativo cursado por el usuario externo sea este perteneciente a la educación regular o alternativa.
- Nivel socioeconómico: posición del usuario externo dentro de la estructura social peruana evaluada mediante la escala de la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (APEIM) que incluye parámetros de instrucción del jefe de familia, consulta médica, n° promedio de habitantes, habitaciones y material predominante en pisos.
- Tipo de seguro: tenencia de un contrato vigente entre una aseguradora y el usuario externo, sea este de tipo subsidiada, semisubsidiado o privado.
- Tipo de usuario: tipificación de usuario de acuerdo con la existencia o no de registros de atenciones previas en el HNHU, pudiendo ser nuevo o continuador.
- Trato al paciente: es la percepción sobre la relación del médico con el paciente durante la atención.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **1.1 HIPÓTESIS**

**Hi:** Existe al menos algún factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

**Ho:** No existe al menos un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

### **1.2 VARIABLES**

#### **Variable Dependiente**

Calidad de atención percibida

#### **Variable Independiente**

Factores asociados.

Edad

Sexo

Nivel educativo

Nivel socioeconómico

Tipo de seguro

Tipo de usuario

Trato al paciente

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Estudio de enfoque cuantitativo

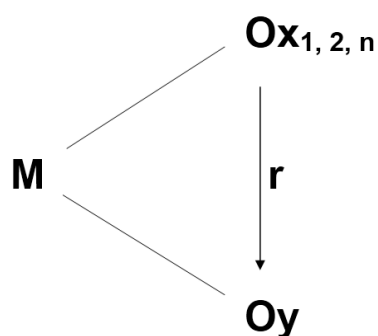
### 4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con Argimón y Jiménez el diseño de investigación: "...implica, en una primera fase, la selección del tipo de estudio más adecuado para responder a la pregunta planteada y la construcción de su estructura básica".<sup>47</sup>

Así, el presente estudio fue de tipo:

- Observacional, pues quien investiga se limitó a medir la variables satisfacción y sus factores en su contexto natural, sin efectuar intervención alguna que modifique sus valores.
- Analítico, debido a que en este estudio se puso a prueba hipótesis mediante el técnicas estadísticas inferenciales.
- Transversal, porque las mediciones fueron efectuadas en solo un oportunidad por cada unidad de estudio.

Asimismo, el diseño del presente estudio es posible esquematizarse de la siguiente manera:



Donde:

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| M:                    | Muestra de pacientes del Servicio de Medicina Interna.  |
| Ox <sub>1,2,n</sub> : | Observación (medición) de los factores asociados        |
| Oy:                   | Observación respecto a la calidad de atención percibida |

### 4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### Universo

Usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue

#### Población

Usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue en febrero del 2017.

#### Muestra

##### Selección de Muestra:

La técnica de muestreo fue el muestreo aleatorio simple, es decir se seleccionó de manera aleatoria a cada usuario externo del servicio de Medicina Interna.

##### Tamaño de muestra:

De acuerdo al Hospital Hipólito Unanue al mes se atienden aproximadamente 1200 usuarios en el servicio de Medicina Interna, por lo que fue tomado como referencia para el periodo de estudio. Por lo tanto se utilizó la fórmula para población finita, considerando una proporción de usuarios satisfechos del 50,0%, un nivel de confianza del 95% y un error de precisión del 8,0%.

Para el cálculo de la muestra con población finita se utilizó la siguiente información:

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

##### Dónde:

Tamaño de Población:	N=1200
Nivel de Confianza (95%):	Z <sub>α</sub> =1.96
Proporción de usuarios satisfechos:	p=0.5
Proporción de usuarios insatisfechos:	q=0.5
Error de precisión:	d=0.08

**Tamaño de la Muestra** n = 134

**Tipo y técnica de muestreo:** El tipo de muestreo fue probabilístico.

**Unidad de análisis:**

Usuario externo atendido en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

**Criterios de inclusión y exclusión**

**Criterios de inclusión:**

- Usuario externo atendido en el Servicio de Medicina Interna del HNHU.
- Usuario externo que haya cumplido mayoría de edad.
- Usuario externo que acepte participar del estudio y firme consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:**

- Usuario externo que acuda en condición de acompañante
- Usuario externo que acuda por motivos puramente administrativos
- Usuario externo que acuda por motivos que ameriten atención inmediata (emergencia)

#### **4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Técnica e instrumento**

Técnicas: Documentación de información.

Instrumento: Para la medición de la variable calidad de atención percibida se empleó la escala SERVQUAL, la cual consta de 2 apartados: uno para medir las expectativas y otro para medir las percepciones, cada uno conformado por 22 ítems correspondiente a las 5 dimensiones de la calidad percibida:

- Fiabilidad, la cual está conformada por un total de 5 ítems (01-05)
- Capacidad de respuesta, la cual está conformada por un total de 4 ítems (06-09)
- Seguridad, la cual está conformada por un total de 4 ítems (10-13)
- Empatía, la cual está conformada por un total de 5 ítems (14-18)

- Aspectos tangibles, la cual está conformada por un total de 4 ítems (19-22)

Es importante mencionar que si bien la validación inicial de este instrumento reportó excelentes propiedades psicométricas –para la evaluación del constructo calidad percibida–, con el transcurrir del tiempo ha seguido siendo validado en diversos contextos sanitarios, incluido el contexto peruano por Cabello y Chirinos quienes al hallar un coeficiente alfa de Cronbach de 0,98 concluyen que este instrumento: “ha demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.”<sup>48</sup>

Para la evaluación de las variables que fueron consideradas como posibles factores se empleó un cuestionario que requirió ser respondido por el usuario externo; mientras que para la valoración del nivel socioeconómico se empleó la escala APEIM<sup>49</sup>, la cual evalúa esta variable mediante los indicadores:

- Instrucción del jefe de familia
- Consulta médica
- N° promedio de habitantes
- Material predominante en pisos
- N° promedio de habitaciones

#### **4.5 RECOLECCIÓN DE DATOS**

- En primer lugar se buscó la aprobación del protocolo de investigación por parte de la Universidad Ricardo Palma (URP), la misma que realizó observaciones que luego fueron subsanadas de acuerdo los plazos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad.
- Luego se procedió a presentar una copia impresa del protocolo de investigación a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del HNHU para obtener la aprobación respecto a la ejecución del proyecto dentro de las instalaciones hospitalarias. Asimismo, se coordinó con el Departamento

de Medicina Interna para poner en conocimiento y obtener las facilidades necesarias para la ejecución del estudio.

- El proyecto de investigación fue aplicado en los diferentes Servicios de Medicina Interna del hospital, en los cuales se procedió a abordar a los pacientes a la salida de la consulta externa durante el periodo comprendido entre 01 y 31 de enero de 2017.
- La aplicación de los instrumentos se realizó previa solicitud a los usuarios externos de la firma del consentimiento informado, así como explicársele que su participación sería anónima y demás interrogantes que el paciente requiera respuesta.
- Una vez obtenida toda la información necesaria del usuario externo se agradeció su participación; se realizó el mismo ciclo por cada paciente a encuestar.

