



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E**  
**INFORMÁTICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E**  
**INFORMÁTICA**



“MODELO PARA DETERMINAR LOS FACTORES QUE INFLUYEN  
EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD DE LOS USUARIOS  
ATENDIDOS EN ESTABLECIMIENTOS DEL PERÚ – 2016”

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. MARI MARITZA RAMOS AROHUANCA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**INGENIERO ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO**

**PUNO – PERÚ**

**2020**



## DEDICATORIA

*A Dios por ser mi guía, por estar en el transcurso de mi vida y por permitirme el haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional.*

*A mi Madre, quien con su amor incondicional y su existencia me impulsan a seguir adelante.*

*Mari Maritza Ramos Arohuanca*



## AGRADECIMIENTOS

*Gracias a la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO gracias por haberme permitido formarme, gracias a todos los Ingenieros de la FACULTAD DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, gracias a todos ustedes que fueron partícipes de este proceso.*

*De igual manera mi agradecimiento al jurado calificador de tesis; DR. BERNABÉ CANQUI FLORES, DR. VLADIMIRO IBAÑEZ QUISPE, M.SC. SANTOS OCTAVIO MORILLOS VALDERRAMA, Por su comprensión, tiempo y correcciones hechas a lo largo de estos meses.*

*a mi Director de Tesis M.Sc. Fredy Heric Villasante Saravia a quien me gustaría expresar mi más profundo agradecimiento por su tiempo y dedicación que hicieron posible la conclusión de la presente tesis.*

*Mari Maritza Ramos Arohuanca*



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN..... 11**

**ABSTRACT ..... 12**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

1.1.	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3.	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.4.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.5.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	16

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2.	MARCO TEÓRICO	23
2.2.1.	Calidad de Salud	23
2.2.2.	Factores que Influyen en la calidad de servicio en Salud	23
2.2.3.	Regresión Logística	24
2.2.4.	Factores de Confusión	25
2.2.5.	Variables Dummy	26
2.2.6.	Modelo de Regresión Binaria	26



2.2.7.	VARIABLES A INTRODUCIR EN UN MODELO DE REGRESIÓN	27
2.2.8.	TIPOS DE VARIABLES A INTRODUCIR EN EL MODELO	28
2.2.9.	CODIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	28

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1.	POBLACIÓN	30
3.2.	MATERIAL	30
3.3.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	31
3.4.	PROCEDIMIENTO E INSTRUMENTO	32
3.4.1.	Procedimiento	32
3.4.2.	Instrumento de recolección de datos	32
3.5.	METODOLOGÍA	32

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS	33
<b>DISCUSIÓN .....</b>		<b>50</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>52</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>54</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>55</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>59</b>
<b>ANEXO 1: CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN.....</b>		<b>59</b>
<b>ANEXO 2: CODIFICACIÓN DE VARIABLES.....</b>		<b>60</b>

**Área** : Estadística  
**Tema** : Regresión Logística

**Fecha de sustentación:** 09/01/2020



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:pruebas de hipótesis empleados para contrastar la $H_0$ .....	29
Tabla 2:Descripción e las variables de los Usuarios atendidos .....	31
Tabla 3:Alfa de cronbach.....	32
Tabla 4:satisfacción e insatisfacción de los usuarios.....	33
Tabla 5:Codificación de la variable dependiente.....	33
Tabla 6:Factor Médico tratante que influye en la calidad de servicio en salud.....	34
Tabla 7:Factor Infraestructura tratante que influye en la calidad .....	35
Tabla 8:Factor Personal administrativo que influye en la calidad .....	36
Tabla 9:Factor demora en atención que influye en la calidad .....	37
Tabla 10:Variables presentes en la ecuación .....	38
Tabla 11:Contraste de significancia y medidas de bondad del ajuste.....	39
Tabla 12:Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo .....	40
Tabla 13:Tabla de clasificación .....	40
Tabla 14:Resumen del modelo .....	41
Tabla 15:Variables en la ecuación .....	41
Tabla 16:Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo .....	42
Tabla 17:Resumen del modelo .....	42
Tabla 18: Tabla de clasificación .....	43
Tabla 19:Variables en la ecuación .....	43
Tabla 20:Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo .....	44
Tabla 21:Resumen del modelo .....	45
Tabla 22:Tabla de clasificación para validar el modelo .....	45



Tabla 23: Variables en la ecuación .....	45
Tabla 24: Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo .....	46
Tabla 25: Resumen del modelo .....	46
Tabla 26: Tabla de clasificación .....	47
Tabla 27: Variables en la ecuación .....	47
Tabla 28: Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo .....	48
Tabla 29: Resumen del modelo .....	48
Tabla 30: Tabla de clasificación .....	49



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

OMS	Organización mundial de la salud
RL	Regresión Logística
OR	Odd ratio
RLM	Regresión Logística Multivariada
SPSS	Programa estadístico informático



## RESUMEN

La presente Investigación tiene la finalidad de determinar los factores que influyen en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú. La investigación fue descriptiva, de tipo correlacional y explicativo. La población estuvo conformada por 13814 usuarios. Para ello se utilizó los datos del Cuestionario 1 de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del 2016 y se utilizó la regresión logística como técnica estadística. El modelo de los factores fue:  $\text{logit}(p) = -7,73 + 0,147X_{13} + 0,15X_{14} + 0,229X_1 + 0,28X_3 + 0,19X_5 + 0,330X_8 + 0,275X_9 + 0,574X_{10}$ . Se concluye que los factores que influyeron en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú, 2016 fueron: Accesibilidad a los ambientes (P=1.158353), Área de espera (P=1.161834), amabilidad y cortesía por parte del personal administrativo (P=1.25734203), interés y disposición por atender del personal administrativo (P=1.32312981), de claridad de la información por parte del personal administrativo (P=1.20924959), interés y disposición por atender por parte del médico tratante (P=1.39068128), confianza y seguridad (P=1.316530675) y claridad de la información por parte del médico tratante (P=1.775354285).

**Palabras Clave:** Regresión Logística, Calidad de Servicio, Factores



## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the factors that influence the quality of health service of users attended in establishments in Peru. The research was descriptive, correlational and explanatory. The population consisted of 13,814 users. For this, the data from Questionnaire 1 of the National Health User Satisfaction Survey (ENSUSALUD) of 2016 was used and logistic regression was used as a statistical technique. The factor model was:  $\text{logit}(p) = -7,73 + 0,147X_{13} + 0,15X_{14} + 0,229X_1 + 0,28X_3 + 0,19X_5 + 0,330X_8 + 0,275X_9 + 0,574X_{10}$ . It is concluded that the factors that influenced the quality of health service of users attended in establishments in Peru, 2016 were: Accessibility to environments ( $P = 1.158353$ ), Waiting area ( $P = 1.161834$ ), friendliness and courtesy on the part of the administrative staff ( $P = 1.25734203$ ), interest and willingness to attend the administrative staff ( $P = 1.32312981$ ), clarity of the information by the administrative staff ( $P = 1.20924959$ ), interest and willingness to attend by the treating physician ( $P = 1.39068128$ ), trust and security ( $P = 1.316530675$ ) and clarity of information by the treating physician ( $P = 1.775354285$ ).

Key Words: Logistic Regression, Quality of Service, Factors



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La OPS ha planteado una definición concreta para la calidad en salud y dice: La calidad en la atención de la salud consiste en la apropiada ejecución de acuerdos o estándares de intervenciones de probada seguridad que son económicamente accesibles y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad y discapacidad.

Según su estudio, Mezomo (2001) señala que la calidad de la salud se basa en la filosofía de la mejora continua de la calidad, aprobado en la industria, desde hace cincuenta años con excelentes resultados, lo que elevó la conciencia de los servicios de salud de muchos países para resolver los problemas que les afectan.

La satisfacción de los usuarios contribuye en la medida de calidad de los servicios sanitarios; y esta presenta dificultades en su medición; sin embargo, el uso de escalas sobre sus diferentes aspectos que son parte de los niveles de satisfacción, permite analizar los perfiles de la población satisfecha e insatisfecha y contribuye con los gestores sanitarios para incidir en los factores causantes de mayor satisfacción.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.

Kerguelén (2008) denominó la calidad en salud como la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios.



Es por ello que la investigación pretende encontrar un modelo de regresión logística que aporte en determinar los factores involucrados en la calidad del servicio en salud a los usuarios atendidos en establecimientos del Perú. Así mismo identificar los factores que impactan sobre la calidad del servicio respecto a la percepción sobre el nivel de satisfacción.

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A pesar de la existencia de estructuras sólidas en las estrategias sanitarias nacionales de control y supervisión; a lo largo de los años, las tasas de quejas e insatisfacción respecto a los servicios de salud siguen siendo altas. Se desconoce de la existencia de un modelo que determine los factores que influyen en la calidad de servicio en salud en el Perú.

La investigación pretende encontrar un modelo de regresión logística que aporte en determinar los factores involucrados en la calidad del servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú. Así mismo identificar los factores que impactan sobre la calidad del servicio respecto a la percepción sobre el nivel de satisfacción.

Definir la Satisfacción del usuario externo en un centro de salud no es tarea fácil, por ser este un término muy subjetivo. Las definiciones presentadas por diferentes autores, coinciden en que se basa en un resultado diferenciado entre la percepción y las expectativas del paciente que acude al servicio; Es tan importante este valor que se aceptado como una medida para medir la calidad y su resultado ha servido para toma de decisiones de algunas reformas en salud.

La tendencia mundial para determinar el grado o los niveles de satisfacción de un usuario en los servicios de salud, ha evolucionado tanto que es necesario aplicar las



metodologías adecuadas para la medición de los niveles de satisfacción o insatisfacción de los usuarios externos que acuden a una atención en el Centro de Salud.

La magnitud de este estudio permitirá identificar qué áreas requieren mejorar en términos de la percepción de calidad de los servicios de salud ofrecidos. Responder a estas necesidades es de suma importancia, debido a que se espera mejorar así la calidad de vida de los usuarios externos y el personal de dicho Centro de Salud.

Por ello la investigación se plantea como objetivo identificar los factores asociados el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores que influyen en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú, 2016?

## 1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú presenta un reto nacional poderla lograr, pero presenta dificultades en su medición; sin embargo, el uso de escalas sobre sus diferentes aspectos que son parte de los niveles de satisfacción permite analizar los perfiles de la población satisfecha e insatisfecha y contribuye con los gestores sanitarios que incide en las variables causantes de mayor satisfacción.

Los resultados servirán de guía para redireccionar las intervenciones en los establecimientos del Perú; con un enfoque en la mejora de calidad de servicio en Salud de los usuarios, en base a las variables más significativas, disminuyendo la insatisfacción y los riesgos en la salud Pública; estudio que además servirá como base para nuevas investigaciones relacionadas al tema.



## 1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### **Objetivo General**

Determinar los factores que influyen en la calidad de los servicios en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar los factores del médico tratante que influyen en la calidad de los servicios en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú.
- Determinar los factores del Personal administrativo que influyen en la calidad de los servicios en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú.
- Determinar los factores de la demora en atención que influyen en la calidad de los servicios en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú.
- Determinar los factores de la infraestructura que influyen en la calidad de los servicios en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú.

## 1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### **Hipótesis General**

El factor médico tratante, administrativo, demora en atención e infraestructura influyen en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú – 2016.

### **Hipótesis Específicas**

- La amabilidad/cortesía, respeto, Interés/disposición por atender, confianza y seguridad que le inspira el médico tratante influyen en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú – 2016.



- La amabilidad/cortesía, Respeto, Interés/disposición por atender, Confianza y seguridad que le inspira el personal administrativo influyen en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú – 2016.
- El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta, la duración de la consulta y el tiempo de espera para la atención del factor demora en atención influyen en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú – 2016.
- La ubicación/localización, comodidad de los ambientes, Accesibilidad a los ambientes, Asientos o área de espera, señalización de ambientes, higiene/limpieza y privacidad de la atención del factor Infraestructura influyen en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú – 2016.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Bustinza (2013) determinó que el servicio de la Empresa Selva Sur Tambopata S.R.Ltda. es percibido como malo ya que no cubre las expectativas del usuario, obteniéndose un resultado general de -1.91 con cuyo dato se deduce que la calidad no es buena y que existe insatisfacción en los clientes de la empresa, pues según el modelo SERVQUAL una diferencia a favor de las percepciones del servicio (valores Positivos (+) y cero), que superen las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo y si las expectativas superan las percepciones (valores negativos (-)) implica mala calidad e insatisfacción en el cliente.

En su estudio, Merino y Reyes (2014) utilizaron el modelo de ecuaciones estructurales y logró identificar las variables que más impactan sobre el nivel de satisfacción del usuario con el servicio. Así mismo concluyó que la percepción sobre la calidad recibida del personal médico, no médico y administrativo; así como la calidad de la infraestructura del establecimiento de salud impactaron significativamente en el nivel de satisfacción del usuario atendido por consulta externa o ambulatoria. Por otro lado, las variables que no influyeron en gran medida en la satisfacción del usuario del servicio de consulta externa de los establecimientos de salud son: la duración de la atención dentro del consultorio y el vestuario del personal administrativo, no médico y médico.

En su investigación Ramos (2015) concluye que un 72.2% de usuarios muestran satisfacción respecto al centro de salud y el 27,84% por el contrario están insatisfecho. La dimensión que registró el más alto nivel de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta



con un 57,81% en forma general, mostrando un pico elevado de insatisfacción del 75% de los usuarios porque no encuentran soluciones rápidas para resolver las dudas o reclamos de los usuarios del servicio. La variable empatía analizada en este estudio, nos da que el 91,3% de usuarios manifiestan su satisfacción, prevaleciendo en este centro el respeto, buen trato y amabilidad del personal del Centro de Salud hacia los usuarios.

En su estudio, Fernández y Valdivia (2015) concluyeron que la producción tuvo una tendencia decreciente especialmente en los servicios de consulta externa 9% y hospitalización 13% los ingresos propios tuvieron una tendencia decreciente 17%, existe un alto nivel de insatisfacción del usuario respecto a la calidad de los servicios de salud y el 44.6% de los encuestados manifestaron que el principal motivo porque acudían al hospital eran los bajos precios y el 30% porque son pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud.

Lipa (2015) determinó que la deficiente calidad de servicio incide negativamente en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. de la ciudad de Puno.

En su estudio, Torres y Vásquez (2015) mencionaron que el modelo Service Quality (SERVQUAL), a pesar de ser muy cuestionado y de haber sido publicado hace más de 25 años, aún es considerado un referente importante, siendo citado, analizado y aplicado en numerosas y recientes investigaciones, en diversos tipos de servicios.

En su investigación, Redhead (2015) usó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. Demostró que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo , 2013.



Cárdenas (2015) Concluyó que la satisfacción global de los usuarios es de 95%, encontrándose que los ítems más significativos para la sensación de satisfacción fueron: el saludo cordial (70%) y saber escuchar el motivo de consulta (25%) asimismo también se identificó que los ítem que más insatisfacción causaron fueron la no entrega de trípticos (2,5%) y la realización periódica de encuestas de satisfacción (1,5%). De los ítems que causa insatisfacción el único ítem de causa directa de los cirujanos dentistas fue la Limpieza e Higiene del Uniforme de Trabajo con un 1 % de insatisfacción de los usuarios.