Terminada la recolección de datos de los usuarios externos se procedió con el llenado de los datos en una hoja de cálculo considerando los siguientes puntos:

- Se construyó la base de datos considerando la operacionalización de las variables y objetivos del estudio.
- Luego se procedió a realizar el vaciado de los datos en la base de datos.
- Posteriormente se procedió a realizar el control de calidad de los datos, los cuales son: consistencia interna de cada variable planteada en el estudio, seguidamente se realizaría la depuración de cada variable (datos faltantes). Todo esto con la finalidad de poder tener la base de datos consistenciada y lista para realizar su análisis estadístico.
- Finalmente, consistenciada la base datos se procedió a realizar su análisis, de las cuales se obtuvo tablas simples y de doble entrada (tablas de contingencias) como también su respectivo gráfico (barras, circular cajas) todo esto dependiendo de la naturaleza de la variable (escala de medición).



## **4.6 TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

**Métodos de análisis según preguntas, tipos de variables, objetivo y diseño:**

### **Análisis Descriptivo**

Para las variables cuantitativas se empleó las medidas de tendencia central (media) y la medida de dispersión (desviación estándar); mientras que para las variables cualitativas se empleó las frecuencias absolutas (n) y relativas (%).

### **Análisis Inferencial**

Para determinar los factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos se utilizó la prueba Chi-cuadrado con un nivel de significancia del 5%; considerándose como significativo un  $p < 0,05$ . Además a los factores asociados significativamente a la calidad de atención se calculó medidas de riesgo (Odds ratio), se consideró factor de riesgo cuando el OR sea mayor 1.

Cabe resaltar que la variable calidad de atención percibida por el usuario externo se restó los puntajes del cuestionario de expectativas menos el cuestionario de percepciones, el cual fue clasificado de la siguiente manera: puntajes mayores e igual a 0 como satisfechos y menores a 0 como insatisfechos, de forma global como también por dimensión.

### **Programas a utilizar para análisis de datos**

Los programas que se utilizó fue el programa estadístico SPSS vs 23 en español y el programa Microsoft Excel 2013.

### **Procedimientos para garantizar aspectos éticos en la investigación.**

Los procedimientos utilizados en el presente estudio, respetaron las estipulaciones éticas de la declaración de Helsinki, en la cual se insta a "velar solícitamente y ante todo por la salud del participante"; asimismo, la información obtenida fue vertida en indicadores globales sin identificación de los participantes, garantizándose la confidencialidad de la información, congruente a lo propuesto en el artículo N°25 de la Ley General de Salud,

además previo a la ejecución del presente estudio, se solicitó el consentimiento informado que apruebe la participación de los usuarios externos en la investigación. Todo ello, garantizando el cumplimiento de los principios éticos que toda investigación debe respetar.

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **5.1 RESULTADOS**

Terminado la recolección de los usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna, éstos fueron procesados y presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para realizar su análisis e interpretación. En el estudio participaron un total de 134 usuarios los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y ninguno de exclusión.

#### **Presentación de resultados**

A continuación se presenta los resultados descriptivos, donde se utilizó el promedio y la desviación estándar para las variables cuantitativas; mientras que para las variables cualitativas se utilizó las frecuencias relativas y absolutas.

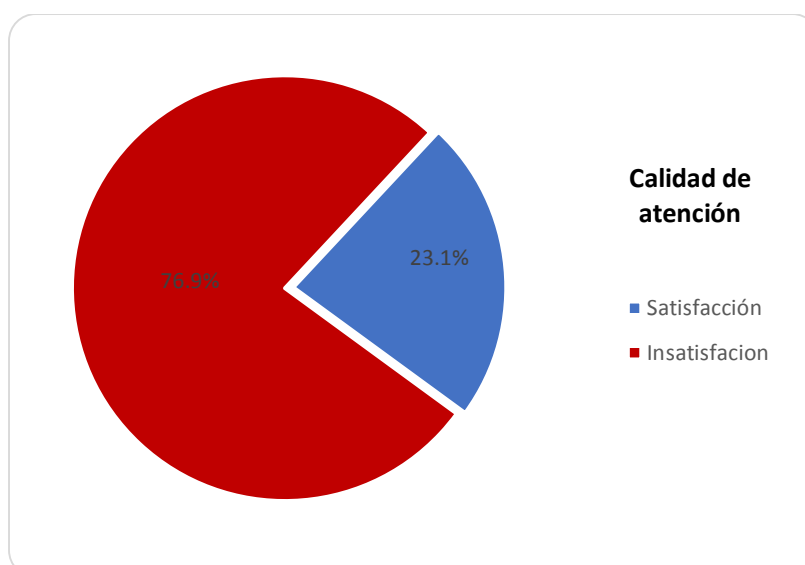
## Resultados descriptivos

**Tabla 1. Calidad de atención percibida por los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017**

Calidad de atención	N	%
Satisfacción	31	23.1%
Insatisfacción	103	76.9%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>

Según la Tabla 1, se observa que la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención recibida en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue, el cual fue de 76.9%, donde estaba relacionada mayormente con la atención en el horario de programación de la consulta, con el examen físico completo y minucioso por el problema de salud, por el tiempo necesario que brindó el médico para contestar las dudas sobre su problema de salud del paciente, por el interés que mostró el médico en solucionar su problema de salud, y por la limpieza y comodidad del consultorio y la sala de espera (Ver Gráfico 1).

**Gráfico 1. Calidad de atención percibida por los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017**

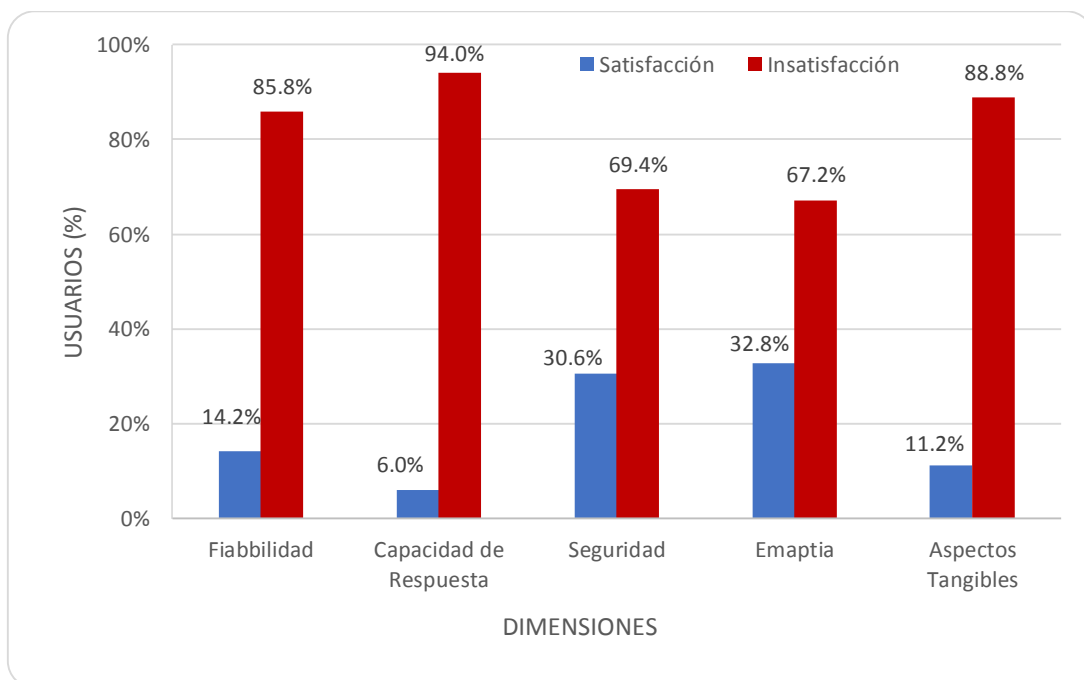


**Tabla 2. Dimensiones de la calidad de atención percibida por los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017**

Dimensiones	Satisfacción		Insatisfacción	
	N	%	N	%
Fiabilidad	19	14.2%	115	85.8%
Capacidad de Respuesta	8	6.0%	126	94.0%
Seguridad	41	30.6%	93	69.4%
Empatía	44	32.8%	90	67.2%
Aspectos Tangibles	15	11.2%	119	88.8%

De acuerdo a las dimensiones de la calidad de atención en la tabla 2, se observa que la dimensión con mayor insatisfacción por parte de los usuarios fue la capacidad de respuesta en un 94.0%, seguido de la dimensión aspectos tangibles con un 88.8%, asimismo fue en la dimensión fiabilidad donde mostro un porcentaje de 85.8%, en un menor porcentaje pero no menos importante se observaron a la dimensiones de seguridad (69.4%) y la dimensión empatía (67.2%) como se aprecia en la gráfica 2.