En su estudio, Calizaya (2016) aplicó la técnica encuesta de tipo escala Likert con la cual realizó el análisis de determinar el nivel de expectativa y percepción de los clientes, hacia calidad de servicio que brinda el Hotel San Román E.I.R.L.

López (2016) aplicó un cuestionario SERVQUAL adaptado al sector salud peruano; y para medir competitividad se aplicó un cuestionario formulado por RODRIGUEZ (2010). El nivel de asociación entre ambas variables se determinó con el test de Fisher. Uno de sus resultados fue: Los usuarios de los establecimientos privados de salud satisfechos con el servicio representaban al 44% del total; el 56% se encontraba insatisfecho.

Macedo (2017) tuvo el objetivo de determinar cómo incide la calidad de servicio en la satisfacción de usuarios de esta empresa y determinar la satisfacción de los usuarios de Electro Puno S.A.A. – sede Azángaro periodo 2016. Por otro lado, el tipo de diseño que corresponde a la investigación es no experimental, descriptivo, es decir, se observó los hechos tal y como se dan en su contexto, para después describirlos de acuerdo a las respuestas vertidas por los encuestados; dentro de la muestra que es representada por 377 usuarios, determinada del total de población, gran porcentaje de las personas indican que el servicio que les brinda la empresa es regular.



Castillo (2017) tuvo por objetivo mejorar la calidad de servicio de los emprendimientos turísticos. Para ello utilizó un estudio de tipo descriptivo no experimental. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos se utilizó de satisfacción estructurado con una escala numérica. Los resultados fueron: con respecto a las instalaciones físicas: el 69.7% afirman que el servicio es bueno, 77.0% los elementos materiales.

En su investigación Maggi (2018) llegó a la conclusión de que los usuarios que asisten al Hospital General de Milagro reflejan insatisfacción. La Metodología aplicada fue SERVQUAL que consta de cinco dimensiones. En la dimensión de tangibilidad con una diferencia de 0.1575 entre expectativas y percepciones. En la dimensión de fiabilidad con una diferencia de 0.5675. En la capacidad de respuesta los usuarios se mostraron parcialmente satisfechos, demostrando una valoración de -0.162, esto debido a que tanto expectativas como percepciones tuvieron una baja calificación. La dimensión de seguridades insatisfechas con un valor de 0.5933 y finalmente insatisfacción en la dimensión de empatía; con 0.054.

En su investigación, Vía (2018) concluye que al total de las dimensiones de evaluación de la calidad es de 56,80% de satisfacción, en contraste con un 43.20% de insatisfacción del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú.

Léon (2018) realizó una Investigación cuantitativa, descriptiva de corte transversal, en una muestra de 70 pacientes, aplicó mediante encuesta el cuestionario escala tipo Likert modificado y los resultados fueron: el 81,4% (57) pacientes opinan que la calidad de atención que brinda las enfermeras es regular, 17,1% (12) buena y 1,4 (1)



deficiente. La calidad de atención de enfermeras en lo interpersonal es regular para 92,9% (65) y sobre entorno como regular, un 51,4% (36).

En su estudio, Soto (2019) concluye que la carencia de equipamiento, insumos y medicamentos constituye un riesgo para la calidad de atención al paciente. El médico peruano debe ingeniárselas para practicar la medicina en muchos casos con herramientas del siglo pasado. La pobreza, la falta de acceso o el acceso inequitativo a la salud y las trabas burocráticas no deberían ser motivos para morir en pleno siglo XXI en un país de recursos medios a altos como el Perú.

En su trabajo de Investigación, Moscoso et al. (2019) utilizaron los datos del Cuestionario 1 de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del 2016; Las dimensiones resultantes fueron: procesos administrativos, infraestructura y atención médica. Evidenciaron invarianza fuerte para la edad, sexo, nivel educativo y región, e invarianza parcial para el tipo de institución (Ministerio de Salud, Seguro Social, Fuerzas Armadas y Policiales, y Clínicas Privadas). Todos los coeficientes de confiabilidad fueron adecuados ( $0,86 < \omega < 0,92$ ) y Concluye que la escala de consulta médica ambulatoria presenta evidencia de validez y confiabilidad a nivel estructural y de invarianza de medición a diferentes niveles de atención y a nivel nacional en Perú.

En su estudio, Alarcon (2019) utilizó técnicas e instrumentos cuantitativos, un análisis correlacional – explicativa, con la aplicación del cuestionario bajo el modelo servqual y estimación de ecuaciones econométricas para encontrar un proceso generador de datos, para ello se utiliza los modelos de elección binaria logit y probit, aplicada a una muestra de tipo probabilístico-aleatorio simple. Los resultados confirman que hay una relación positiva entre todas las variables independientes (elementos tangibles, fiabilidad



o prestación del servicio, capacidad de repuesta, seguridad y empatía) y la variable dependiente (satisfacción).

Niño de Guzman (2019) utilizó el programa Epidat 3.2 para el cálculo del tamaño de la muestra. Utilizó la encuesta Service Quality (Servqual) modificada, para su uso en los establecimientos de salud. Validada dentro de la 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/MINSA/Ministerio de Salud. La encuesta para Consulta Externa incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad.

## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. Calidad de Salud

Calidad de la salud refiere a la satisfacción de los usuarios, a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud y tiene en sí mismo un uso complejo. Se entiende desde muchos ángulos, teniendo diferentes significados en diferentes contextos.

### 2.2.2. Factores que Influyen en la calidad de servicio en Salud

**Infraestructura:** Referido al ambiente, el equipamiento médico adecuado y también las instalaciones complementarias en términos de comodidad para el paciente.

**Médico tratante** referidos en este caso a los conocimientos y la experiencia de todos los Médicos, incluyéndose en este concepto la interacción, amabilidad, cortesía, respeto, claridad de la información y empatía con los pacientes.

**Personal administrativo:** referidos en este caso a los conocimientos y la experiencia de todo el personal administrativo de salud, incluyéndose el concepto de la



interacción, amabilidad, cortesía, respeto, claridad de la información y empatía con los pacientes.

**Demora en atención:** Referido al tiempo en que espera desde que solicitan la cita hasta que son atendidos y la duración del tiempo de consulta.

**Satisfacción del usuario:** Hoffman y Bateson en el 2002 señalan “la calidad de los servicios parece medir un parámetro más alto de la prestación del servicio”. Algunos autores agregan que la satisfacción del usuario depende en gran parte de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado de acuerdo a sus expectativas, del trato personal que recibieron y con la amabilidad con la que fue brindado el servicio.

**Variable dependiente:** es la variable que refleja la ocurrencia o no del suceso. Es decir aquella característica que pretendemos explicar en función de otras variables, las llamadas variables explicativas. Las variables dependientes pueden ser cuantitativas o cualitativas.

**Variable independiente:** es la variable que pretende explicar la variable dependiente. También reciben el nombre de «variables predictoras», «variables explicativas» o «covariables». Al igual que las variables dependientes pueden ser cuantitativas o cualitativas.

### 2.2.3. Regresión Logística

La regresión hace referencia a la ley experimental o fórmula matemática que traduce la relación entre variables correlacionadas. Generalmente cuando se quiere poner una variable en función de otra (o de otras), se acude al bien conocido recurso de la regresión lineal (simple o múltiple). Esta función utiliza normalmente el método de mínimos cuadrados y funciona fluidamente desde el punto de vista aritmético.

Los métodos de regresión de variable dependiente cualitativa abarcan diferentes modelos que tratan de explicar y predecir una característica cualitativa a partir de los



datos de otras variables conocidas, bien cuantitativas o cualitativas que actúan como variables explicativas.

Mediante la Regresión Logística se pretende obtener la probabilidad de que ocurra el hecho en cuestión como función de ciertas variables que se presumen relevantes o influyentes. Por lo tanto, la RL consiste en obtener una función logística de las variables independientes que permita clasificar a los individuos en una de las dos subpoblaciones o grupos establecidos por los dos valores de la variable dependiente.

La función logística es aquella que halla, para cada individuo según los valores de una serie de variables ( $X_i$ ), la probabilidad ( $p$ ) de que presente el efecto estudiado. Una transformación logarítmica de dicha ecuación, a la que se le llama logit, consiste en convertir la probabilidad ( $p$ ) en odds.

#### **2.2.4. Factores de Confusión**

Durante el proceso de selección del modelo de regresión más adecuado, el que mejor se ajusta a los datos disponibles, hay que considerar un último aspecto adicional, especialmente si el proceso de selección de variables se hace mediante el método manual de obligar a que todas las variables entren en el modelo y es el propio investigador el que paso a paso va construyendo el modelo de regresión más conveniente.

Las variables de confusión son variables predictoras de la respuesta o efecto, externas a la relación principal que se analizan (no son un mero paso intermedio entre la exposición y la respuesta), y simultáneamente relacionadas con la variable independiente. Su presencia genera un sesgo o error al evaluar la relación entre la variables independiente ( $X$ ) y dependiente ( $Y$ ). (Fernández, 2011)

#### **Concepto de Interacción**

Un concepto importante al construir un modelo de regresión es que pueden introducirse términos independientes únicos (una sola variable, por ejemplo, efecto del tabaco) y además las interacciones entre variables de cualquier orden (efecto del tabaco según género), si se considera que pueden ser de interés o afectar a los resultados.

Una variable modificadora de efecto es una característica de la relación entre el factor de estudio (exposición) y el efecto (resultado), y puede aportar datos interesantes sobre los mecanismos etiopatogénicos o causales. De detectarse este efecto, debe mostrarse, no controlarse. ( Fernández, 2011)

### **2.2.5. Variables Dummy**

Las variables explicativas de tipo nominal con más de dos categorías deben ser incluidas en el modelo definiendo variables dummy. Ejemplo del sentido de las variables dummy: Si una variable nominal (raza, religión, grupo sanguíneo, etc.) consta de  $k$  categorías deben crearse entonces  $(k - 1)$  variables dicotómicas que son las llamadas variables dummy asociadas a la variable nominal. Las  $(k - 1)$  variables dicotómicas se denotan por

$Z_1, Z_2, \dots, Z_{K-1}$ . A cada categoría o clase de la variable nominal le corresponde un conjunto de valores de los  $Z_i$  con el cual se identifica dicha clase. ( Fernández, 2011)

### **2.2.6. Modelo de Regresión Binaria**

El modelo logístico establece la siguiente relación entre la probabilidad de que ocurra el suceso, dado que el individuo presenta los valores  $X = x_1, X = x_2, \dots, X = x_k$ . Si se trata de variables categóricas lo haremos a través del procedimiento tablas de contingencia

El objetivo es hallar los coeficientes  $(\beta_0, \beta_1, \dots, \beta_k)$  que mejor se ajusten a la expresión funcional. (Fernández, 2011)

Se conoce como odds (ratio del riesgo) al cociente de probabilidades:

$$\begin{aligned} \text{OR} &= \frac{P(y = 1 / x_1, x_2, \dots, x_k)}{1 - P[Y = 1 / x_1, x_2, \dots, x_k]} = \frac{P(y = 1 / x_1, x_2, \dots, x_k)}{1 - P[Y = 1 / x_1, x_2, \dots, x_k]} \\ &= e^{\beta_1 + \beta_2 x_2, \dots, \beta_k x_k} \end{aligned}$$

$\text{OR} = e^\beta$ : cuantifica la magnitud de la asociación entre la respuesta y el factor de interés.

se toma como primera variable explicativa a la variable constante que vale 1.

Tomando logaritmos neperianos en la expresión anterior, se obtiene una expresión lineal para el modelo:

$$\text{logit} [P(Y = 1)] = \text{Ln} \left[ \frac{P(y = 1 / x_1, x_2, \dots, x_k)}{1 - P[Y = 1 / x_1, x_2, \dots, x_k]} \right] = \beta_1 + \beta_2 X_2, \dots, + \beta_k X_k$$

Aquí se aprecia que el estimador del parámetro  $\beta_2$  se podrá interpretar como la variación en el término Logit (logaritmo neperiano del cociente de probabilidades) originada por una variación unitaria en la variable  $X_2$  (suponiendo constantes el resto de variables explicativas). (Fernández, 2011)

### 2.2.7. Variables a introducir en un modelo de Regresión

Las variables utilizadas para poder estimar el modelo (variables independientes) puedan ser de cualquier tipo, no existen restricciones sobre ellas. Únicamente se deben tener en cuenta una serie de consideraciones. (Moral, 2006)



### **2.2.8. Tipos de variables a introducir en el modelo**

Cuando la variable que se incluya en el modelo sea una variable continua, se introducirá la variable real o bien alguna transformación de ella (logaritmo, cuadrado, etc.), cuando sea necesario. Sin embargo, cuando la variable que se quiera introducir en el modelo sea una variable categórica de más de dos categorías, se necesitará recurrir a una serie de transformaciones para que los resultados obtenidos sobre la variable en cuestión sean correctos e interpretables. En dicho caso, no se podrá introducir la variable original en el modelo, sino que si la variable tiene  $n$  categorías deberán expresarse cada una de estas categorías mediante  $n-1$  variables dummy. (Moral, 2006)

### **2.2.9. Codificación de las variables**

Para simplificar la interpretación del análisis del modelo de regresión logística es conveniente llegar a cierto convenio en la codificación de las variables. Realmente compensa seguir las siguientes recomendaciones:

En la variable dependiente se codifica como 1 la ocurrencia de evento de interés y como 0 la ausencia.

Caso dicotómico: Se codifica como 1 el caso que se cree favorece la ocurrencia del evento. Se codifica como 0 el caso contrario.

Caso categórico: cuando la variable independiente puede tomar más de dos posibles valores podemos codificarlas usando variables indicadoras (dummy), como se hacía con el modelo de regresión lineal múltiple. Es necesario destacar una modalidad que represente al caso de referencia, y al que le corresponde la codificación con todas las variables indicadoras puestas a 0.

Caso de variable numérica: pueden darse de dos situaciones:

- Si creemos que por cada unidad que aumente la variable, la OR aumenta en un factor multiplicativo constante, podemos usar la variable tal cual en el modelo. Si tenemos dudas de que esto sea así, o no sepamos ni siquiera lo que significa la frase anterior, mejor olvidamos esta posibilidad y considerando la siguiente:
  - Si creemos que la variable numérica puede afectar a la respuesta, pero no tenemos muy claro de qué manera, podemos “categorizar” la variable. Esto consiste por ejemplo en estratificar la variable en valores pequeños, medianos y grandes. Los puntos de corte los podemos elegir nosotros manualmente, o usar cortes automáticos basados en que cada categoría tenga el mismo número de observaciones.(López & Montiel, 2011)

Tabla 1:pruebas o test de hipótesis empleados para contrastar la  $H_0$

Cuando la variable Independiente es:	La evaluación de su asociación con una variable dependiente dicotómica		Recomendaciones para introducirla en la Regresión Logística binaria Multivariante
	En el análisis Bivariante Simple	En el análisis de Regresión Logística binaria simple	
<b>CATEGORÍA DICOTÓMICA</b>	<b>Chi cuadrado OR</b>	<b>Test de Wald OR</b>	Déjala tal cual
<b>CATEGORÍA POLICOTÓMICA</b>	<b>Chi cuadrado No se calcula OR</b>	<b>Test de Wald Automáticamente se crean tantas variables dummies como(categorías-1) y para una de ellas e obtiene una OR</b>	Intente agrupar o colapsar categorías para transformarla en dicotómica
<b>CONTINUA</b>	<b>T test o ANOVA para explorar la diferencia de medias</b>	<b>Test de Wald Se calcula una OR para cada valor en relación al (valor-1)</b>	Intente categorizarla (si es posible dicotomizarla)

Fuente: Fundación Andaluza Beturia para la investigación en salud, Dot. Núm. 0702013



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. POBLACIÓN

Para la investigación, la población estuvo conformada por 13 814 usuarios atendidos en establecimientos del Perú.