**Gráfico 2. Tipo de usuario atendido en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017**

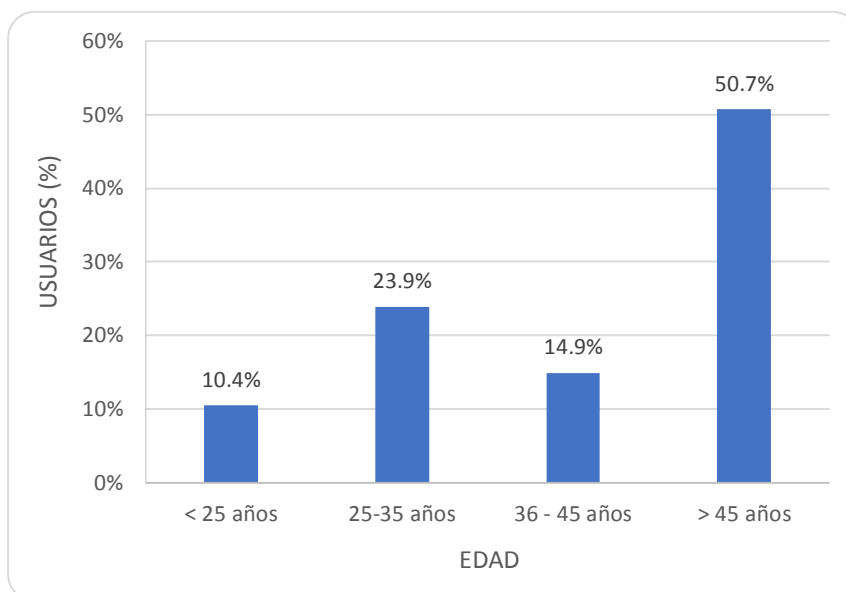


**Tabla 3. Características sociodemográficas de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017**

Característica sociodemográficas	X̄ ± DS	
	N	%
<b>Edad</b>	44,8 ± 15,9	
< 25 años	14	10.4%
25-35 años	32	23.9%
36 - 45 años	20	14.9%
> 45 años	68	50.7%
<b>Sexo</b>		
Masculino	68	50.7%
Femenino	66	49.3%
<b>Nivel de estudios</b>		
Primaria	38	28.4%
Secundaria	82	61.2%
Superior técnico	12	9.0%
Superior Universitario	2	1.5%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>

Según la tabla 3, se observó que la edad promedio de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina interna fue 44.8 años, donde el 50.7% de los usuarios tenían una edad mayor a 45 años. Asimismo se observó que el sexo masculino fue el 50.7%. Respecto al nivel de estudios se observó que el 61.2% tenían nivel secundario, en segundo lugar se encontraban los usuarios con nivel primario.

**Gráfico 3. Edad de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017**

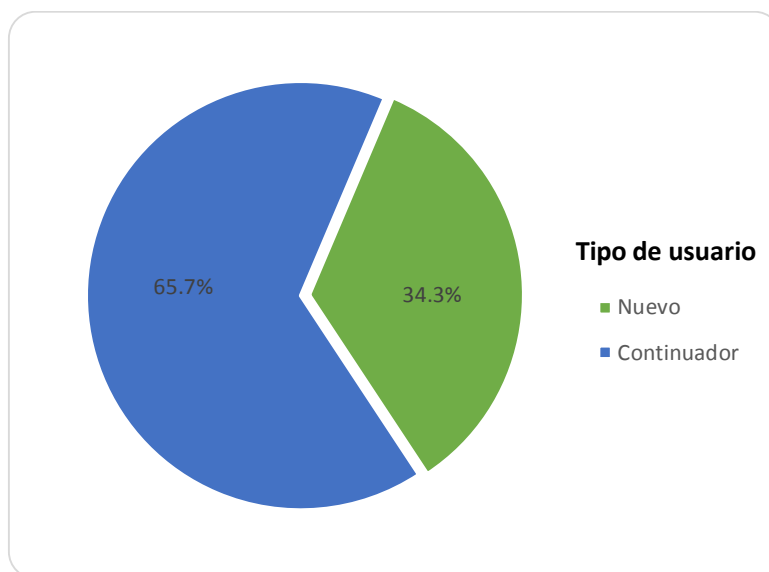


**Tabla 4. Características de atención de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017**

Característica de atención	N	%
<b>Tipo de seguro</b>		
SIS	122	91.0%
SOAT	6	4.5%
Ninguno	6	4.5%
<b>Tipo de usuario</b>		
Nuevo	46	34.3%
Continuador	88	65.7%
<b>Trato del médico</b>		
Adecuado	10	7.5%
Regular	124	92.5%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>

De acuerdo a la tabla 24 se observa que el 91.1% de los usuarios externos formaban parte del seguro Integral de Salud (SIS). En el tipo de usuario se apreció que más de la mitad es usuarios continuador de los servicios del Hospital. Por otra parte, el trato del médico hacia el usuario fue considerado mayormente como regular en un 92.5% (Ver gráfica 4).

**Gráfico 4. Tipo de usuario atendido en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017**



**Tabla 5. Nivel socioeconómico de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017**

Nivel Socioeconómico	N	%
Nivel C	2	1.5%
Nivel D	80	59.7%
Nivel E	52	38.8%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>

Según la tabla 5, se observa que el 59.7% de los usuarios externos atendidos en el servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue, tienen un categoría bajo inferior (nivel D), seguido del nivel socioeconómico E (38.8%), considerando como una categoría marginal y solamente el 1.5% tienen un nivel socioeconómico C, considerado como una categoría bajo superior.