#### 3.2. MATERIAL

##### **Recursos de software**

- ✓ 01 Licencia del software IBM SPSS

##### **Recursos hardware**

- ✓ Internet
- ✓ Alquiler de PC
- ✓ Impresora / Fotocopiadora

##### **Recursos humanos**

- ✓ 01 responsable del proyecto
- ✓ 01 Asesor/ Director del proyecto
- ✓ 03 revisores

##### **Materiales**

- ✓ 01 millar de papel bond A4
- ✓ 12 unidades de anillado
- ✓ 20 bolígrafos
- ✓ Movilidad

### 3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Las definiciones de las variables para la investigación, se presentan en un cuadro constituido por la operacionalización completa de cada una de ella.

Tabla 2: Descripción de las variables de los Usuarios atendidos

DEPENDIENTE	INDEPENDIENTE	Definición	Escala	
Calidad de Servicio	Médico Tratante influye en la calidad de servicio en salud	Amabilidad y cortesía	¿Cómo calificaría Ud. El trato que ha recibido el día de hoy por el Médico tratante, en cuanto a: ¿Amabilidad y cortesía?	1=bueno 0=malo
		Respeto	¿Cómo calificaría Ud. El trato que ha recibido el día de hoy por el Médico tratante, en cuanto a: ¿Respeto?	1=bueno 0=malo
Calidad de Servicio	Personal Administrativo influye en la calidad de servicio en salud	Interés/disposición por atender	¿Cómo calificaría Ud. El trato que ha recibido el día de hoy por el Médico tratante, en cuanto a: Interés / disposición por atender?	1=bueno 0=malo
		Confianza y seguridad que le inspira	¿Cómo calificaría Ud. El trato que ha recibido el día de hoy por el Médico tratante, en cuanto a: Confianza y seguridad que le inspira?	1=bueno 0=malo
Calidad de Servicio	Demora en atención influye en la calidad de servicio en salud	Claridad de la información	¿Cómo calificaría Ud. El trato que ha recibido el día de hoy por el Médico tratante, en cuanto a: Claridad de la información?	1=bueno 0=malo
		Amabilidad y cortesía	¿Cómo calificaría Ud. El trato que ha recibido el día de hoy por el personal Administrativo, en cuanto a: Amabilidad y cortesía?	1=bueno 0=malo
Calidad de Servicio	Factor Infraestructura influye en la calidad de servicio en salud	Respeto	¿Cómo calificaría Ud. El trato que ha recibido el día de hoy por el personal Administrativo, en cuanto a: Respeto?	1=bueno 0=malo
		Interés/disposición por atender	¿Cómo calificaría Ud. El trato que ha recibido el día de hoy por el personal Administrativo, en cuanto a: Interés / disposición por atender?	1=bueno 0=malo
Calidad de Servicio	Factor Infraestructura influye en la calidad de servicio en salud	Confianza y seguridad que le inspira	¿Cómo calificaría Ud. El trato que ha recibido el día de hoy por el personal Administrativo, en cuanto a: Confianza y seguridad que le inspira?	1=bueno 0=malo
		Claridad de la información	¿Cómo calificaría Ud. El trato que ha recibido el día de hoy por el personal Administrativo, en cuanto a: Claridad de la información?	1=bueno 0=malo
Calidad de Servicio	Factor Infraestructura influye en la calidad de servicio en salud	duración de la consulta	¿Cómo calificaría Ud. el tiempo que pasó desde que pidió la consulta hasta la fecha de consulta?	1=bueno 0=malo
		Duración de la consulta	¿Cómo calificaría Ud. la Duración de la consulta?	1=bueno 0=malo
Calidad de Servicio	Factor Infraestructura influye en la calidad de servicio en salud	Tiempo de espera	¿Cómo calificaría Ud. El Tiempo de espera para la atención?	1=bueno 0=malo
		Ubicación – localización	¿Cómo calificaría Ud. A este establecimiento en cuanto a la : Ubicación – localización?	1=bueno 0=malo
Calidad de Servicio	Factor Infraestructura influye en la calidad de servicio en salud	Comodidad de los ambientes	¿Cómo calificaría Ud. A este establecimiento en cuanto a la : Comodidad y confort de los ambientes?	1=bueno 0=malo
		Accesibilidad a los ambientes	¿Cómo calificaría Ud. A este establecimiento en cuanto a la : Accesibilidad a los ambientes?	1=bueno 0=malo
Calidad de Servicio	Factor Infraestructura influye en la calidad de servicio en salud	Asientos o área de espera	¿Cómo calificaría Ud. A este establecimiento en cuanto a la : Asientos o área de espera?	1=bueno 0=malo
		Señalización de ambientes	¿Cómo calificaría Ud. A este establecimiento en cuanto a la : Señalización de ambientes?	1=bueno 0=malo
Calidad de Servicio	Factor Infraestructura influye en la calidad de servicio en salud	Limpieza – higiene	¿Cómo calificaría Ud. A este establecimiento en cuanto a la : Limpieza - higiene?	1=bueno 0=malo
		Privacidad de la atención	¿Cómo calificaría Ud. A este establecimiento en cuanto a la : Privacidad de la atención?	1=bueno 0=malo
Calidad de Servicio	Factor Infraestructura influye en la calidad de servicio en salud	Satisfecho	Respecto al servicio recibido el día de hoy en este establecimiento, ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción?	1= Satisfecho 0 = Insatisfecho
		Insatisfecho		

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática.



### 3.4. PROCEDIMIENTO E INSTRUMENTO

#### 3.4.1. Procedimiento

Para el presente estudio se utilizó los datos del Cuestionario 1 de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del 2016 del Anexo 1

#### 3.4.2. Instrumento de recolección de datos

**Técnica:** bibliográfica y encuesta

**Instrumento:** cuestionario

### 3.5. METODOLOGÍA

- Validez del instrumento

Para validar el instrumento se utilizó alfa de Cronbach, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 3:Alfa de cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,894	13814

El estadístico de Alfa de Cronbach es mayor al 0.80 por lo cual podemos decir que el instrumento es confiable.

- **Determinación de las variables de interés**  
Como técnica estadística se usó la descriptiva incidiendo en cuadros de frecuencias.
- Regresión paso a paso-RPP-(STEPWISE METHOD),

#### **Incremento del estadístico -2LL**

- R cuadrado de Cox y Snell
- R cuadrado de Nagelkerke



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS

Tabla 4: satisfacción e insatisfacción de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú

	Nro.	%
Satisfecho/a	11308	81,9%
Insatisfecho/a	2506	18,1%
Total	13814	100,0%

De los datos obtenidos se puede interpretar que, el 81,9% de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú, están satisfechos con el servicio.

Para obtener el modelo de regresión logística es necesario que la variable dependiente sea dicotómica, por lo que se ha tomado como variable de interés a los que están satisfechos contraposición de los que están insatisfechos

Tabla 5: Codificación de la variable dependiente

Variable dependiente	Dicotomización
Satisfecho/a	1
Insatisfecho/a	0

#### **Análisis descriptivo**

Se hizo un análisis descriptivo de las variables de Interés para identificar características de la población en estudio.

## DIMENSIÓN: FACTOR MEDICO TRATANTE

Tabla 6:Factor Médico tratante que influye en la calidad de servicio en salud

		n	%	Alfa de Cronbach
zMédico tratante, en cuanto a: amabilidad y cortesía	Muy malo	31	0,2%	0,943
	Malo	214	1,5%	
	Ni bueno / Ni malo	1206	8,7%	
	Bueno	8790	<b>63,6%</b>	
	Muy bueno	3562	25,8%	
	No Sabe/ No Responde	11	0,1%	
	Total	13814		
Médico tratante, en cuanto a: respeto	Muy malo	25	0,2%	0,942
	Malo	160	1,2%	
	Ni bueno / Ni malo	1099	8,0%	
	Bueno	9165	<b>66,3%</b>	
	Muy bueno	3347	24,2%	
	No Sabe/ No Responde	18	0,1%	
	Total	13814		0,938
Médico tratante, en cuanto a: interés / disposición por atender	Muy malo	40	0,3%	0,939
	Malo	314	2,3%	
	Ni bueno / Ni malo	1492	10,8%	
	Bueno	8683	<b>62,9%</b>	
	Muy bueno	3265	23,6%	
	No Sabe/ No Responde	20	0,1%	
	Total	13814		
Médico tratante, en cuanto a: confianza y seguridad que le inspira	Muy malo	30	0,2%	0,943
	Malo	293	2,1%	
	Ni bueno / Ni malo	1651	12,0%	
	Bueno	8781	<b>63,6%</b>	
	Muy bueno	3038	22,0%	
	No Sabe/ No Responde	21	0,2%	
	Total	13814		
Médico tratante, en cuanto a: claridad de la información	Muy malo	46	0,3%	
	Malo	318	2,3%	
	Ni bueno / Ni malo	1524	11,0%	
	Bueno	8776	<b>63,5%</b>	
	Muy bueno	3128	22,6%	
	No Sabe/ No Responde	22	0,2%	
	Total	13814		

En cuanto al factor médico tratante en la Tabla 6 se observa que, respecto a la amabilidad y la cortesía, el 63.6% corresponde a bueno, en cuanto al respeto, el 66.3% corresponde a bueno, referente al interés y disposición por atender con 62.9%, la confianza y seguridad con 63.6% y la claridad de la información con 63.6% ; corresponden a bueno.

## DIMENSIÓN: FACTOR INFRAESTRUCTURA

Tabla 7: Factor Infraestructura tratante que influye en la calidad de servicio en salud

		n	%	Alfa de Cronbach
Establecimiento de salud en cuanto a: ubicación – localización	Muy malo	134	1,0%	0,870
	Malo	119	0,9%	
	Ni bueno/Ni malo	769	5,6%	
	Bueno	4089	29,6%	
	Muy bueno	6010	<b>43,5%</b>	
	<b>Total</b>	<b>13814</b>	<b>100,0%</b>	
Establecimiento de salud en cuanto a: comodidad y confort de los ambientes	Muy malo	164	1,2%	0,837
	Malo	201	1,5%	
	Ni bueno/Ni malo	1161	8,4%	
	Bueno	4680	33,9%	
	Muy bueno	5808	<b>42,0%</b>	
	<b>Total</b>	<b>13814</b>	<b>100,0%</b>	
Establecimiento de salud en cuanto a: accesibilidad a los ambientes	Muy malo	109	0,8%	0,838
	Malo	166	1,2%	
	Ni bueno/Ni malo	956	6,9%	
	Bueno	4524	32,7%	
	Muy bueno	6103	<b>44,2%</b>	
	<b>Total</b>	<b>13814</b>	<b>100,0%</b>	
Establecimiento de salud en cuanto a: asientos o área de espera	Muy malo	292	2,1%	0,847
	Malo	388		
	Ni bueno/Ni malo	1889	13,7%	
	Bueno	4993	<b>36,1%</b>	
	Muy bueno	4735	34,3%	
	<b>Total</b>	<b>13814</b>	<b>100,0%</b>	
Establecimiento de salud en cuanto a: señalización de ambientes y carteles de orientación	Muy malo	132	1,0%	0,846
	Malo	170	1,2%	
	Ni bueno/Ni malo	969	7,0%	
	Bueno	4218	30,5%	
	Muy bueno	5916	<b>42,8%</b>	
	<b>Total</b>	<b>13814</b>	<b>100%</b>	
Establecimiento de salud en cuanto a: limpieza – higiene	Muy malo	189	1,4%	0,852
	Malo	219	1,6%	
	Ni bueno/Ni malo	1017	7,4%	
	Bueno	3862	28,0%	
	Muy bueno	5766	<b>41,7%</b>	
	<b>Total</b>	<b>13814</b>	<b>100,0%</b>	
Establecimiento de salud en cuanto a: privacidad de la atención	Muy malo	86	0,6%	0,860
	Malo	89	0,6%	
	Ni bueno/Ni malo	486	3,5%	
	Bueno	2997	21,7%	
	Muy bueno	6523	47,2%	
	<b>Total</b>	<b>13814</b>	<b>100,0%</b>	

En cuanto al factor Infraestructura de la tabla 7 se observa que la ubicación y localización con (43.5%), corresponde a bueno, en cuanto a la comodidad y confort de los ambientes con (42%), la accesibilidad a los ambientes con (62.9%) , el area de espera con (36,1%) , la señalización de ambientes con (41.7% ) y la privacidad de la información con (47.2%); corresponden a bueno.

### DIMENSIÓN: VARIABLE PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 8: Factor Personal administrativo que influye en la calidad de servicio en salud

		Nro.	%	Alfa de
		Cronbach		
Personal administrativo, en cuanto a: amabilidad y cortesía	Muy malo	139	1,0%	<b>0,935</b>
	Malo	591	4,3%	
	Ni bueno / Ni malo	3532	25,6%	
	Bueno	8685	<b>62,9%</b>	
	Muy bueno	794	5,7%	
	No Sabe/ No	73	0,5%	
	Responde	13814	100,0	
	Total	124	%	
	Muy malo		0,9%	
	Malo	525	3,8%	
Personal administrativo, en cuanto a: respeto personal	Ni bueno / Ni malo	3221	23,3%	0,936
	Bueno	9116	<b>66,0%</b>	
	Muy bueno	749	5,4%	
	No Sabe/ No	79	0,6%	
	Responde	13814	100,0	
	Total	144	%	
	Muy malo		1,0%	
	Malo	737	5,3%	
	Ni bueno / Ni malo	3824	27,7%	
	Bueno	8326	<b>60,3%</b>	
Administrativo, en cuanto a: interés / disposición por atender	Muy bueno	709	5,1%	0,933
	No Sabe/ No	74	0,5%	
	Responde	13814	100,0	
	Total	121	%	
	Muy malo		0,9%	
	Malo	681	4,9%	
	Ni bueno / Ni malo	3976	28,8%	
	Bueno	8281	<b>59,9%</b>	
	Muy bueno	658	4,8%	
	No Sabe/ No	97	0,7%	
Administrativo, en cuanto a: confianza y seguridad que le inspira	Responde	13814	100,0	0,934
	Total	147	%	
	Muy malo		1,1%	
	Malo	715	5,2%	
	Ni bueno / Ni malo	3650	26,4%	
	Bueno	8530	<b>61,7%</b>	
	Muy bueno	683	4,9%	
	No Sabe/ No	89	0,6%	
	Responde	13814	100,0%	
	Total			

En cuanto al factor personal administrativo en la tabla 8 se observa que, la amabilidad y cortesía con (62.9%), corresponde a bueno, en cuanto al respeto con (66%), el interés y disposición con (60.3%), la confianza y seguridad con (59.9%) y la claridad de la información con (61.7%).