## Resultados bivariados

Luego de presentar los resultados descriptivo, se procedió a realizar el análisis bivariado, donde se utilizó la prueba Chi-cuadrado para determinar los factores asociados a la calidad de atención percibida por los usuarios, los cuales se presentan a continuación:

**Tabla 6. Factores sociodemográficos asociados a la calidad de atención percibida por los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017**

Factores sociodemográficos	Calidad de atención				p*
	Satisfecho		Insatisfecho		
	$\bar{x} \pm DS$		$\bar{x} \pm DS$		
	38.8 ±14.4		46.6 ±15.9		
<b>Edad</b>	N	%	N	%	
< 25 años	5	16.1%	9	8.7%	0.229
25-35 años	10	32.3%	22	21.4%	
36 - 45 años	5	16.1%	15	14.6%	
> 45 años	11	35.5%	57	55.3%	
<b>Sexo</b>					
Masculino	12	38.7%	56	54.4%	0.126
Femenino	19	61.3%	47	45.6%	
<b>Nivel de estudio</b>					
Primaria	9	29.0%	29	28.2%	0.711
Secundaria	18	58.1%	64	62.1%	
Superior técnico	4	12.9%	8	7.8%	
Superior Universitario	0	0.0%	2	1.9%	
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>	

\* Prueba Chi-cuadrado

Según la tabla 6, se observa que la edad promedio de los usuarios satisfechos fue de 38.8 años, mientras que la edad promedio de los usuarios insatisfechos fue de 46.6 años, además al agrupar la edad se observa que no se relaciona de manera significativa con la calidad de atención ( $p=0.229$ ), sin embargo se aprecia que los usuarios se encuentran mayormente satisfechos entre las edades de 25 a 45 años, a diferencia de los usuarios insatisfechos, donde se concentran mayormente en los mayores a 45 años.

Respecto al sexo se observó que también no existe relación con la calidad de atención de atención percibida por los usuarios ( $p=126$ ), donde la mayoría de usuarios satisfechos eran de sexo femenino a diferencia de los usuarios insatisfechos, los cuales eran de sexo masculino.

En cuanto al nivel de estudio se encontró que no existe relación con la calidad de atención ( $p=0.711$ ) percibida por el usuario, esto se debe a que la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos.

**Tabla 7. Factores de atención asociados a la calidad de atención percibida por los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017**

Factores de atención	Calidad de atención				p*
	Satisfecho		Insatisfecho		
	N	%	N	%	
<b>Tipo de seguro</b>					
SIS	30	96.8%	92	89.3%	0.351
SOAT	0	0.0%	6	5.8%	
Ninguno	1	3.2%	5	4.9%	
<b>Tipo de usuario</b>					
Nuevo	4	12.9%	42	40.8%	<b>0.004</b>
Continuador	27	87.1%	61	59.2%	
<b>Trato del médico</b>					
Adecuado	5	16.1%	5	4.9%	0.088
Regular	26	83.9%	98	95.1%	
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>	

\* Prueba Chi-cuadrado

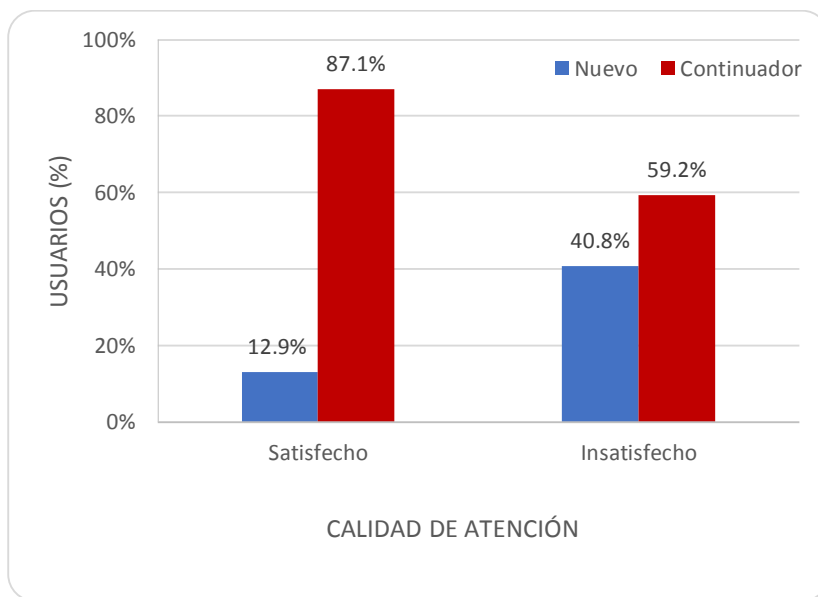
De acuerdo la tabla 7, se observa que el tipo de seguro no se relaciona de manera significativa con la calidad de atención ( $p=0.351$ ), donde la mayoría de usuarios en ambos grupos (satisfechos e insatisfechos) formaban parte del seguro Integral de Salud (SIS).

Respecto al tipo de usuario se observó que se relaciona de manera significativa con la calidad de atención de atención percibida por los usuarios ( $p=0.004$ ), donde la mayoría de usuarios satisfechos eran continuador a diferencia de los

usuarios insatisfechos, los cuales eran nuevos, tal como se aprecia en la gráfica 5.

En cuanto al trato del médico se observó que no se relaciona con la calidad de atención percibida ( $p=0.088$ ), debido a que la mayoría de usuarios en ambos grupos percibían de manera regular el trato del médico.

**Gráfico 5. Tipo de usuario asociado a la calidad de atención percibida por los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017**



**Tabla 8. Nivel socioeconómico asociado a la calidad de atención percibida por los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017**

Nivel socioeconómico	Calidad de atención				p*
	Satisfecho		Insatisfecho		
	N	%	N	%	
Nivel C	0	0.0%	2	1.9%	-
Nivel D	20	64.5%	60	58.3%	0.533
Nivel E	11	35.5%	41	39.8%	0.665

\* Prueba Chi-cuadrado

Respecto a la tabla 8, se observa que el nivel socioeconómica D y E no se relacionan con la calidad de atención percibida por los usuarios ( $p=0.533$ ) y ( $p=0.665$ ), donde además se observa que la mayoría de los usuarios satisfechos tienen un nivel socioeconómico D (bajo inferior), a diferencia de los usuarios insatisfechos donde se concentran con mayor frecuencia en el nivel socioeconómico E (marginal).

## **Pruebas de hipótesis**

### **Prueba de Hipótesis 1**

- Ho: La edad no es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.
- Hi: La edad es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

### **Nivel de significancia**

Máximo grado de error que estamos dispuestos aceptar de haber rechazado la hipótesis nula ( $H_0$ ).

La significancia o el error tipo I será el valor convencional del 5% ( $\alpha=0,05$ ).

### **Estadístico de prueba**

La prueba estadística para relacionar variables cualitativas en este estudio fue la Chi-cuadrado.

## Lectura del error

El cálculo del error se realizó mediante software estadístico SPSS, resultando un p-valor = 0,229 el cual es superior a la significancia planteada.

**Tabla 1. Prueba Chi-cuadrado de asociación entre la Edad y la calidad de atención percibida por los usuarios externos**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,322 <sup>a</sup>	3	.229
Razón de verosimilitud	4.276	3	.233
Asociación lineal por lineal	4.226	1	.040
N de casos válidos	134		

## Toma de decisión

En la Tabla 1, debido que el p-valor > 0,05, no se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>). Es decir con un máximo error del 5%, podemos afirmar que la edad no es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

## Prueba de Hipótesis 2

- H<sub>0</sub>: El sexo no es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.
- H<sub>i</sub>: El sexo es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

### Nivel de significancia

Máximo grado de error que estamos dispuestos aceptar de haber rechazado la hipótesis nula (Ho).

La significancia o el error tipo I será el valor convencional del 5% ( $\alpha=0,05$ ).

### Estadístico de prueba

La prueba estadística para relacionar variables cualitativas en este estudio fue la Chi-cuadrado.

### Lectura del error

El cálculo del error se realizó mediante software estadístico SPSS, resultando un p-valor = 0,126 el cual es superior a la significancia planteada.