## DIMENSIÓN: FACTOR DEMORA EN ATENCIÓN

Tabla 9: Factor demora en atención que influye en la calidad de servicio en salud

		n	%	Alfa de Cronbach
Servicio brindado en este establecimiento de salud el día de hoy, en cuanto a: el tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta	Muy malo	337	2,4%	0,494
	Malo	442	3,2%	
	Ni bueno/ Ni malo	1677	12,1%	
	Bueno	4490	32,5%	
	Muy bueno	5006	36,2%	
	No sabe / No responde	1862	13,5%	
Total		13814	100%	
Servicio brindado en este establecimiento de salud el día de hoy, en cuanto a: la duración de la consulta	Muy Malo	91	0,7%	0,519
	Malo	102	0,7%	
	Ni bueno / Ni malo	625	4,5%	
	Bueno	3672	26,6%	
	Muy bueno	6352	46,0%	
	No sabe/No responde	2972	21,5%	
Total		13814	100%	
Servicio brindado en este establecimiento de salud el día de hoy, en cuanto a: tiempo de espera para la atención	Muy malo	257	1,9%	0,580
	Malo	332	2,4%	
	Ni bueno /Ni malo	1561	11,3%	
	Bueno	4362	31,6%	
	Muy bueno	5440	39,4%	
	No sabe/No responde	1862	13,5%	
Total		13814		

En cuanto al factor demora en atención en la tabla 9 se observa que, el tiempo que pasó desde que se pide la cita hasta la fecha de consulta con 36,2%, corresponde a muy bueno, en cuanto a la duración de la consulta con 46% y el tiempo de espera para la atención con 39,4%; corresponden a muy bueno

## OBJETIVO GENERAL

### Modelo Final

Rechazamos  $H_0$ , concluimos que la variable independiente influye en la probabilidad de las características de la variable dependiente.

Tabla 10: Variables presentes en la ecuación

	$\beta$	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp( $\beta$ )	95% C.I. para EXP(B)		
							Inferior	Superior	
P a s o l	$X_{13}$	,147	,035	18,182	1	,000	1,159	1,083	1,240
	$X_{14}$	,154	,029	27,581	1	,000	1,167	1,101	1,236
	$X_1$	,229	,057	16,357	1	,000	1,257	1,125	1,404
	$X_3$	,277	,059	22,310	1	,000	1,319	1,176	1,480
	$X_5$	,188	,053	12,381	1	,000	1,207	1,087	1,340
	$X_8$	,330	,066	24,832	1	,000	1,392	1,222	1,585
	$X_9$	,275	,073	14,158	1	,000	1,316	1,141	1,518
	$X_{10}$	,574	,066	76,800	1	,000	1,776	1,562	2,019
	Constante	-7,67	,229	1126,7	1	,000	,000		

Los coeficientes del modelo son:

$\beta_0 = -7,67$ ,  $\beta_{13} = 0,147$ ,  $\beta_{14} = 0,15$ ,  $\beta_1 = 0,229$ ,  $\beta_3 = 0,28$ ,  $\beta_5 = 0,19$ ,  $\beta_8 = 0,330$ ,  $\beta_9 = 0,275$ ,  $\beta_{10} = 0,574$ ,  $\beta_{21} = 0,252$

$\beta_{13} = 0,147$  es el coeficiente de accesibilidad a los ambientes que al incrementarse; la probabilidad fue de 1.158353 en la ocurrencia de satisfacción con el servicio de salud.

$\beta_{14} = 0,15$  es el coeficiente de área de espera que, al incrementarse la probabilidad fue de 1.161834 en la ocurrencia de satisfacción con el servicio de salud.

$\beta_1 = 0,229$  es el coeficiente de amabilidad y cortesía por parte del personal administrativo que, al incrementarse la probabilidad fue de 1.25734203 en la ocurrencia de satisfacción con el servicio de salud.

$\beta_3 = 0,28$  es el coeficiente de interés y disposición por atender del personal administrativo que, al incrementarse la probabilidad fue de 1.32312981 en la ocurrencia de satisfacción con el servicio de salud.



$\beta_5 = 0,19$  es el coeficiente de claridad de la información por parte del personal administrativo que, al incrementarse la probabilidad fue de 1.20924959 en la ocurrencia de satisfacción con el servicio de salud.

$\beta_8 = 0,330$  es el coeficiente interés y disposición por atender por parte del médico tratante que, al incrementarse la probabilidad fue de 1.39068128 en la ocurrencia de satisfacción con el servicio de salud.

$\beta_9 = 0,275$  es el coeficiente de confianza y seguridad por parte del médico tratante que, al incrementarse la probabilidad fue de 1.316530675 en la ocurrencia de satisfacción con el servicio de salud.

$\beta_{10} = 0,574$  es el coeficiente claridad de la información por parte del médico tratante que al incrementarse, la probabilidad fue de 1.775354285 en la ocurrencia de satisfacción con el servicio de salud.

$$P(\text{logit}) = -7,67 + 0,147 * X_{13} + 0,15 * X_{14} + 0,229X_1 + 0,28 * X_3 + 0,19 * X_5 + 0,330 * X_8 + 0,275 * X_9 + 0,574 * X_{10} + 0,252X_{21}$$

La función de probabilidad es:

$$p = \frac{1}{1 + e^z}$$

$$P(Y) = \frac{1}{1 + e^{-(0-7,67+0,147*X_{13} + 0,15*X_{14}+0,229X_1+\dots+0,252X_{21})}}$$

Donde:

- $X_{13}$  : Accesibilidad a los ambientes
- $X_{14}$  : Area de espera
- $X_1$  : Amabilidad y Cortesía del personal Administrativo
- $X_3$  : Interés y disposición por atender del personal Administrativo
- $X_5$  : Claridad de la información del personal Administrativo
- $X_8$  : Interés y disposición por atender del Médico tratante
- $X_9$  : Confianza y seguridad del Médico tratante
- $X_{10}$  : Claridad de la información del Médico tratante

Tabla 11:Contraste de significancia y medidas de bondad del ajuste

	$\beta$	Error estándar	Wald	Sig.	Exp( $\beta$ )		
Paso 0	Constante	1,507	,022	4686,845	1	,000	4,494

En la tabla 11, se presenta el parámetro estimado ( $\beta$ ), su error estándar, su significancia estadística con la prueba Wald y la estimación de la OR ( $\text{Exp}(\beta)$ ). Este es nuestro primer modelo de regresión logística, un modelo que solo incluye una constante.

Tabla 12: Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Escalón	1386,595	1	,000
	Bloque	1386,595	1	,000
	Modelo	1386,595	1	,000

En la siguiente Tabla 12, el estadístico de Chi-cuadrado que prueba la  $H_0 = \beta_0 = \beta_n = 0$ , entonces Rechazamos  $H_0$ , el modelo ajustado es significativo al 5%, en vista de que el nivel significancia del modelo es  $0,00 < 0,05$ .

Así, se tiene que por lo menos existirá un  $\beta \neq 0$  que llevará a que una de las variables independientes pueda explicar el comportamiento de la dependiente.

Tabla 13: Tabla de clasificación

Observado	Pronosticado		Corrección de %		
	Insatisfecho/a	Satisfecho/a			
Paso 2	Calidad de servicio en salud	Insatisfecho/a	556	1927	22,4
		Satisfecho/a	327	10832	97,1
Porcentaje global					83,5

Luego nos muestra un resumen la Tabla 13 de clasificación que se ha ido obteniendo con los valores predichos por el modelo en cada paso frente a los valores realmente observados, para validar el modelo de regresión logística indica que hay un 83,5 % de probabilidad de acierto en el resultado de la variable dependiente (cuando conozco los

Factores que influyen en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en los establecimientos públicos del Perú).

Tabla 14: Resumen del modelo

Escalón	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	10734,421	,470	,563

En la Tabla 14, presenta el resumen del modelo, que el 47% de la variabilidad de la satisfacción con el servicio en salud es debida a la relación de estas variable :  $X_{13}$  : Accesibilidad a los ambientes,  $X_{14}$  : Area de espera,  $X_1$  : Amabilidad y Cortesía del personal Administrativo,  $X_3$  : Interés y disposición por atender del personal Administrativo,  $X_5$  : Claridad de la información del personal Administrativo,  $X_8$  : Interés y disposición por atender del Médico tratante,  $X_9$  : Confianza y seguridad del Médico tratante y  $X_{10}$  : Claridad de la información del Médico tratante. En el caso del coeficiente de Nagelkerke: el 56,3% de la variabilidad de la calidad de servicio la explican las variables presentes en el modelo.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

#### **DIMENSIÓN: MÉDICO TRATANTE**

Tabla 15: Variables en la ecuación

		$\beta$	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp( $\beta$ )	95% C.I. para EXP( $\beta$ )	
								Inferior	Superior
Paso	$X_8$	,552	,055	100,1	1	,000	1,737	1,559	1,936
2 <sup>b</sup>	$X_{10}$	,812	,056	212,94	1	,000	2,251	2,019	2,511
	Constante	-3,836	,151	648,27	1	,060	,022		

En la tabla 15 se observan las variables más significativas del factor médico tratante que influye en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en

establecimientos del Perú fueron: El interés/disposición por atender y claridad de la información del médico tratante.

El modelo sería de la siguiente manera:

$$\text{Logit}(p) = 0,552X_8 + 0,812X_{10}$$

La función de probabilidad es:

$$p = \frac{1}{1 + e^z}$$

$$P(Y = \text{calidad de servicio en salud}) = \frac{1}{1 + e^{-(0,552 * X_8 + 0,812 X_{10})}}$$

Donde:

$X_8$  : Interés y disposición por atender del Médico tratante

$X_{10}$  : Claridad de la información del Médico tratante

Tabla 16: Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso 2	Escalón	1507,985	2	,000
	Bloque	1507,985	2	,000
	Modelo	1507,985	2	,000

En la siguiente Tabla 16, el estadístico de Chi-cuadrado que prueba la  $H_0: \beta_0 = \beta_n = 0$ , entonces Rechazamos  $H_0$ , el modelo ajustado es significativo al 5%, en vista de que el nivel significancia del modelo es  $0,000 < 0,05$ .

Así, se tiene que por lo menos existirá un  $\beta \neq 0$  que llevará a que una de las variables independientes pueda explicar el comportamiento de la dependiente.

Tabla 17: Resumen del modelo

Escalón	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
2	11574,540	,109	,178

En la Tabla 17, presenta el resumen del modelo, que el 10,9% de la variabilidad de la calidad de servicio en salud es debida a la relación de la variable  $X_8$  y  $X_{10}$ , en términos

de la  $R^2$  de CoxSnell). En el caso del coeficiente de Nagelkerke: el 17,8% de la variabilidad de la satisfacción con el servicio la explican las dos variables presentes en el modelo.

Tabla 18: Tabla de clasificación

Observado		Pronosticado		Corrección %	
		Calidad de servicio en salud Satisfecho/a	Insatisfecho/a		
Paso 2	Calidad de servicio en salud	Satisfecho/a	11176	132	98,8
		Insatisfecho/a	2201	305	12,2
Porcentaje global					83,1

Luego nos muestra un resumen la Tabla 18 de clasificación que se ha ido obteniendo con los valores predichos por el modelo en cada paso frente a los valores realmente observados, para validar el modelo de regresión logística se utilizó una encuesta, encontrándose un 83,1 % de casos coincidentes.

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

### DIMENSIÓN: PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 19: Variables en la ecuación

	$\beta$	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp( $\beta$ )	95% C.I. para EXP( $\beta$ )		
						)	Inferior	Superior	
paso 2	$X_3$	,812	,251	10,442	1	,001	2,253	1,377	3,6880
	$X_5$	,893	,250	12,784	1	,000	2,442	1,497	3,984
	Constante	,328	,184	3,181	1	,074	1,388		

En la tabla 19 se observa que, las variables más significativas del personal administrativo que influye en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú fueron: El interés/disposición por atender y Claridad de la información.

Los coeficientes del modelo son:

$$\beta_8 = 0,552, \beta_{10} = 0,552$$

$\beta_8 = 0,330$  es el coeficiente claridad de la información por parte del médico tratante que, al incrementarse, la probabilidad fue de 1.39068128 en la ocurrencia de satisfacción con el servicio de salud.

$\beta_{10} = 0,552$  es el coeficiente claridad de la información por parte del médico tratante que, al incrementarse, la probabilidad fue de 1.39068128 en la ocurrencia de satisfacción con el servicio de salud.

El modelo sería de la siguiente manera:

$$\text{logit}(p) = 0,812 * X_3 + 0,893 * X_5$$

La función de probabilidad es:  $p = \frac{1}{1+e^z}$

$$P(Y) = \frac{1}{1 + e^{-(0,812 * X_3 + 0,893 * X_5)}}$$

$X_3$  : Interés y disposición por atender del personal Administrativo

$X_5$  : Claridad de la información del personal Administrativo

Tabla 20: Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo

		Chi- cuadrado	gl	sig.
Pas	Escalón	1004,495	2	,000
o 2	Bloque	1004,495	2	,000
	Modelo	1004,395	2	,000

En la Tabla 20, el estadístico de Chi-cuadrado que prueba la  $H_0: \beta_0 = \beta_n = 0$ , entonces Rechazamos  $H_0$ , el modelo ajustado es significativo al 5%, en vista de que el nivel significancia del modelo es  $0,00 < 0,05$ .

Así, se tiene que por lo menos existirá un  $\beta \neq 0$  que llevará a que una de las variables independientes pueda explicar el comportamiento de la dependiente.

Tabla 21: Resumen del modelo

Escalón	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
2	11486,540	,070	,115

En la Tabla 21, presenta el resumen del modelo, que el 7% de la variabilidad de la satisfacción con el servicio en salud es debida a la relación de esta variable  $X_3$  y  $X_5$  en términos de la  $R^2$  de CoxSnell). En el caso del coeficiente de Nagelkerke: el 11,5% de la variabilidad de la calidad de servicio la explican las dos variables presentes en el modelo.

Tabla 22: Tabla de clasificación para validar el modelo

Observado		Pronosticado		Corrección de %	
		Calidad de servicio en salud			
		Insatisfecho/a	satisfecho/a		
Paso 2	Calidad de servicio en salud	Insatisfecho/a	62	2444	2,5
		satisfecho/a	79	11229	99,3
Porcentaje global					81,7

Luego nos muestra un resumen la Tabla 22 de clasificación que se ha ido obteniendo con los valores predichos por el modelo en cada paso frente a los valores realmente observados, para validar el modelo de regresión logística se utilizó una encuesta, encontrándose un 81,7 % de casos coincidentes.

### OBJETIVO ESPECÍFICO N°3

#### DIMENSIÓN: FACTOR DEMORA EN ATENCIÓN

Tabla 23: Variables en la ecuación

	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp( $\beta$ )	95% C.I. para EXP( $\beta$ )		
							Inferior	Superior	
Paso 2	$X_{19}$	,534	,028	355,670	1	,000	1,706	1,614	1,803
	$X_{20}$	,369	,024	240,907	1	,000	1,446	1,380	1,515
	Constante	-2,540	,127	403,107	1	,000	,079		

En la tabla 23 se observa que sobre el factor demora en atención que influye en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú fueron: La duración de consulta y el tiempo de espera para la atención.

El modelo sería de la siguiente manera:

$$\text{Logit}(p) = -2,54 + 0,534X_{19} + 0,369X_{20}$$

La función de probabilidad es:

$$p = \frac{1}{1 + e^z}$$

$$P(Y) = \frac{1}{1 + e^{-(-2,54+0,534*X_{19}+0,369*X_{20})}}$$

$X_{19}$ : Duración de Consulta

$X_{20}$ : Tiempo de espera para la atención

Tabla 24: Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso 2	Escalón	917,450	2	,000
	Bloque	917,450	2	,000
	Modelo	917,450	2	,000

En la siguiente Tabla 24, el estadístico de Chi-cuadrado que prueba la  $H_0: \beta_0 = \beta_n = 0$ , entonces Rechazamos  $H_0$ , el modelo ajustado es significativo al 5%, en vista de que el nivel significancia del modelo es  $0,00 < 0,05$ . Así, se tiene que por lo menos existirá un  $\beta \neq 0$  que llevará a que una de las variables independientes pueda explicar el comportamiento de la dependiente.

Tabla 25: Resumen del modelo

Escalón	Logaritmo de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
2	11486,540	,064	,105

En la Tabla 25, presenta el resumen del modelo, que el 6,4% de la variabilidad de la calidad de servicio en salud es debida a la relación de las variables:  $X_{19}$  y  $X_{20}$ , en términos de la  $R^2$  de CoxSnell). En el caso del coeficiente de Nagelkerke: el 10,5% de la variabilidad de la satisfacción con el servicio la explican la variable presente en el modelo.

Tabla 26:Tabla de clasificación

	Observado		Pronosticado		Corrección de %
			Calidad de servicio en salud Insatisfecho/a	Satisfecho/a	
Paso 2	Calidad de servicio en salud	Insatisfecho/a	188	2318	7,5
		Satisfecho/a	149	11159	98,7
Porcentaje global					82,1

Luego nos muestra un resumen la Tabla .26 de clasificación que se ha ido obteniendo con los valores predichos por el modelo en cada paso frente a los valores realmente observados, para validar el modelo de regresión logística se utilizó una encuesta, encontrándose un 82,1 % de casos coincidentes.

#### OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4

#### DIMENSIÓN: FACTOR INFRAESTRUCTURA

Tabla 27:Variables en la ecuación

	$\beta$	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	Exp( $\beta$ )	95% C.I. para Exp(B)		
							Inferior	Superior	
Paso 1	$X_{12}$	,199	,030	44,902	1	,000	1,220	1,151	1,293
	$X_{14}$	,177	,026	44,727	1	,000	1,194	1,133	1,257
	$X_{17}$	,306	,027	130,41	1	,000	1,358	1,289	1,431
	Constante	-1,58	,132	144,61	1	,000	,205		

La tabla 27 se observa que sobre el factor infraestructura que influye en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú fueron: comodidad y confort de infraestructura, Área de espera y privacidad de la atención.

El modelo sería de la siguiente manera:

$$\text{Logit}(p) = -1,583 + 0,199 * X_{12}x + 0,177 * X_{14} + 0,306 * X_{17}$$

La Función de la Probabilidad es:

$$p = \frac{1}{1 + e^Z}$$

$$P(Y) = \frac{1}{1 + e^{-(-1,583+0,199*X_{12}+0,1777X_{14} +0,306X_{17})}}$$

$X_{12}$ : Comodidad de los ambientes

$X_{14}$ : área de espera

$X_{17}$ : Privacidad de atención

Tabla 28: Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo

		chi- cuadrado	gl	sig.
Paso	Escalón	603,075	1	,000
1	Bloque	603,075	1	,000
	Modelo	603,075	1	,000

La Tabla 28, el estadístico de Chi-cuadrado que prueba la  $H_0: \beta_0 + \beta_n = 0$ , entonces Rechazamos  $H_0$ , el modelo ajustado es significativo al 5%, en vista de que el nivel significancia del modelo es  $0,00 < 0,05$ . Así, se tiene que por lo menos existirá un  $\beta \neq 0$  que llevará a que una de las variables independientes pueda explicar el comportamiento de la dependiente.

Tabla 29: Resumen del modelo

Escalón	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	12479,476	,044	,072

La Tabla 29, presenta el resumen del modelo, que el 4,3% de la variabilidad de la satisfacción con el servicio en salud es debida a la relación de las variables  $X_{12}$ ,  $X_{14}$  y  $X_{17}$  en términos de la  $R^2$  de CoxSnell. En el caso del coeficiente de Nagelkerke: el 7,2% de la variabilidad de la calidad de servicio la explican las dos variables presentes en el modelo.



Tabla 30:Tabla de clasificación

Observado			Pronosticado		
			Calidad de servicio en salud		Corrección de %
			Satisfecho/a	Insatisfecho/a	
Paso 2	Calidad de servicio en salud	Satisfecho/a	11251	57	99,5
		Insatisfecho/a	2441	65	2,6
Porcentaje global					81,9

Luego nos muestra un resumen la Tabla 30 de clasificación que se ha ido obteniendo con los valores predichos por el modelo en cada paso frente a los valores realmente observados, para validar el modelo de regresión logística se utilizó una encuesta, encontrándose un 81,9 % de casos coincidentes.



## DISCUSIÓN

En la investigación se ha incrementado el interés por conocer los factores que influyen en la calidad de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú, para evaluar y elaborar estrategias con el fin de incrementar la calidad de la atención médica, personal administrativo, infraestructura y demora en atención.

En la investigación realizada el modelo de regresión logística es:  $\text{logit}(p) = -7,73 + 0,147X_{13} + 0,15X_{14} + 0,229X_1 + 0,28X_3 + 0,19X_5 + 0,330X_8 + 0,275X_9 + 0,574X_{10}$ . Se concluye que los factores que influyeron en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú, 2016 fueron: Accesibilidad a los ambientes ( $P=1.158353$ ), Área de espera ( $P=1.161834$ ), amabilidad y cortesía por parte del personal administrativo ( $P=1.25734203$ ), interés y disposición por atender del personal administrativo ( $P=1.32312981$ ), de claridad de la información por parte del personal administrativo ( $P=1.20924959$ ), interés y disposición por atender por parte del médico tratante ( $P=1.39068128$ ), confianza y seguridad ( $P= 1.316530675$ ) y claridad de la información por parte del médico tratante ( $P= 1.775354285$ )

La calidad del servicio del personal médico, administrativo, infraestructura resultó ser una variable que impactó muy significativamente en la satisfacción del paciente del servicio de consulta externa; este resultado coincide con lo investigado por otros autores, tales como Moscoso et al. (2019) y Merino y Reyes (2014)

En su investigación Maggi (2018) llegó a la conclusión de que en la dimensión de fiabilidad con una diferencia de 0.5675. En la capacidad de respuesta los usuarios se mostraron parcialmente satisfechos, demostrando una valoración de -0.162, esto debido a que tanto expectativas como percepciones tuvieron una baja calificación. La dimensión de seguridades insatisfechas con un valor de 0.5933 y finalmente insatisfacción en la dimensión de empatía; con 0.054.



En su estudio, Cárdenas (2015) determinó los ítems más significativos para la sensación de satisfacción: el saludo cordial (70%) y saber escuchar el motivo de consulta (25%)

Así mismo se coincidió con la metodología SERVQUAL utilizada por: Calizaya (2016) , López (2016), Maggi (2018), León (2018), Niño (2019) ,Merino y Reyes (2014), Moscoso et al.(2019), Alarcon (2019), Bustinza (2013), Torres y Vásquez (2015) y Redhead (2015)

Al igual que la investigación de Ramos (2015) concluye que la variable empatía analizada en este estudio, nos da que el 91,3% de usuarios manifiestan su satisfacción, prevaleciendo en este centro el respeto, buen trato y amabilidad del personal del Centro de Salud hacia los usuarios.

Nuestro análisis demuestra que, la calidad del personal médico, no médico y administrativo, así como la calidad de la infraestructura, son los factores que determinan en mayor medida la satisfacción de los usuarios. La relación con el médico es, sin duda, tal y como se recoge en la mayor parte de las investigaciones, entre ellas las de Merino y Reyes (2014) y Moscoso et al. (2019), un factor fundamental para la satisfacción de los pacientes con la atención sanitaria.



## CONCLUSIONES

Con la presente investigación se ha logrado cumplir los objetivos propuestos para la investigación:

**PRIMERO:** El modelo de los factores que influyen en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú, 2016 fue:  $\text{logit}(p) = -7,73 + 0,147X_{13} + 0,15X_{14} + 0,229X_1 + 0,28X_3 + 0,19X_5 + 0,330X_8 + 0,275X_9 + 0,574X_{10}$  .

Los factores que influyeron en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en Establecimientos del Perú, 2016 fueron: Accesibilidad a los ambientes (P=1.158353), Área de espera (P=1.161834), amabilidad y cortesía por parte del personal administrativo (P=1.25734203), interés y disposición por atender del personal administrativo (P=1.32312981), de claridad de la información por parte del personal administrativo (P=1.20924959), interés y disposición por atender por parte del médico tratante (P=1.39068128), confianza y seguridad (P= 1.316530675) y claridad de la información por parte del médico tratante ( P= 1.775354285).

**SEGUNDO:** Las variables de la dimensión factor Médico tratante que influyeron en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú, fueron: Interés / Disposición por atender (P=1.736722993) y claridad de la información (P=2,252408)

**TERCERO:** Las variables de la dimensión Personal Administrativo que influyeron en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú-2016, fueron: interés/disposición por atender (P=2.25240830) y Claridad de la información (P=2,4424466)



**CUARTO:** Las variables de la dimensión demora en atención que influyeron en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú-2016, fueron: Duración de la consulta( $P=1,70574164$ ) y Tiempo de espera para atención ( $1,4462876$ ).

**QUINTO:** Las variables de la dimensión Infraestructura en atención que influyeron en la calidad de servicio en salud de los usuarios atendidos en establecimientos del Perú-2016, fueron: comodidad de los ambientes( $P=1,220181966$ ), asientos o área de espera ( $P=1.1944669$ ) y privacidad de la atención ( $P=1.3579823$ )



## RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** Ejecutar estudios similares con una periodicidad anual en establecimientos de salud del Perú, con el objetivo de realizar un análisis comparativo de la mejora de la calidad de servicio de consulta externa.

**SEGUNDO:** Aplicar, en las encuestas relacionadas con la medición de la calidad, técnicas estadísticas multivariante, entre estas el modelo de Regresión logística, para identificar aquellos factores que más impactan en la calidad del servicio.

**TERCERO:** Las universidades deben propiciar este tipo de investigación que permita colaborar con el mejoramiento del nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa, el cual está ligado con la calidad del servicio.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, M. (2019). *Calidad de servicio crediticio y satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorros y Crédito San Salvador Ltda- Sede Puno, Año 2016*. Universidad Nacional del Altiplano- Puno, Facultad de Ingeniería Económica, Escuela Profesional de Ingeniería Económica.
- Bustanza, G. (2013). *La Calidad de Servicio y la Satisfacción del cliente según el modelo Servqual aplicado a la Empresa de Transportes Selva Sur Tambopata S.R.LTDA - Sandia, Periodo 2013*.
- Calizaya, M. (2016). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en el Hotel San Roman E.I.R.L. periodo 2014*. Universidad Nacional del Altiplano- Puno, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración.
- Cárdenas, J. (2015). *Nivel de eficacia y eficiencia del servicio de Odonto Estomatología del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario Puno- 2014*. Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Postgrado, Programa de Maestría, Maestría en Salud Pública.
- Castillo, J. (2017). *Calidad de servicios de Hospedajes rurales de la Comunidad de Luquina Chico, una percepción del turista extranjero-2016*. Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Turismo.
- Fernández, J. M. S., & Valdivia, F. O. A. (2015). Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos económicos del Hospital Regional Docente de Trujillo. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 10(4), 175–190.
- Fernández, S. (2011). *Regresión logística*.



- Kerguelén, C. (2008). *Calidad en salud en Colombia. Los principios* (S. Ltda. (ed.)).
- Léon, E. (2018). *Calidad de atención de enfermeras ( os ) según opinión de pacientes de consulta externa de cardiología en una clínica privada de Lima , 2017 Para optar el Título de Especialista en Enfermería Cardiológica*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado, Programa de Segunda Especialización en Enfermería.
- Lipa, A. (2015). *La calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa regional de servicio público de electricidad- Electro Puno S.A.A. en la ciudad de Puno, en los periodos 2012-2013*. Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Ciencias Contables.
- López, F., & Montiel, F. (2011). *Apuntes de Bioestadística*, 8.
- López, L. (2016). *La calidad del servicio y la competitividad en los establecimientos privados de salud que brindan servicios de atención nutricional en el distrito de San Miguel*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Macedo, M. (2017). *Calidad de Servicio Eléctrico y Satisfacción de los Usuarios de Electro Puno S.A.A. - Sede Azángaro Periodo 2016*. Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Ciencias Contables.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia*.
- Merino, B., & Reyes, M. (2014). *Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú*.



- Mezomo, C. (2001). *Principios Básicos*.
- Moral, I. (2006). *Modelos de regresión: lineal simple y regresión logística*.  
[http://www.revistaseden.org/files/14-cap 14.pdf](http://www.revistaseden.org/files/14-cap%2014.pdf)
- Moscoso, M. G., Villarreal, D., Castillo, R., Bellido, L., & Mezones, E. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental Y Salud Pública*, 36(2), 167. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4621>
- Niño de Guzman, I. (2019). *Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera 2018*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud Picsi, 2015*. Facultad de Medicina Humana, Sección de Posgrado.
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. *Tesis Digitales - UNMSM*, 156.  
<https://doi.org/http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>
- Soto, A. (2019). *Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX*. 36(2), 304–311.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). *Modelo de Evaluación de la calidad del servicio caracterización y análisis*.
- Vía, L. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud*



*percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú,*

*Callao, 2017. Universidad Cesar Vallejo.*



## ANEXOS

# ANEXO 1: CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN

 <b>SUSALUD</b> <small>Superintendencia Nacional de Salud</small>	<b>ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN SALUD 2016</b> <small>DECRETO SUPREMO 043-2001-PCM del Secreto Estadístico y Confidencialidad de la Información DECRETO LEGISLATIVO N° 604 Ley de Organización de Funciones del INEI.</small>	 <b>INEI</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA</small>
--	--	--

<b>DIRIGIDA A USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA</b> <small>Establecimientos de salud MINSA, EsSalud, privados, FF.AA y PNP</small>	<b>ENSUSALUD.01</b> <b>N° Cuestionario</b>
--	---

### I. LOCALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

A. UBICACIÓN GEOGRÁFICA		B. UBICACIÓN MUESTRAL		C. COORDENADAS DEL PUNTO GPS	
1. REGIÓN		5. ÁREA	Urbana....1 Rural....2	Latitud	
2. DEPARTAMENTO		6. ZONA		Longitud	
3. PROVINCIA		7. MANZANA		Altitud	
4. DISTRITO		8. AER N°			

9. Dirección del Establecimiento de Salud: (Seleccione solo un código)

Tipo de vía: Avenida ..... 1 Jirón ..... 2 Calle ..... 3 Pasaje ..... 4 Carretera ..... 5 Prolongación ..... 6 Otro ..... 7

Nombre de Vía	N° de Puerta	Block	Int.	Piso	Mz.	Lote	Km.	Teléfono

Referencia de la Dirección:

### II. IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

1. Nombre oficial del establecimiento de salud

2. Código único IPRESS

3. Institución

1		4
---	--	---

4. Especialidad:

5. Turno:

### III. ENTREVISTA Y SUPERVISIÓN

VISITA	ENCUESTADOR/A				Fecha	Hora	
	Hora						
1°							
2°							
3°							
4°							
5°							
6°							

RESULTADO FINAL DE LA ENCUESTA	(*) CÓDIGOS DE RESULTADO			
FECHA	/	/		
RESULTADO	1. COMPLETO	2. INCOMPLETO <small>(Motivo)</small>	3. RECHAZO ROTUNDO	4. RECHAZO POR FALTA DE TIEMPO
				5. OTRO <small>(Especificar)</small>

Observaciones:	POR OBSERVACIÓN DIRECTA
	Sexo
	Rango de edades

### IV. FUNCIONARIOS DE LA ENCUESTA

Cargo					
ENCUESTADOR/A					
SUPERVISOR/A/ LOCAL					
COORDINADOR/A DEPARTAMENTAL					
SUPERVISOR/A NACIONAL					



**PRESENTACIÓN:**

Buenos días / tardes / noches, mi nombre es....., y trabajo para el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), órgano rector del Sistema Estadístico Nacional. En esta ocasión, por encargo de la Superintendencia Nacional de Salud, estamos realizando entrevistas a usuarios de los servicios de salud, para medir su satisfacción acerca de la atención recibida. Agradecería, me permita conversar con usted, para hacerle algunas preguntas al respecto. Su opinión nos permitirá sugerir mejoras al sistema, para en el futuro brindar una mejor atención a los afiliados. Todas sus respuestas serán tratadas en forma confidencial. ¿Me permite entrevistarle/a?