**Tabla 2. Prueba Chi-cuadrado de asociación entre el sexo y la calidad de atención percibida por los usuarios externos**

	Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,338 <sup>a</sup>	1	<b>.126</b>	
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	1.753	1	.185	
Razón de verosimilitud	2.352	1	.125	
Prueba exacta de Fisher				.153
Asociación lineal por lineal	2.320	1	.128	
N de casos válidos	134			

### Toma de decisión

En la Tabla 2, debido que el p-valor > 0,05, no se rechaza la hipótesis nula (Ho). Es decir con un máximo error del 5%, podemos afirmar que el sexo no es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios

externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

### **Prueba de Hipótesis 3**

- Ho: El nivel educativo no es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.
- Hi: El nivel educativo es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

### **Nivel de significancia**

Máximo grado de error que estamos dispuestos aceptar de haber rechazado la hipótesis nula (Ho).

La significancia o el error tipo I será el valor convencional del 5% ( $\alpha=0,05$ ).

### **Estadístico de prueba**

La prueba estadística para relacionar variables cualitativas en este estudio fue la Chi-cuadrado.

### **Lectura del error**

El cálculo del error se realizó mediante software estadístico SPSS, resultando un p-valor = 0,711 el cual es superior a la significancia planteada.

**Tabla 3. Prueba Chi-cuadrado de asociación entre el nivel educativo y la calidad de atención percibida por los usuarios externos**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,375 <sup>a</sup>	3	.711
Razón de verosimilitud	1.768	3	.622
Asociación lineal por lineal	.001	1	.977
N de casos válidos	134		

### Toma de decisión

En la Tabla 3, debido que el p-valor  $> 0,05$ , no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Es decir con un máximo error del 5%, podemos afirmar que el nivel de estudio no es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

### Prueba de Hipótesis 4

- $H_0$ : El nivel socioeconómico no es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.
- $H_1$ : El nivel socioeconómico es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

### Nivel de significancia

Máximo grado de error que estamos dispuestos aceptar de haber rechazado la hipótesis nula ( $H_0$ ).

La significancia o el error tipo I será el valor convencional del 5% ( $\alpha=0,05$ ).



### Estadístico de prueba

La prueba estadística para relacionar variables cualitativas en este estudio fue la Chi-cuadrado.

### Lectura del error

El cálculo del error se realizó mediante software estadístico SPSS, resultando un p-valor = 0,533 y  $p= 0.665$  el cual son superiores a la significancia planteada.

**Tabla 4. Prueba Chi-cuadrado de asociación entre el nivel socioeconómico D y la calidad de atención percibida por los usuarios externos**

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,389 <sup>a</sup>	1	.533	
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	.172	1	.678	
Razón de verosimilitud	.393	1	.531	
Prueba exacta de Fisher				.677
Asociación lineal por lineal	.386	1	.535	
N de casos válidos	134			

**Tabla 5. Prueba Chi-cuadrado de asociación entre el nivel socioeconómico E y la calidad de atención percibida por los usuarios externos**

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,187 <sup>a</sup>	1	<b>.665</b>	
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	.050	1	.824	
Razón de verosimilitud	.189	1	.664	
Prueba exacta de Fisher				.834
Asociación lineal por lineal	.186	1	.666	
N de casos válidos	134			

### **Toma de decisión**

En la Tabla 4 y 5, debido que el p-valor es mayor a 0,05, no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Es decir con un máximo error del 5%, podemos afirmar que el nivel de socioeconómico D y E no son factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

### **Prueba de Hipótesis 5**

- $H_0$ : El tipo de seguro no es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.
- $H_1$ : El tipo de seguro es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

### **Nivel de significancia**

Máximo grado de error que estamos dispuestos aceptar de haber rechazado la hipótesis nula ( $H_0$ ).

La significancia o el error tipo I será el valor convencional del 5% ( $\alpha=0,05$ ).

### **Estadístico de prueba**

La prueba estadística para relacionar variables cualitativas en este estudio fue la Chi-cuadrado.

### **Lectura del error**

El cálculo del error se realizó mediante software estadístico SPSS, resultando un p-valor = 0,351 el cual es superior a la significancia planteada.

**Tabla 6. Prueba Chi-cuadrado de asociación entre el tipo de seguro y la calidad de atención percibida por los usuarios externos**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,092 <sup>a</sup>	2	.351
Razón de verosimilitud	3.453	2	.178
Asociación lineal por lineal	.948	1	.330
N de casos válidos	134		

### Toma de decisión

En la Tabla 6, debido que el p-valor  $> 0,05$ , no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Es decir con un máximo error del 5%, podemos afirmar que el tipo de seguro no es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

### Prueba de Hipótesis 6

- $H_0$ : El tipo de usuario no es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.
- $H_1$ : El tipo de usuario es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

### Nivel de significancia

Máximo grado de error que estamos dispuestos aceptar de haber rechazado la hipótesis nula ( $H_0$ ).

La significancia o el error tipo I será el valor convencional del 5% ( $\alpha=0,05$ ).

## Estadístico de prueba

La prueba estadística para relacionar variables cualitativas en este estudio fue la Chi-cuadrado.

## Lectura del error

El cálculo del error se realizó mediante software estadístico SPSS, resultando un p-valor = 0,004 el cual es inferior a la significancia planteada.

**Tabla 7. Prueba Chi-cuadrado de asociación entre el tipo de usuario y la calidad de atención percibida por los usuarios externos**

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,212 <sup>a</sup>	1	<b>.004</b>	
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	7.022	1	.008	
Razón de verosimilitud	9.270	1	.002	
Prueba exacta de Fisher				.005
Asociación lineal por lineal	8.151	1	.004	
N de casos válidos	134			

## Toma de decisión

En la Tabla 7, debido que el p-valor es menor al 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptamos la hipótesis del investigador (H<sub>1</sub>). Es decir con un máximo error del 5%, podemos afirmar que el tipo de usuario es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

## Prueba de Hipótesis 7

- H<sub>0</sub>: El adecuado trato al paciente no es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

- Hi: El adecuado trato al paciente es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

### Nivel de significancia

Máximo grado de error que estamos dispuestos aceptar de haber rechazado la hipótesis nula (Ho).

La significancia o el error tipo I será el valor convencional del 5% ( $\alpha=0,05$ ).

### Estadístico de prueba

La prueba estadística para relacionar variables cualitativas en este estudio fue la Chi-cuadrado.

### Lectura del error

El cálculo del error se realizó mediante software estadístico SPSS, resultando un p-valor = 0,088 el cual es superior a la significancia planteada.

**Tabla 8. Prueba Chi-cuadrado de asociación entre el adecuado trato al paciente y la calidad de atención percibida por los usuarios externos**

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,386 <sup>a</sup>	1	.036	
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	2.905	1	<b>.088</b>	
Razón de verosimilitud	3.742	1	.053	
Prueba exacta de Fisher				.051
Asociación lineal por lineal	4.353	1	.037	
N de casos válidos	134			

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,31.

### **Toma de decisión**

En la Tabla 8, debido que el p-valor es superior al 0,05, no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Es decir con un máximo error del 5%, podemos afirmar que el adecuado trato al paciente no es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.

## 5.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio identificó aquellos factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia de medicina interna. En consecuencia en este capítulo se procede a contrastar los resultados obtenidos con los antecedentes del estudio.