**V. DATOS DEL USUARIO**

1. ¿CUÁL ES SU FECHA DE NACIMIENTO Y QUÉ EDAD TIENE EN AÑOS CUMPLIDOS?

Día	Mes	Año	Edad

2. SEXO

Hombre ..... 1  
Mujer ..... 2

**VI. DE LA ATENCIÓN ACTUAL**

3. ¿ACUDIÓ A LA CONSULTA MÉDICA EL DÍA DE HOY POR:  
(Seleccione solo una alternativa)

Control de una enfermedad que ya tenía?.....1 → ¿Hace cuánto tiempo tiene la enfermedad?   (Años y Meses)

Una nueva enfermedad que le han diagnosticado hoy?..... 2

Control de embarazo?..... 3

Chequeo médico?..... 4

Certificado de buena salud?..... 5

Otro?..... 6 (Especifique)

**PASE A 5**

6. ¿PADECE USTED DE UNA ENFERMEDAD O MALESTAR CRÓNICA? (Seleccione una o más alternativas)

- Diabetes mellitus (azúcar en la sangre) ..... 1
- Hipertensión arterial (presión arterial alta)..... 2
- Asma ..... 3
- Enfermedad de Parkinson ..... 4
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (fibrosis pulmonar) ..... 5
- Osteoporosis ..... 6
- Hipertrofia prostática (de la próstata)..... 7
- Epilepsia..... 8
- Enfermedad renal crónica..... 9
- Artrosis (osteoartritis)..... 10
- Depresión..... 11
- Problemas cardíacos ..... 12
- Problemas a la visión (miopía, hipermetropía, astigmatismo, etc.)..... 13
- Cáncer..... 14
- Migraña ..... 15
- Varices en las piernas..... 16
- Obesidad..... 17
- Otra enfermedad..... 18 (Especifique)
- NO LE HAN DIAGNOSTICADO NINGUNA ENFERMEDAD ..... 19

4. ¿CUÁL ES LA ENFERMEDAD POR LA QUE SE ATENDIÓ EL DÍA DE HOY?  
(Seleccione una o más alternativas)

- Diabetes mellitus (azúcar en la sangre) ..... 1
- Hipertensión arterial (presión arterial alta) ..... 2
- Artritis reumatoide ..... 3
- Asma ..... 4
- Enfermedad de Parkinson..... 5
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (fibrosis pulmonar)..... 6
- Quemaduras..... 7
- Osteoporosis ..... 8
- Hipertrofia prostática (de la próstata) ..... 9
- Epilepsia ..... 10
- Enfermedad renal crónica ..... 11
- Artrosis (osteoartritis) ..... 12
- Depresión ..... 13
- Insuficiencia cardíaca ..... 14
- Infarto, angina..... 15
- Problemas a la visión (miopía, hipermetropía, astigmatismo) ..... 16
- Cáncer ..... 17
- Problemas ginecológicos (miomas, quistes, hemorragias) ..... 18
- Migraña..... 19
- Varices en las piernas ..... 20
- Obesidad ..... 21
- Otra enfermedad ..... 22 (Especifique)

7. ¿LA CITA O TURNO PARA ESTA ATENCIÓN DE SALUD SE LA DIERON HOY?

Sí ..... 1 → **PASE A 10**  
No ..... 2

8. ¿LA CITA PARA ESTA ATENCIÓN ES:  
(Registrar en formato de 24 horas)

Cita puntual (hora fija)..... 1 →

Cita por bloque (hora en intervalos)... 2 →   a

9. ¿CUÁNTOS DÍAS HAN TRANSCURRIDO DESDE LA FECHA EN QUE USTED SOLICITÓ LA CITA AL DÍA DE HOY?

Digite la respuesta en el recuadro   
(N° de días)

5. ¿USTED VINO EL DÍA DE HOY:  
(Seleccione solo una alternativa)

- Por referencia desde otro establecimiento? ..... 1
- Por interconsulta de otro consultorio del mismo establecimiento?..... 2
- Por control de una consulta médica anterior en el mismo consultorio? ..... 3
- Por primera vez?..... 4

10. ¿EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SE ENCUENTRA EN LA MISMA CIUDAD DONDE USTED VIVE?

Sí ..... 1 → **PASE A 13**  
No ..... 2



<p><b>11. ¿DÓNDE SE ALOJA?</b> (Seleccione solo una alternativa)</p> <p>Casa de un familiar ..... 1          Casa de un amigo ..... 2          Alquiler de habitación/departamento ..... 3          Hotel / hostel / hospedaje ..... 4          Vine directamente de mi casa          (residencia habitual) ..... 5 → <b>PASE A 13</b></p>	<p><b>19. EN LA CONSULTA MÉDICA DE HOY, LE HAN INDICADO:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>Sí</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>¿Interconsulta médica? (en el mismo establecimiento)</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>¿Referencia? (consulta médica en otro establecimiento)</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>¿Evaluación por otro profesional de la salud? (nutrición, psicología, terapia física, obstetricia, odontología, etc.)</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>¿Cirugía/intervención quirúrgica?</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>¿Medicamentos?</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>¿Análisis de laboratorio?</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td>¿Exámenes de imágenes (Ecografía, Radiografía, Tomografía y Resonancia nuclear magnética)?</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td>¿Otros procedimientos? _____ <small>(Especifique)</small></td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>NO REQUIERE MÁS ATENCIONES ..... 1 }          NO LE DIERON NINGUNA INDICACIÓN ..... 2 } <b>PASE A 23</b></p>			Sí	No	1	¿Interconsulta médica? (en el mismo establecimiento)	1	2	2	¿Referencia? (consulta médica en otro establecimiento)	1	2	3	¿Evaluación por otro profesional de la salud? (nutrición, psicología, terapia física, obstetricia, odontología, etc.)	1	2	4	¿Cirugía/intervención quirúrgica?	1	2	5	¿Medicamentos?	1	2	6	¿Análisis de laboratorio?	1	2	7	¿Exámenes de imágenes (Ecografía, Radiografía, Tomografía y Resonancia nuclear magnética)?	1	2	8	¿Otros procedimientos? _____ <small>(Especifique)</small>	1	2			
		Sí	No																																					
1	¿Interconsulta médica? (en el mismo establecimiento)	1	2																																					
2	¿Referencia? (consulta médica en otro establecimiento)	1	2																																					
3	¿Evaluación por otro profesional de la salud? (nutrición, psicología, terapia física, obstetricia, odontología, etc.)	1	2																																					
4	¿Cirugía/intervención quirúrgica?	1	2																																					
5	¿Medicamentos?	1	2																																					
6	¿Análisis de laboratorio?	1	2																																					
7	¿Exámenes de imágenes (Ecografía, Radiografía, Tomografía y Resonancia nuclear magnética)?	1	2																																					
8	¿Otros procedimientos? _____ <small>(Especifique)</small>	1	2																																					
<p><b>12. ¿CUÁNTO TIEMPO DEMORÓ EN LLEGAR DESDE SU ALOJAMIENTO AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD?</b></p> <p>Digite la respuesta en los recuadros</p> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>(Horas)</td> <td>(Minutos)</td> </tr> </table>			(Horas)	(Minutos)	<p><b>20. RESPECTO A LAS INDICACIONES, ¿EL MÉDICO LE INDICÓ QUE ACUDIERA A OTRO ESTABLECIMIENTO DE SALUD PARA: (Seleccione una o más alternativas)</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>Sí, a un establecimiento público</th> <th>Sí, a un establecimiento privado</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>La evaluación por otro profesional de la salud? (nutrición, psicología, terapia física, obstetricia, odontología, etc.)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Cirugía/intervención quirúrgica?</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Medicamentos?</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Análisis de laboratorio?</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Exámenes de imágenes (Ecografía, Radiografía, Tomografía y Resonancia nuclear magnética)?</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Otros procedimientos? _____ <small>(Especifique)</small></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>			Sí, a un establecimiento público	Sí, a un establecimiento privado	No	1	La evaluación por otro profesional de la salud? (nutrición, psicología, terapia física, obstetricia, odontología, etc.)	1	2	3	2	Cirugía/intervención quirúrgica?	1	2	3	3	Medicamentos?	1	2	3	4	Análisis de laboratorio?	1	2	3	5	Exámenes de imágenes (Ecografía, Radiografía, Tomografía y Resonancia nuclear magnética)?	1	2	3	6	Otros procedimientos? _____ <small>(Especifique)</small>	1	2	3
(Horas)	(Minutos)																																							
		Sí, a un establecimiento público	Sí, a un establecimiento privado	No																																				
1	La evaluación por otro profesional de la salud? (nutrición, psicología, terapia física, obstetricia, odontología, etc.)	1	2	3																																				
2	Cirugía/intervención quirúrgica?	1	2	3																																				
3	Medicamentos?	1	2	3																																				
4	Análisis de laboratorio?	1	2	3																																				
5	Exámenes de imágenes (Ecografía, Radiografía, Tomografía y Resonancia nuclear magnética)?	1	2	3																																				
6	Otros procedimientos? _____ <small>(Especifique)</small>	1	2	3																																				
<p><b>13. ¿CUÁNTO TIEMPO DEMORÓ EN LLEGAR DESDE SU RESIDENCIA HABITUAL AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD?</b></p> <p>Digite la respuesta en los recuadros</p> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>(Horas)</td> <td>(Minutos)</td> </tr> </table>			(Horas)	(Minutos)	<p><b>21. EN LA FARMACIA DE ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿LE ENTREGARON LOS MEDICAMENTOS QUE LE RECETARON:</b></p> <p>Todos? ..... 1          La mayoría? ..... 2          Algunos? ..... 3</p> <p>NINGUNO ..... 4          NO HIZO TRÁMITE ..... 5 → <b>PASE A 23</b></p>																																			
(Horas)	(Minutos)																																							
<p><b>14. ¿CÚANTO ES LO QUE USTED HA GASTADO, EN TRASLADARSE DESDE SU VIVIENDA O ALOJAMIENTO AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD?</b></p> <p>Digite la respuesta en el recuadro</p> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>(Soles)</td> </tr> </table>		(Soles)	<p><b>22. EN LA FARMACIA DE ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿LE INDICARON QUE COMPRE ALGÚN MEDICAMENTO FUERA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD?</b></p> <p>Sí, en la farmacia de un establecimiento público ..... 1          Sí, en la farmacia o botica de un establecimiento privado ..... 2          No ..... 3</p>																																					
(Soles)																																								
<p><b>15. ¿A QUÉ HORA LLEGÓ AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD?</b></p> <p>Digite la respuesta en los recuadros</p> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>(Horas)</td> <td>(Minutos)</td> </tr> </table>			(Horas)	(Minutos)																																				
(Horas)	(Minutos)																																							
<p><b>16. ¿A QUÉ HORA LE DIERON SU TICKET / ORDEN / BOLETA O CUPO DE ATENCIÓN? (Solo para los que no tienen cita)</b></p> <p>Digite la respuesta en los recuadros</p> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>(Horas)</td> <td>(Minutos)</td> </tr> </table>			(Horas)	(Minutos)																																				
(Horas)	(Minutos)																																							
<p><b>17. ¿A QUÉ HORA INGRESÓ AL CONSULTORIO DONDE LO ATENDIERON?</b></p> <p>Digite la respuesta en los recuadros</p> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>(Horas)</td> <td>(Minutos)</td> </tr> </table>			(Horas)	(Minutos)																																				
(Horas)	(Minutos)																																							
<p><b>18. ¿CUÁNTO TIEMPO TRANSCURRIÓ DESDE QUE USTED INGRESÓ HASTA QUE SALIÓ DEL CONSULTORIO MÉDICO?</b></p> <p>Digite la respuesta en el recuadro →</p> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>(Minutos)</td> </tr> </table> <p>NO SABE / NO RECUERDA ..... 1</p>		(Minutos)																																						
(Minutos)																																								



23. ¿CUÁNTOS MEDICAMENTOS INDICADOS POR UN MÉDICO TOMA USTED USUALMENTE? (no incluye suplementos vitamínicos, nutricionales, medicina alternativa)

Digite la respuesta en el recuadro

(Número de medicamentos)

ENCUESTADOR/A: Solo preguntar por aquellos servicios que recibió o ha sido atendido (Ver pregunta 19).

24. ¿USTED PAGÓ DE SU BOLSILLO POR:

Mostrar Tarjeta N° 1

	Todo	Una parte	Nada
1 Consulta médica?	3	2	1
2 Medicamentos?	3	2	1
3 Análisis de laboratorio?	3	2	1
4 Exámenes de imágenes (Ecografía, Radiografía, Tomografía y Resonancia nuclear magnética)?	3	2	1
5 Otros procedimientos? (Especifique)	3	2	1

25. ¿CUÁNTO ES EL COSTO DE LA CONSULTA MÉDICA, SI USTED NO CONTARA CON UN SEGURO DE SALUD?

Digite la respuesta en el recuadro

(Soles)

NO SABE..... 1

Preguntar para los casos que hayan respondido 3 o 2, en la pregunta 24 ítem 1

26. ¿CUÁNTO ES LO QUE USTED HA PAGADO, POR ESTA CONSULTA MÉDICA?

Digite la respuesta en el recuadro

(Soles)

27. EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES, ¿CUÁNTO HA GASTADO USTED Y SU FAMILIA DE SU PROPIO BOLSILLO PARA TRATAMIENTOS MÉDICOS?

Digite la respuesta en el recuadro

(Soles)

28. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED EL TRATO QUE HA RECIBIDO EL DÍA DE HOY POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN CUANTO A: (VIGILANCIA, RECEPCIÓN, ADMISIÓN, INFORMES, CAJA, DELEGADOS DE SUSALUD, ENTRE OTROS)

Mostrar Tarjeta N° 2

	MB	B	N	M	MM	NS/NR
1 Amabilidad y cortesía?	5	4	3	2	1	6
2 Respeto?	5	4	3	2	1	6
3 Interés / disposición por atender?	5	4	3	2	1	6
4 Confianza y seguridad que le inspira?	5	4	3	2	1	6
5 Claridad de la información?	5	4	3	2	1	6

NO TUVO CONTACTO..... 1

29. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED EL TRATO QUE HA RECIBIDO EL DÍA DE HOY POR EL PERSONAL ASISTENCIAL NO MÉDICO, EN CUANTO A: (ENFERMERO/A, TÉCNICO/A EN ENFERMERÍA, TÉCNICO/A DE LABORATORIO, FARMACÉUTICO/A, TÉCNICO/A DE FARMACIA, TECNÓLOGO DE RAYOS "X", ENTRE OTROS)

Mostrar Tarjeta N° 2

	MB	B	N	M	MM	NS/NR
1 Amabilidad y cortesía?	5	4	3	2	1	6
2 Respeto?	5	4	3	2	1	6
3 Interés / disposición por atender?	5	4	3	2	1	6
4 Confianza y seguridad que le inspira?	5	4	3	2	1	6
5 Claridad de la información?	5	4	3	2	1	6

NO TUVO CONTACTO..... 1

30. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA ATENCIÓN QUE HA RECIBIDO EL DÍA DE HOY POR EL MÉDICO TRATANTE, EN CUANTO A:

Mostrar Tarjeta N° 2

	MB	B	N	M	MM	NS/NR
1 Amabilidad y cortesía?	5	4	3	2	1	6
2 Respeto?	5	4	3	2	1	6
3 Interés / disposición por atender?	5	4	3	2	1	6
4 Confianza y seguridad que le inspira?	5	4	3	2	1	6
5 Claridad de la información?	5	4	3	2	1	6

31. ¿EL MÉDICO LE EXPLICÓ A USTED SOBRE LA ENFERMEDAD, PROBLEMA O ESTADO DE SALUD QUE TIENE?

Sí..... 1

No..... 2 →

PASE A 33

32. SOBRE LO QUE EL MÉDICO LE EXPLICÓ DE LA ENFERMEDAD, PROBLEMA O ESTADO DE SALUD, ¿USTED ENTENDIÓ:

Todo?..... 1

Mucho?..... 2

Ni mucho / Ni poco?..... 3

Poco?..... 4

Nada?..... 5

33. DE LOS ANÁLISIS Y/O EXÁMENES PREVENTIVOS:

	Sí	No	No recuerda
1 ¿Le han medido la presión arterial en los últimos 12 meses?	1	2	3
2 ¿Le han hecho un examen de sangre para medir la glucosa en los últimos 12 meses?	1	2	3
3 ¿Le han medido la agudeza visual (medida de la vista) en los últimos 12 meses?	1	2	3
4 ¿Le han realizado el examen de colonoscopia en los últimos 10 años?	1	2	3

34. EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES, ¿LE HAN INDICADO EXÁMENES DE LABORATORIO?

Sí..... 1

No..... 2 →

PASE A 37



<p><b>35. ¿DESPUÉS DE CUÁNTOS DÍAS DE INDICADO, LE REALIZARON LOS EXÁMENES DE LABORATORIO?</b></p> <p>Digite la respuesta en el recuadro → <input style="width: 50px;" type="text"/> (Días)</p> <p>AÚN NO SE REALIZÓ ..... 1 → <span style="background-color: #cccccc; padding: 2px;">PASE A 37</span></p>	<p><b>41. ¿CUÁNDO LE REALIZARON LA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA (OPERACIÓN)?</b></p> <p>Digite la respuesta en el recuadro <input style="width: 40px;" type="text"/> <input style="width: 40px;" type="text"/> (Mes y año)</p> <p>AÚN NO SE OPERA.....1</p>																																																																																																																								
<p><b>36. ¿DESPUÉS DE CUÁNTOS DIAS DE REALIZADOS LOS EXÁMENES DE LABORATORIO, LE ENTREGARON LOS RESULTADOS?</b></p> <p>Digite la respuesta en el recuadro → <input style="width: 50px;" type="text"/> (Días)</p> <p>AÚN NO LE ENTREGARON.....1</p>	<p><b>42. A CONTINUACIÓN LE MOSTRARÉ TRES ENUNCIADOS SOBRE LA RELACIÓN MÉDICO PACIENTE, POR FAVOR INDIQUE LA OPCIÓN QUE MÁS SE ASEMEJE A LA RELACIÓN QUE USTED TIENE CON SU MÉDICO (EN ESTA ÚLTIMA CONSULTA):</b></p> <div style="text-align: right; background-color: #333; color: white; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"><b>Mostrar Tarjeta N° 3</b></div> <p><i>Mi médico me mantiene informado, pero por lo general él toma las decisiones médicas por mí, basado en lo que él o ella piensan que es mejor..... 1</i></p> <p><i>Mi médico y yo discutimos las opciones y luego tomamos una decisión en conjunto ..... 2</i></p> <p><i>Mi médico me informa de mis opciones así como las ventajas y desventajas de cada una y finalmente yo decido que hacer..... 3</i></p>																																																																																																																								
<p><b>37. EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES, ¿LE HAN INDICADO ESTUDIOS DE IMÁGENES? (Ecografía, tomografía, radiografía, resonancia)</b></p> <p>Sí .....1</p> <p>No .....2 → <span style="background-color: #cccccc; padding: 2px;">PASE A 40</span></p>	<p><b>43. ¿EN RELACIÓN AL MOTIVO DE LA CONSULTA ACTUAL DÓNDE BUSCÓ, CONSULTÓ O RECIBIÓ PREVIAMENTE INFORMACIÓN RESPECTO A SU ESTADO DE SALUD, ENFERMEDAD O SÍNTOMAS? (Seleccione una o más alternativas)</b></p> <p><i>Internet ..... 1</i></p> <p><i>Radio ..... 2</i></p> <p><i>Televisión ..... 3</i></p> <p><i>Familiares ..... 4</i></p> <p><i>Otros pacientes ..... 5</i></p> <p><i>Amigos..... 6</i></p> <p><i>Otro..... 7</i> (Especifique)</p> <p><i>NO BUSCÓ..... 8</i></p>																																																																																																																								
<p><b>38. ¿DESPUÉS DE CUÁNTOS DÍAS DE INDICADO, LE REALIZARON LOS ESTUDIOS DE IMÁGENES?</b></p> <p>Digite la respuesta en el recuadro → <input style="width: 50px;" type="text"/> (Días)</p> <p>AÚN NO SE REALIZÓ ..... 1 → <span style="background-color: #cccccc; padding: 2px;">PASE A 40</span></p>	<p><b>44. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED A ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD EN CUANTO A: (Puntaje donde 1 es malo y 10 es bueno)</b></p> <div style="text-align: center;"> <span style="margin: 0 20px;">☹</span> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>Ubicación – localización?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>2</td><td>Comodidad y confort de los ambientes?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>3</td><td>Accesibilidad a los ambientes?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>4</td><td>Asientos o área de espera?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>5</td><td>Señalización de ambientes y carteles de orientación?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>6</td><td>Limpieza – higiene?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>7</td><td>Privacidad de la atención?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>8</td><td>La infraestructura en salud?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>9</td><td>Equipos?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table>	1	Ubicación – localización?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	2	Comodidad y confort de los ambientes?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	3	Accesibilidad a los ambientes?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	4	Asientos o área de espera?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	5	Señalización de ambientes y carteles de orientación?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	6	Limpieza – higiene?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7	Privacidad de la atención?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8	La infraestructura en salud?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	Equipos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
1	Ubicación – localización?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
2	Comodidad y confort de los ambientes?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
3	Accesibilidad a los ambientes?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
4	Asientos o área de espera?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
5	Señalización de ambientes y carteles de orientación?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
6	Limpieza – higiene?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
7	Privacidad de la atención?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
8	La infraestructura en salud?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
9	Equipos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
<p><b>40. EN LOS ÚLTIMOS 24 MESES, ¿LE HAN INDICADO ALGUNA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA (OPERACIÓN)?</b></p> <p>Sí .....1 → ¿Cuándo? → <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> (Mes y Año)</p> <p>No.....2 → <span style="background-color: #cccccc; padding: 2px;">PASE A 42</span></p>	<p><b>45. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED EL SERVICIO BRINDADO EN ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD EL DIA DE HOY, EN CUANTO A: (Puntaje donde 1 es malo y 10 es bueno)</b></p> <div style="text-align: center;"> <span style="margin: 0 20px;">☹</span> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>2</td><td>La información que brindan sobre el estado de salud?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>3</td><td>Cumplimiento del horario de la atención médica?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>4</td><td>La atención del personal administrativos?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>5</td><td>El trato por parte del personal asistencial no médico?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>6</td><td>El trato por parte del personal médico?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>7</td><td>La duración de la consulta</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>8</td><td>Tiempo de espera para la atención?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>9</td><td>Trámites administrativos?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>10</td><td>La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table>	1	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	2	La información que brindan sobre el estado de salud?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	3	Cumplimiento del horario de la atención médica?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	4	La atención del personal administrativos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	5	El trato por parte del personal asistencial no médico?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	6	El trato por parte del personal médico?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7	La duración de la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8	Tiempo de espera para la atención?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	Trámites administrativos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
2	La información que brindan sobre el estado de salud?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
3	Cumplimiento del horario de la atención médica?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
4	La atención del personal administrativos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
5	El trato por parte del personal asistencial no médico?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
6	El trato por parte del personal médico?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
7	La duración de la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
8	Tiempo de espera para la atención?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
9	Trámites administrativos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														
10	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																														

**VII. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO**



<p><b>46. RESPECTO AL SERVICIO RECIBIDO EL DÍA DE HOY EN ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED SU NIVEL DE SATISFACCIÓN?</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MOSTRAR TARJETA N° 4</b></p> <p>Muy satisfecho/a .....5          Satisfecho/a .....4          Ni satisfecho/a / Ni insatisfecho/a .....3          Insatisfecho/a .....2          Muy insatisfecho/a .....1</p>	<p><b>48. BASADO EN LA ATENCIÓN ACTUAL, ¿QUÉ LE RECOMENDARÍA AL DIRECTOR DE ESTE ESTABLECIMIENTO?</b> (Seleccione una o más alternativas)</p> <p style="text-align: center;"><b>MOSTRAR TARJETA N° 5</b></p> <p>Que mejore el trato del médico en la atención ..... 1          Que mejore el trato del personal de salud no médico, en la atención. .... 2          Que mejore el trato del personal administrativo en la atención. .... 3          Que disminuya el trámite administrativo..... 4          Que mejoren el área de espera. .... 5          Que mejoren los baños. .... 6          Que existan más médicos especialistas..... 7          Que exista más personal de salud ..... 8          Que atiendan en la tarde ..... 9          Que las farmacias tengan o dispongan de medicamentos. ....10          Incrementar horarios de atención a los pacientes..... 11          Otro ..... 12          (Especifique)</p>																				
<p><b>47. DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿PRINCIPALMENTE DEBE MEJORAR EN:</b> (Seleccione solo una alternativa)</p> <p>Farmacia? .....1          Citas o admisión? .....2          Imágenes (Rayos X – Ecografía, etc.)?.....3          Laboratorio?.....4          Consultorio médico? .....5          Caja? .....6          Oficina de seguros del establecimiento de salud? .....7</p> <p>Otro? ..... 8          (Especifique)</p> <p>NO SABE / NO RESPONDE .....9</p>	<p><b>49. SI TUVIERA QUE RECOMENDAR LOS SERVICIOS DE ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD, ¿QUÉ PUNTAJE LE DARÍA EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10, DONDE 1 ES NUNCA Y 10 ES SIEMPRE?</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> </div> <table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"><input type="radio"/></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"><input type="radio"/></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"><input type="radio"/></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"><input type="radio"/></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"><input type="radio"/></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"><input type="radio"/></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"><input type="radio"/></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"><input type="radio"/></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"><input type="radio"/></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>	<input type="radio"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												

**VIII. SEGUROS DE SALUD**

<p><b>50. ¿TIENE O ESTÁ AFILIADO A ALGÚN SEGURO DE SALUD?</b></p> <p>Sí .....1          No .....2 → <b>PASE A 53</b></p>	<p><b>52. EN CUANTO A LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA SU SEGURO DE SALUD, ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED SU NIVEL DE SATISFACCIÓN?</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MOSTRAR TARJETA N° 4</b></p> <p>Muy satisfecho/a .....5          Satisfecho/a .....4          Ni satisfecho/a / Ni insatisfecho/a .....3          Insatisfecho/a .....2          Muy insatisfecho/a .....1</p>
<p><b>51. ¿QUÉ SEGURO/S DE SALUD TIENE USTED?</b> (Seleccione una o más alternativas)</p> <p>Seguro Integral de Salud (SIS) .....1          EsSalud – Seguro Social en Salud (ex-IPSS) .....2          Seguro en las Entidades Prestadoras de Salud (EPS) .....3          Seguro de Salud de Aseguradoras privadas .....4          Seguro de Salud de las Clínicas .....5          Sanidad de las FF.AA y Policiales .....6</p> <p>Otro ..... 7          (Especifique)</p>	<p><b>53. LA CONSULTA MÉDICA, ¿HA SIDO PAGADA O CUBIERTA POR: (Seleccione una o más alternativas)</b></p> <p>Seguro Integral de Salud (SIS)? .....1          EsSalud – Seguro Social en Salud (ex-IPSS)? .....2          Seguro de las Entidades Prestadoras de Salud (EPS)? .....3          Seguro de Salud de Aseguradoras privadas? .....4          Seguro de salud de las Clínicas? .....5          Sanidad de las FF.AA y Policiales? .....6          Usted la pagó totalmente de su bolsillo? .....7          Usted la pagó parcialmente de su bolsillo? .....8</p> <p>Otro? ..... 9          (Especifique)</p>





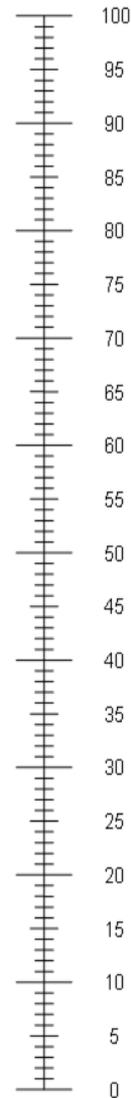


"La siguiente pregunta hace referencia a lo bueno o malo de su estado de salud, para ello hemos dibujado una escala parecida a un termómetro del 0 al 100, donde 0 representa el "Peor estado de salud" y 100 el "mejor estado de salud". **Seleccione o pulse el valor que usted considere, según su estado de salud en el día de hoy.**

68. INDIQUE EN LA ESCALA SU ESTADO DE SALUD EL DÍA DE HOY, DONDE 100 REPRESENTA "EL MEJOR ESTADO DE SALUD" Y 0 "EL PEOR ESTADO DE SALUD".