Respecto a la calidad de atención y la satisfacción del usuario en general, el 92,5% de los encuestados se refirió al trato del doctor como regular, y un 76,9% calificaron a la calidad de atención como insatisfactoria. Valenzuela R.,<sup>(37)</sup> en Arequipa, por su parte observó que el 54,5% se refirió al trato recibido por el personal como regular y la calidad de atención fue calificada como mala por el 52,6% y regular por el 38,6%. Del mismo modo Huarcaya R.,<sup>(39)</sup> en Cajamarca, halló que la calidad de atención en general estaba calificada como regular por el 50,1% de los usuarios. Finalmente Messina G., et al.,<sup>(21)</sup> en Italia, halló un 98% (de un total de 259) insatisfechos con la atención recibida en general. En cambio Cabrejos G.,<sup>(38)</sup> en Trujillo halló que la calidad de atención brindada en la consulta de cirugía en el Servicio de Emergencia fue percibida como buena para el 79,3%, y el 36,4% y 59,3% se refirieron a la satisfacción general como buena y regular respectivamente. Del mismo modo Dana C.,<sup>(23)</sup> en Rumania, obtuvo que el 23,2% de encuestados consideraron que los médicos estaban atentos a sus consultas y un 72% dijeron que estaban satisfechos con la atención del médico.

Los factores sociodemográficos del estudio reflejaron que el 50,7% tiene más de 45 años, poco más de la mitad (50,7%) era del sexo masculino y el 61,2% contaba con secundaria completa. Por su parte Rodríguez M., y Muñoz R.,<sup>(18)</sup> en España, reportaron un 54,7% de mujeres presentes en su estudio, y un 47,3% del total, tenía estudios universitarios o se encontraba estudiando en alguna universidad.

Respecto a la calidad de atención y los factores sociodemográficas de los participantes, se obtuvo que de 103 que calificaron la calidad de atención como insatisfactoria el 54,4% eran varones y el 45,6% eran mujeres, el 55,3% tenía más de 45 años, y el 62,1% contaba con secundaria completa. No hubo

diferencia significativa entre la edad, el sexo y el nivel de estudio respecto a la calidad de atención por lo que ninguno resultó ser un factor significativo para el estudio. Marco C.,<sup>(22)</sup> en Estados Unidos no encontró relación estadísticamente significativa en la satisfacción general respecto al sexo del paciente, etnia, o concordancia de género médico-paciente. En cambio Torre A.,<sup>(40)</sup> en Lima, halló que el 70,8% de los usuarios de sexo masculino y 86,1% de sexo femenino estaban insatisfechos con la atención recibida obteniendo un ( $p=0,005$ ), lo que quiere decir que el sexo si resultó ser significativo para su estudio respecto a la calidad de atención.

Por otro lado las dimensiones del estudio mostraron que de todas las variables (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) existieron elevados porcentajes de insatisfacción, los cuales fueron (85,8%, 94,0%, 69,4%, 67,2% y 88,8%) respectivamente. Resultado diferente fue el que encontró Ortiz P.,<sup>(41)</sup> en Lima, mostrando porcentajes de insatisfacción de 44,2% en seguridad, 39,2% en empatía y 32,8% en fiabilidad; y a diferencia del presente estudio la dimensión valorada como satisfactoria por el 55,8% fue la seguridad. En cambio Torre A.,<sup>(40)</sup> en Lima, encontró que el 26,7% se mostró satisfecho en la dimensión fiabilidad, al igual que el 48% en seguridad, un 38,9% en empatía y 32% en aspectos tangibles. Opuesto a los anteriores Mendocilla K.,<sup>(35)</sup> en Lima observo que las dimensiones calificadas como satisfactorias fueron capacidad de respuesta (78.8%), seguridad (80.8%), empatía (73.6%) y aspectos tangibles (61%), sin embargo la dimensión con mayor insatisfacción fue la de fiabilidad con 64.8%.

Finalmente la calidad de atención respecto al trato del médico fue calificado como regular por el 95,1% de los insatisfechos, y solo el 16,1% de los satisfechos la calificó como adecuado; resultando no tener relación significativa con la calidad de atención. El tipo de usuario en cambio, si mostró tener una relación significativa con la calidad de atención pues el 87,1% y el 59,2% de los usuarios continuadores se encontraban satisfechos e insatisfechos respectivamente, mostrando un ( $p=0,004$ ). Opuesto al resultado obtenido Del Salto, E.,<sup>(26)</sup> en Ecuador, halló que el 98% de los encuestados si considera que el trato del médico es adecuado. Del mismo modo Parra P.,<sup>(30)</sup> en España



también halló una relación estadísticamente significativa entre el trato del médico y la calidad de atención mostrando un ( $p=0,041$ ).

Es importante resaltar que ni el tipo de seguro ni el nivel socioeconómico mostraron tener una relación significativa para la calidad de atención percibida por el usuario.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

- Se pudo determinar que solo un factor está asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.
- Se determinó que factores epidemiológicos tales como edad, sexo, nivel educativo, nivel socioeconómico, no son factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos incluidos en el estudio.
- De acuerdo al estudio se encontró que el tipo de seguro no es factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo incluidos en el estudio.
- A partir de los datos encontrados se concluye que el único factor asociado a la calidad ya que este si se relacionó significativamente con la calidad de atención percibida por usuarios externos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue fue el tipo de usuario.
- Finalmente se concluye que el trato al paciente no es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externos.

## Recomendaciones

- Debido a los altos porcentajes de insatisfacción encontrados en los usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unanue, se recomienda realizar nuevos estudios en las diferentes áreas del hospital para comprobar si esta situación se extiende a toda la institución; asimismo se sugiere realizar investigaciones que evalúen otros factores que pueden estar influyendo en la percepción de la calidad de atención, como son el tiempo de espera o el tipo de profesional que brinda la atención.
- En el estudio se observó que los usuarios nuevos se manifestaron mayormente insatisfechos, en este sentido se recomienda agilizar los procesos de atención y brindar mayor orientación a los pacientes que acuden por primera vez a la institución, esto mediante la implementación de un personal específico para esta tarea; además de la instalación de letreros y carteles correctamente ubicados en el establecimiento.
- De acuerdo con los resultados obtenidos se hace necesaria la implementación de políticas o planes estratégicos para incentivar en el personal sanitario, la atención de salud con calidad y calidez. Finalmente se recomienda evaluar periódicamente la satisfacción del usuario externo para poder identificar los puntos críticos en la atención y tomar las medidas correctivas encaminadas a brindar una atención de salud con calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sodani P, Kumar R, Srivastava J, Sharma L. Measuring Patient Satisfaction: A Case Study to Improve Quality of Care at Public Health Facilities. *Indian J Community Med.* 2010; 35(1): 52-56.
2. Bleich S, Ozaltin E, Murray C. How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? *Bull World Health Organ* 2009; 87: 271–278.
3. Lauralie R, Furler J, Densley K, Haggerty J, Russel G, Levesque J, et al. Equity of access to primary healthcare for vulnerable populations: the IMPACT international online survey of innovations. *Int J Equity Health.* 2016; 15: 64.
4. O'Donnell O. Access to health care in developing countries: breaking down demand side barriers. *Cad Saude Publica.* 2007; 23(12): 2820-2834.
5. Prakash B. Patient Satisfaction. *J Cutan Aesthet Surg.* 2010; 3(3): 151-155.
6. Ross A, Zeballos J, Infante A. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. *Rev Panam Salud Pública.* 2000; 8(1-2): 93-98.
7. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Med J.* 2014; 29(1): 3-7.
8. Ministerio de Salud. Lineamientos y medidas de reforma del sector salud. 1ª ed. Lima, Perú: Dirección General de Coordinación del Consejo Nacional de Salud. 2013
9. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Salud. Lima, Perú: Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. 2009.
10. Tinoco M. 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 optar el título de médico cirujano]. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. 2016.
11. Luján J. Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño. [Tesis para optar el grado de magister en docencia e investigación universitaria]. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2011.
12. Carrillo R, Ramos M. Lima cómo vamos: calidad de atención en salud. *Rev Panam Salud Pública.* 2012; 32(2): 168-168.
13. Ministerio de Salud. Análisis de situación de salud del Perú. 1ª ed. Lima: Dirección General de Epidemiología. 2013.