Su salud hoy =

La mejor salud que usted se pueda imaginar



La peor salud que usted se pueda imaginar

OBSERVACIONES




**XI. SOBRE EL ASEGURAMIENTO UNIVERSAL EN SALUD**

69. ¿HA ESCUCHADO O LEÍDO SOBRE EL ASEGURAMIENTO UNIVERSAL EN SALUD?

- Sí .....1  
No .....2

70. ¿CUAL DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES SE ACERCA MÁS EN EXPRESAR SU PUNTO DE VISTA GLOBAL DEL SISTEMA DE SALUD EN EL PERÚ?

**MOSTRAR TARJETA N° 7**

- En general, el sistema funciona bastante bien y solo pequeños cambios son necesarios para que funcione mejor* ..... 1  
*Hay algunas cosas buenas en el sistema de salud de Perú, pero se necesitan cambios fundamentales para que funcione mejor* ..... 2  
*El sistema de salud de Perú tiene muchas cosas malas que debe ser reconstruido por completo* ..... 3  
**NO SABE / NO RESPONDE** ..... 4

71. DESDE EL AÑO 2014 A LA FECHA, ¿CONSIDERA USTED QUE LA ATENCIÓN DE SALUD EN EL PAÍS:

- Ha mejorado?* ..... 1  
*Está igual?* ..... 2 → **PASE A 74**  
*Ha empeorado?* ..... 3 → **PASE A 73**  
**NO SABE / NO RESPONDE** ..... 4 → **PASE A 74**

72. ¿POR QUÉ CREE USTED QUE LA ATENCIÓN EN SALUD HA MEJORADO?

(Seleccione una o más alternativas)

- Hay mejor entrega de medicamentos* ..... 1  
*Se protege los derechos de los pacientes* ..... 2  
*Ha bajado el gasto de bolsillo en salud* ..... 3  
*El Seguro Integral de Salud ha mejorado* ..... 4  
*Hay mejor trato del personal de salud* ..... 5  
*Hay mayor oferta de servicios y especialidades* ..... 6  
*Hay más hospitales donde atenderse* ..... 7  
*Los trámites para la atención de salud son más rápidos* ..... 8  
Otro ..... 9  
(Especifique)

**PASE A 74**

73. ¿POR QUÉ CREE USTED QUE LA ATENCIÓN EN SALUD HA EMPEORADO?

(Seleccione una o más alternativas)

- La entrega de medicamentos es incompleta* ..... 1  
*La calidad de los medicamentos es mala* ..... 2  
*No se protege los derechos de los pacientes* ..... 3  
*El Seguro Integral de Salud ha empeorado* ..... 4  
*El trato del personal de salud es malo* ..... 5  
*Falta de servicios y especialidades* ..... 6  
*Falta de hospitales o centros donde atenderse* ..... 7  
*Los trámites para la atención de salud son más engorrosos* ..... 8  
Otro ..... 9  
(Especifique)

**XII. CONOCIMIENTO SOBRE SUSALUD**

74. ¿HA ESCUCHADO O LEÍDO SOBRE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUSALUD)?

- Sí .....1  
No .....2 → **PASE A 76**

75. ¿USTED ESTÁ DE ACUERDO CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUSALUD) LO BENEFICIA?

- Totalmente de acuerdo* ..... 1  
*Parcialmente de acuerdo* ..... 2  
*Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo* ..... 3  
*Parcialmente en desacuerdo* ..... 4  
*Totalmente en desacuerdo* ..... 5

77. ¿TUVO ALGÚN PROBLEMA AL REQUERIR LA ATENCIÓN MÉDICA?

- No pudo asistir a una consulta médica por el costo* ..... 1  
*No visitó a un médico por la distancia o transporte* ..... 2  
*Fue a la consulta médica pero no pudo realizarse los exámenes médicos o no siguió lo recomendado por el médico debido al costo* ..... 3  
*Fue a la consulta médica pero no pudo comprar el/los medicamento/s debido al costo* ..... 4  
*Fue a la consulta médica pero tuvo demoras en el diagnóstico* ..... 5  
Tuvo otro/s problema/s ..... 6  
(Especifique)  
**NO TUVO PROBLEMAS** ..... 7

76. ¿USTED HA ESTADO ENFERMO O HA REQUERIDO DE ATENCIÓN MÉDICA EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES?

- Sí .....1  
No .....2 → **PASE A 78**

78. EN CASO USTED SE ENFERME DE GRAVEDAD, ¿QUÉ TAN CONFIADO ESTA DE QUE:

	Muy confiado	Confiado	No muy confiado	Nada confiado	NS/NR
1 Recibirá el tratamiento más efectivo, incluido los medicamentos y exámenes?	5	4	3	2	1
2 Podrá pagar la atención que necesita?	5	4	3	2	1



**79. ¿USTED SABE QUE POR LEY TIENE DERECHOS EN SALUD?**

Sí .....1  
 No .....2  
 NO RESPONDE .....3

**80. ¿QUÉ TANTO CONOCE USTED CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES DERECHOS EN SALUD:**

MOSTRAR TARJETA N° 8				
	Nada	Poco	Bastante	NS/NR
1 Acceso a los servicios de salud?	1	2	3	4
2 A que le brinden información?	1	2	3	4
3 A la atención?	1	2	3	4
4 A que le expliquen y le pidan autorización antes que le hagan un procedimiento u operación?	1	2	3	4

PASE A 83

**81. ¿CREE USTED QUE SE CUMPLEN LOS SIGUIENTES DERECHOS:**

MOSTRAR TARJETA N° 9					
	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	NS/NR
1 Acceso a servicios de salud?	1	2	3	4	5
2 A que le brinden información?	1	2	3	4	5
3 A la atención?	1	2	3	4	5
4 A que le expliquen y le pidan autorización antes que le hagan un procedimiento u operación?	1	2	3	4	5

**82. ¿QUÉ HACE USTED PARA HACER RESPETAR SUS DERECHOS EN SALUD?**  
(Seleccione una o más alternativas)

Solicitar a los responsables que se respeten mis derechos ..... 1  
 En caso de no respeto, reclamar a quien me ofrece el servicio..... 2  
 En caso de no ser atendido mi reclamo, quejarme a los jefes del establecimiento o seguro..... 3  
 Quejarme ante SUSALUD..... 4  
 Reclamar mediante los medios de comunicación ..... 5  
 Otro ..... 6  
 (Especifique)

NO SABE / NO RESPONDE ..... 7

**83. ¿QUÉ ACCIONES CREE USTED QUE REALIZA LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUSALUD)?**  
(Seleccione una o más alternativas)

Protege los derechos en salud ..... 1  
 Recibe y resuelve las quejas de salud ..... 2  
 Informan sobre sus derechos en salud..... 3  
 Informan sobre la atención de salud, tratamiento ..... 4  
 Que la atención sea con respeto y sin discriminación..... 5  
 Supervise la atención en hospitales y clínicas ..... 6  
 Hace que la calidad de atención mejore en los establecimientos de salud ..... 7  
 Nada..... 8  
 Otro ..... 9  
 (Especifique)

NO SABE / NO RESPONDE ..... 10

**XIII. CARACTERIZACIÓN DEL ENTREVISTADO**

**84. ¿EN QUÉ DEPARTAMENTO, PROVINCIA Y DISTRITO VIVE USTED?**

Departamento \_\_\_\_\_  
 (Especifique)

Provincia \_\_\_\_\_  
 (Especifique)

Distrito \_\_\_\_\_  
 (Especifique)

**86. ¿CUÁL ES EL IDIOMA CON EL QUE SE COMUNICAN EN EL HOGAR?**

Español..... 1  
 Quechua ..... 2  
 Otro ..... 3  
 (Especifique)

**85. ¿CUÁL ES EL ÚLTIMO NIVEL EDUCATIVO QUE APROBÓ?**

Sin nivel .....1  
 Inicial.....2  
 Primaria incompleta .....3  
 Primaria completa .....4  
 Secundaria incompleta .....5  
 Secundaria completa .....6  
 Superior no universitaria incompleta.....7  
 Superior no universitaria completa .....8  
 Superior universitaria incompleta.....9  
 Superior universitaria completa .....10  
 Postgrado .....11  
 NO SABE / NO RECUERDA .....12

**87. ¿CUÁNTAS PERSONAS VIVEN PERMANENTEMENTE EN SU HOGAR?**

Digite la respuesta en el recuadro   
 (N° personas)

**88. SIN CONTAR BAÑO, COCINA, PASADIZOS NI GARAJE, ¿CUÁNTAS HABITACIONES EN TOTAL TIENE SU VIVIENDA?**

Digite la respuesta en el recuadro   
 (N° habitaciones)

**89. ¿CUÁNTAS HABITACIONES SE USAN PARA DORMIR?**

Digite la respuesta en el recuadro   
 (N° habitaciones)



XIV. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y SOCIOECONÓMICAS	
<p><b>90. ACTUALMENTE, ¿EL TIPO DE VIVIENDA QUE OCUPA ES:</b></p> <p>Casa independiente? ..... 1  Departamento en edificio? ..... 2  Vivienda en quinta? ..... 3  Vivienda en casa de vecindad (callejón o solar)? ..... 4  Chozo o cabaña? ..... 5  Vivienda improvisada? ..... 6  Local no destinado para habitación humana? ..... 7</p> <p>Otro? ..... 8  (Especifique)</p>	<p><b>95. EL ABASTECIMIENTO DE AGUA EN SU HOGAR PROCEDE DE:</b></p> <p>¿Red pública, dentro de la vivienda? ..... 1  ¿Red pública, fuera de la vivienda pero dentro del edificio? ..... 2  ¿Pilón de uso público? ..... 3  ¿Camión – cisterna u otro similar? ..... 4  ¿Pozo? ..... 5  ¿Río, acequia, manantial o similar? ..... 6</p> <p>¿Otro? ..... 7  (Especifique)</p>
<p><b>91. EL MATERIAL PREDOMINANTE EN LAS PAREDES EXTERIORES ES:</b></p> <p>¿Ladrillo o bloque de cemento? ..... 1  ¿Piedra o sillar con cal o cemento? ..... 2  ¿Adobe? ..... 3  ¿Tapia? ..... 4  ¿Quincha (caña con barro)? ..... 5  ¿Piedra con barro? ..... 6  ¿Madera? ..... 7  ¿Esteras? ..... 8</p> <p>¿Otro? ..... 9  (Especifique)</p>	<p><b>96. EL BAÑO O SERVICIO HIGIÉNICO QUE TIENE SU HOGAR ESTA CONECTADO A:</b></p> <p>¿Red pública de desagüe dentro de la vivienda? ..... 1  ¿Red pública de desagüe fuera de la vivienda pero dentro del edificio? ..... 2  ¿Letrina? ..... 3  ¿Pozo séptico? ..... 4  ¿Pozo ciego o negro? ..... 5  ¿Río, acequia o canal? ..... 6</p> <p>Otro? ..... 7  (Especifique)</p> <p>NO TIENE ..... 8</p>
<p><b>92. EL MATERIAL PREDOMINANTE EN LOS TECHOS ES:</b></p> <p>¿Concreto armado? ..... 1  ¿Madera? ..... 2  ¿Tejas? ..... 3  ¿Planchas de calamina, fibra de cemento o similares? ..... 4  ¿Caña o estera con torta de barro? ..... 5  ¿Esteras? ..... 6  ¿Paja, hojas de palmera, etc.? ..... 7</p> <p>¿Otro? ..... 8  (Especifique)</p>	<p><b>97. ¿SU HOGAR TIENE:</b>  (Seleccione una o más alternativas)</p> <p>Equipo de sonido? ..... 1  Tv a color? ..... 2  Dvd? ..... 3  Licuadora? ..... 4  Refrigeradora/congeladora? ..... 5  Cocina a gas? ..... 6  Teléfono fijo? ..... 7  Plancha eléctrica? ..... 8  Lavadora? ..... 9  Computadora? ..... 10  Horno microondas? ..... 11  Internet? ..... 12  Tv. Cable (Movistar TV, Claro TV, DirecTV y otro)? ..... 13  Celular con servicio de Internet? ..... 14  Celular sin servicio de Internet? ..... 15  NO TIENE NINGUNO ..... 16</p>
<p><b>93. EL MATERIAL PREDOMINANTE EN LOS PISOS ES:</b></p> <p>¿Parquet o madera pulida? ..... 1  ¿Láminas asfálticas, vinílicos o similares? ..... 2  ¿Losetas, terrazos o similares? ..... 3  ¿Madera (entablados)? ..... 4  ¿Cemento? ..... 5  ¿Tierra? ..... 6</p> <p>¿Otro? ..... 7  (Especifique)</p>	<p><b>98. LA SEMANA PASADA DEL _____ AL _____, EL JEFE DE HOGAR SE DESEMPEÑÓ EN SU OCUPACIÓN PRINCIPAL O NEGOCIO COMO:</b></p> <p>¿Empleador/a o patrono/a? ..... 1  ¿Trabajador/a independiente? ..... 2  ¿Empleado/a? ..... 3  ¿Obrero/a? ..... 4  ¿Trabajador/a familiar no remunerado/a ..... 5  ¿Trabajador/a del hogar? ..... 6</p> <p>¿Otro? ..... 7  (Especifique)</p> <p>NO TRABAJÓ ..... 8</p>
<p><b>94. ¿CUÁL ES EL TIPO DE ALUMBRADO QUE TIENE SU HOGAR:</b>  (Seleccione una o más alternativas)</p> <p>Electricidad? ..... 1  Kerosene (mechero/lamparín)? ..... 2  Petróleo / gas (lámpara)? ..... 3  Vela? ..... 4  Generador? ..... 5</p> <p>Otro? ..... 6  (Especifique)</p> <p>NO UTILIZA ..... 7</p>	





## ANEXO 2: CODIFICACIÓN DE VARIABLES

Dimensión	Variable	Categoría
Médico Tratante influye en la calidad de servicio en salud	Amabilidad y cortesía	1=bueno 0=malo
	Respeto	1=bueno 0=malo
	Interés/disposición por atender	1=bueno 0=malo
	Confianza y seguridad que le inspira	1=bueno 0=malo
	Claridad de la información	1=bueno 0=malo
Personal Administrativo influye en la calidad de servicio en salud	Amabilidad y cortesía	1=bueno 0=malo
	Respeto	1=bueno 0=malo
	Interés/disposición por atender	1=bueno 0=malo
	Confianza y seguridad que le inspira	1=bueno 0=malo
Demora en atención influye en la calidad de servicio en salud	Claridad de la información	1=bueno 0=malo
	duración de la consulta	1=bueno 0=malo
	Duración de la consulta	1=bueno 0=malo
	Tiempo de espera	1=bueno 0=malo
	Ubicación – localización	1=bueno 0=malo
Factor Infraestructura influye en la calidad de servicio en salud	Comodidad de los ambientes	1=bueno 0=malo
	Accesibilidad a los ambientes	1=bueno 0=malo
	Asientos o área de espera	1=bueno 0=malo
	Señalización de ambientes	1=bueno 0=malo
	Limpieza – higiene	1=bueno 0=malo
Calidad de Servicio	Privacidad de la atención	1=bueno 0=malo
	Satisfecho	1=saatisfecho 2= Insatisfecho
	Insatisfecho	