14. Radio Uno. Denuncian al hospital Hipólito Unanue por negligencia en atención a recién nacido. (Internet). Lima, Perú. (Acceso: 26 de enero de 2016). Disponible en: <https://goo.gl/eWg6Db>
15. América Noticias. “Médicos denuncian abandono en el que se encuentra el Hospital Hipólito Unanue”. (Internet). Lima, Perú. (Acceso: 26 de enero de 2017). Disponible en: <https://goo.gl/0dbxM3>
16. Schuster M, McGlynn E, Brook R. How Good Is the Quality of Health Care in the United States? *Milbank Q.* 2005; 83(4): 843-895.
17. Mayberry R, Nicewander D, Qin H, Ballard D. Improving quality and reducing inequities: a challenge in achieving best care. *Proc (Bayl Univ Med Cent)*. 2006 Apr; 19(2): 103–118.
18. Rodríguez M., y Muñoz R. Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Revista Electrónica enfermería actual en Costa Rica.* 2017; 32:1-12
19. Zaboli R., Shokri M., Seyed M., Teymourzadeh E., y Ameryoun A. Factors Affecting Quality of Emergency Service in Iran’s Military Hospitals: A Qualitative Study. *Electron Physician.* 2016; 8(9): 2990–2997.
20. Morgan M., Salzman J., LeFevre R., Thomas A., y Isenberger K. Demographic, Operational, and Healthcare Utilization Factors Associated with Emergency Department Patient Satisfaction. *West J Emerg Med.* 2015; 16(4): 516–526.
21. Messina G., Vencia F., Mecheroni S., Dionisi S., Baragatti L., y Nante N. Factors Affecting Patient Satisfaction With Emergency Department Care: An Italian Rural Hospital. *Glob J Health Sci.* 2015; 7(4): 30–39.
22. Marco C., Davis A., y Mann D. ED patient satisfaction: factors associated with satisfaction with care. *American Journal of Emergency Medicine.* 2015; (33): 1700–1710
23. Dana C. Patient Satisfaction in the Hospital's Emergency Units in Bucharest. *Procedia Economics and Finance* 2015; 32: 870–877
24. Mohammad A. Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management.* 2014; 3(2): 77–89
25. Direkvand A., Hashemian A., Delpisheh A., Sohili F., y Sayehmiri K. Effective Factors on Patients’ Satisfaction with Emergency Care Services using Factor Analysis: A Cross Sectional Study. *J Clin Diagn Res.* 2014; 8(11): XC01–XC04.

26. Del Salto, E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. (Tesis para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud). Universidad Central del Ecuador. 2014
27. Borré Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. (Tesis para optar el título de Magíster en Enfermería con Énfasis en Gerencia en Salud). Universidad Nacional de Colombia. 2013.
28. Bustamante P., Avendaño D., Camacho B., Ochoa E., Alemany F., Asenjo M. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. *Emergencias* 2013; 25: 171-176
29. Barragán J, Moreno C. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enfermería Global*. 2013; 29: 217-230.
30. Parra P., Bermejo R., Más A., Hidalgo M., Gomis R., Calle J. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. *Gac Sanit*. 2012;26(2):159–165
31. Schoenfelder T, Klewer J y Kugler J. Analysis of factors associated with patient satisfaction in ophthalmology: the influence of demographic data, visit characteristics and perceptions of received care. *Ophthalmic Physiol Opt* 2011, 31, 580–587.
32. Ashrafun, L., y Jasim, M . Factors Determining Inpatient Satisfaction with Hospital Care in Bangladesh. *Asian Social Science*. 2011; 7(6).
33. Cabrera M. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015. [Tesis para optar título de médico cirujano]. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. 2016.
34. Herrera O. Factores asociados a la calidad de atención en el Servicio de Emergencia Hospital Sergio E. Bernales 2015. [Tesis de maestría en medicina]. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres. 2015.
35. Mendocilla K. Factores que influyen en la satisfacción en la satisfacción de los usuarios externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015. [Tesis de maestría en Gestión estratégica de la calidad y auditoría médica]. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres. 2015.

36. Ramos L. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015. [Tesis para optar el grado de magister en gerencia de servicios de salud]. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres. 2015.
37. Valenzuela R. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud sobre la atención recibida, Arequipa 2015. [Tesis de licenciatura]. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María. 2015.
38. Cabrejos G. Calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Lambayeque abril - diciembre 2014. [Tesis para obtener el título de médico cirujano]. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. 2015.
39. Huarcaya R. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del Servicio de Emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. [Tesis de licenciatura]. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas. 2015.
40. Torre A. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del Consultorio Externo de Gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú mayo 2014. [Tesis para optar el título de médico cirujano]. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres. 2014.
41. Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014. [Tesis optar título de médico cirujano]. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. 2014.
42. Charaja L. Factores asociados a la calidad de atención percibida por el usuario atendido en consultorio de planificación familiar. Red de Salud Azángaro: 2010. [Tesis de maestría en salud pública]. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María. 2013.
43. Sandoval N. Evaluación de la Calidad en Cirugía Cardiovascular Pediátrica. Revista Colombiana de Cardiología. 2012; 19(6): 277-280.
44. Casalino G. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev Soc Peru Med Interna 2008; 21(4): 143-152
45. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011. Dirección General de Salud de las Personas. Lima. 2012. Pp. 58

46. Mejía J. y Baez P. Satisfacción en los cuidadores primarios de los pacientes con parálisis cerebral posterior al tratamiento con VitalStim. *Medicina e Investigación* 2015; 3(1): 35-42
47. Argimón J, Jiménez J. *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. 4ª ed. España: Editorial Elsevier. 2013.
48. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*. 2012; 23(2): 88-95.
49. Vera O, Vera F. Evaluación del nivel socioeconómico: presentación de una escala adaptada en una población de Lambayeque. *Rev. Cuerpo Méd. HNAAA*. 2013; 6(1): 41-45.

## ANEXOS

### ANEXO 01: Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Tipo de variable	Escala de medición	Categorías	Técnica instrumento
<b>V. Dependiente</b> <i>Calidad de atención percibida</i>	Fiabilidad	Ítems 01 – 05	Cualitativa	Nominal	Satisfecho No satisfecho	<i>Técnica: encuesta</i> <i>Instrumento: escala SERVQUAL</i>
	Capacidad de respuesta	Ítems 06 – 09				
	Seguridad	Ítems 10 – 13				
	Empatía	Ítems 14 – 18				
	Aspectos tangibles	Ítems 19 – 22				
<b>V. Independiente</b> <i>Factores asociados</i>	Edad	Años	Cuantitativa	Razón	En años	<i>Técnica: encuesta</i> <i>Instrumento: cuestionario</i>
	Sexo	Atributos sexuales	Cualitativa	Nominal	Masculino, Femenino	
	Nivel educativo	Años escolares cursados	Cualitativa	Ordinal	Primaria, secundaria, superior	
	Tipo de seguro	Filiación a un fondo de seguro	Cualitativa	Nominal	SIS, SOAT, ninguno	
	Tipo de usuario	Continuidad en la atención	Cualitativa	Nominal	Nuevo, continuador	<i>Técnica: encuesta</i> <i>Instrumento: escala APEIM</i>
	Nivel socioeconómico	Posición jerárquica social	Cualitativa	Ordinal	NSE A, B, C, D y E	
	Trato al paciente	Percepción del trato médico-paciente	Cualitativa	Ordinal	Adecuado Regular No adecuado	



## ANEXO 02: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cuáles son los factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017?	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar los factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar si factores epidemiológicos tales como edad y sexo son un factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</li> <li>• Determinar si factores epidemiológicos tales como el nivel educativo el nivel socioeconómico son factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</li> <li>• Determinar si el tipo de seguro y el tipo de usuario son factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</li> <li>• Determinar si el trato al paciente es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p><b>Hipótesis de investigación (Hi):</b> Existe al menos algún factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La edad es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</li> <li>• El sexo es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</li> <li>• El nivel educativo es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</li> <li>• El nivel socioeconómico es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</li> <li>• El tipo de seguro un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</li> <li>• El tipo de usuario es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</li> <li>• El adecuado trato al paciente es un factor asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</li> </ul>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p>Factores asociados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Sexo</li> <li>• Nivel educativo</li> <li>• Nivel socioeconómico</li> <li>• Tipo de seguro</li> <li>• Tipo de usuario</li> <li>• trato al paciente</li> </ul> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Calidad de atención</p>	<p><b>Tipo y diseño de investigación</b></p> <p>El estudio es de tipo observacional, analítico, prospectivo y transversal.</p> <p><b>Población de estudio:</b></p> <p>Usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 134 Usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna.</p> <p><b>Tipo y técnica de muestreo:</b></p> <p>El tipo de muestreo será probabilístico.</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento de recolección</b></p> <p>Instrumento: escala SERVQUAL</p> <p><b>Análisis de resultados</b></p> <p>La prueba Chi-cuadrado con un nivel de significancia del 5%; considerándose como significativo un <math>p &lt; 0,05</math>.</p>

### ANEXO 03: Instrumentos de recolección de datos

		N° Encuesta: _____
<b>Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017</b>		
Nombre del encuestador:		
Fecha: ____/____/____	Hora de inicio: ____/____/____ Hora final: ____/____/____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Edad del encuestado en años		
2. Sexo	Masculino ( ) Femenino ( )	
3. Nivel de estudio	Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior técnico ( ) Superior universitario ( )	
4. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS ( ) SOAT ( ) Ninguno ( ) Otro ( )	
5. Tipo de usuario	Nuevo ( ) Continuator ( )	
6. Nivel socio económico*	Nivel socioeconómico A ( ) Nivel socioeconómico B ( ) Nivel socioeconómico C ( ) Nivel socioeconómico D ( ) Nivel socioeconómico E ( )	
7. ¿Cómo usted percibió el trato del médico en su atención?	Adecuado ( ) Regular ( ) No adecuado ( ) Por qué: _____ _____	

## Evaluación de los Niveles Socioeconómicos\*

ÍTEMS	
<b>¿Cuál es el grado de estudios de Padres? Marque con un aspa (X); para ambos padres (M= Madre y P=Padre)</b>	
1 Primaria Completa / Incompleta	( )
2 Secundaria Incompleta	( )
3 Secundaria Completa	( )
4 Superior No Universitario (p. ej. Instituto Superior, otros)	( )
5 Estudios Universitarios Incompletos	( )
6 Estudios Universitarios Completos (Bachiller, Titulado)	( )
7 Postgrado	( )
<b>¿A dónde acude el Jefe de Hogar para atención médica cuando él tiene algún problema de salud?</b>	
1 Posta médica / farmacia / naturista	( )
2 Hospital del Ministerio de Salud / Hospital de la Solidaridad	( )
3 Seguro Social / Hospital FFAA / Hospital de Policía	( )
4 Médico particular en consultorio	( )
5 Médico particular en clínica privada	( )
<b>¿Cuál de las siguientes categorías se aproxima más al salario mensual de su casa?</b>	
1 Menos de 750 soles/mes aproximadamente	( )
2 Entre 750 – 1000 soles/mes aproximadamente	( )
3 1001 – 1500 soles/mes aproximadamente	( )
4 > 1500 soles/mes aproximadamente	( )
<b>¿Cuántas habitaciones tienen su hogar, exclusivamente para dormir?</b>	
<b>¿Cuántas personas viven permanentemente en el hogar? (sin incluir el servicio doméstico)</b>	
<b>¿Cuál es el material predominante en los pisos de su vivienda?</b>	
1 Tierra / Arena	( )
2 Cemento sin pulir (falso piso)	( )
3 Cemento pulido / Tapizón	( )
4 Mayólica / loseta / cerámicos	( )
5 Parquet / maderapulida / alfombra / mármol / terrazo	( )

NSE	CATEGORÍA	Puntaje
A	Alto	33 o más puntos
B	Medio	37-32 puntos
C	Bajo superior	21-26 puntos
D	Bajo Inferior	13-20 puntos
E	Marginal	5-12 puntos

## Cuestionario SERVQUAL

EXPECTATIVAS									
En primer lugar califique las <b>EXPECTATIVAS</b> , que se refieren a la importancia que usted le otorga al servicio que espera recibir en consulta externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7 Considere 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
2	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.							
3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
5	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	E	Que la atención en caja o en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.							
7	E	Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida.							
8	E	Que la toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida.							
9	E	Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad.							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
13		Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15		Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.							
16	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de atención.							
17	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
18	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

**PERCEPCIONES**

En primer lugar califique las **PERCEPCIONES**, que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en servicio de consulta externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7

Considere 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	P	¿El médico atendió a la hora programada?							
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
5	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	P	¿La atención en caja o en el módulo de atención del SIS sea rápida?							
7	P	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P	¿La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida?							
9	P	¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

## **b. Consentimiento informado**

### **CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

#### **“Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externo atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017”**

**Propósito del Estudio:** Se invita a participar en un estudio con la finalidad de conocer los factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue. Más allá de este propósito, se obtendrá un conocimiento válido para plantear en el futuro acciones de las gestiones que se vienen realizando en esta unidad orgánica de la institución.

**Procedimientos:** Si usted acepta participar en este estudio se le entregará un cuestionario que le tomará aproximadamente 25 minutos (aprox.) en ser llenado y será realizado en las instalaciones del HNHU.

**Riesgos y Beneficios:** No existirá riesgo alguno respecto a su participación en esta investigación, pues solo se le pedirá llenar un cuestionario con una serie de preguntas. Asimismo, su participación no producirá beneficio alguno, ni remuneración y/o pago de ningún tipo.

**Confidencialidad:** No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de estudio. En caso este estudio fuese publicado se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se le pedirá en ningún momento sus nombres ni apellidos.

Se pone en conocimiento que Ud. puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento del mismo, o no participar –si así lo desea– sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional comunicarse con el Dr. Víctor Hugo Vivas Montañez al celular 992966479 o al e-mail [victorvivasm@gmail.com](mailto:victorvivasm@gmail.com)

Acepto voluntariamente participar en este estudio luego de haber discutido los objetivos y procedimientos de la investigación con el investigador responsable.

---

**Participante**

Iniciales:

---

**Fecha**

---

**Investigador**

---

**Fecha**