

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Medicina Humana**  
**Escuela Profesional de Medicina Humana**



**Factores asociados a la calidad de atención percibida en consultorio  
externo de medicina y ginecología del Centro de Salud Mariano Melgar  
Arequipa febrero 2024**

Tesis presentada por los bachilleres:

**Acosta Medina Angelo Cesar**

**ORCID: 0009-0005-5191-2135**

**Espinoza Achulle Santiago Javier**

**ORCID: 0009-0008-5637-6169**

Para optar el título profesional de Médico Cirujano

Asesor:

**Mag. Medina Vásquez Manuel Edwin**

**ORCID: 0009-0008-7669-7437**

**Arequipa – Perú**

**2024**

UCSM-ERP

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## MEDICINA HUMANA

### TITULACIÓN CON TESIS

#### DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 14 de Marzo del 2024

**Dictamen: 010405-C-EPMH-2024**

Visto el borrador del expediente 010405, presentado por:

**2016202651 - ACOSTA MEDINA ANGELO CESAR**

**2016700531 - ESPINOZA ACHULLE SANTIAGO JAVIER**

Titulado:

**FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA EN CONSULTORIO EXTERNO  
DE MEDICINA Y GINECOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD MARIANO MELGAR AREQUIPA  
FEBRERO 2024**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**29319958 - NUÑEZ BERNAL CESAR AUGUSTO  
DICTAMINADOR**



**41335075 - TRILLO ALVAREZ WOLFGANG  
DICTAMINADOR**



**45227751 - ZAPATA PONZE DE LEON MARDELANGEL  
DICTAMINADOR**



## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo a quienes han sido mi faro: mi familia, por su amor incondicional y la oportunidad brindada; mis docentes, por su sabiduría y paciencia y a mis pacientes, quienes son la razón de mi vocación y de quienes he aprendido el verdadero significado de la resiliencia y la esperanza.*

*Santiago E.*

*Se lo dedico a mis padres: Eva y Cesar, este logro es el resultado de su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio desinteresado. Cada paso en este viaje académico ha sido guiado por su ejemplo inspirador y su firme creencia en mi capacidad para alcanzar mis metas.*

*Angelo A.*

## AGRADECIMIENTO

*Queremos expresar nuestro agradecimiento a la Universidad Católica de Santa María, así como a nuestros distinguidos docentes, por compartir con nosotros valiosas enseñanzas y experiencias durante nuestra formación universitaria, a nuestro asesor por su orientación invaluable, amigos y familiares por su apoyo incondicional, y a todos los que contribuyeron con su participación en este estudio. ¡Gracias por hacer posible este logro!*



## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar los factores que influyen sobre la calidad de atención percibida en los consultorios externos de Medicina y Ginecología del establecimiento de salud Mariano Melgar, Arequipa febrero 2024.

**Métodos:** Este estudio es de tipo observacional, transversal y relacional, la muestra fue obtenida por conveniencia y estuvo conformada por 167 pacientes. A esta muestra se aplicó la ficha de recolección de datos y el cuestionario SERVPERF. Los resultados se presentan a través de estadística descriptiva y se evaluó asociación de variables con prueba Chi cuadrado.

**Resultados:** De los factores asociados a la calidad de atención percibida en consultorio externo de medicina y ginecología del centro de salud Mariano Melgar; el 64.10% de los participantes fueron adultos, e 73.10% fueron mujeres, el 66.50% fueron asistentes al servicio de medicina. El 54.50% presentaron nivel de instrucción superior, El 64.10% de los participantes manifestaron estar satisfechos con la calidad de atención, mientras que el 35.90% no. El 46.70% de los jóvenes manifestaron no estar satisfechos con la calidad de atención, mientras que el 70.10% de los adultos si ( $p < 0.05$ ). El 46.70% de los varones manifestaron no estar satisfecho con la calidad de atención, mientras que el 68% de las mujeres si ( $p < 0.05$ ). El 44.10% de los pacientes que tuvieron como tiempo de espera más de 30 minutos demostraron insatisfacción, mientras que el 90% de los que esperaron de 30 minutos a menos se encontraron satisfechos,  $P < 0.05$ . El 45.60% de los pacientes que acudieron por primera vez como usuarios nuevos demostraron no estar satisfechos con la calidad de atención, mientras que el 69.10% de los pacientes que acudieron en forma continua se encontraron satisfechos.  $P < 0.05$ . El 42.90% de los pacientes con nivel de instrucción superior se encontraron no satisfechos, mientras que el 72.40% de los que tienen secundaria manifestaron estar satisfechos con la calidad de atención. Existe relación estadísticamente significativa  $P < 0.05$ . El 41.10% de los procedentes de Arequipa se encontraron insatisfechos, mientras que los que vienen de otras provincias en el 79.10% indicaron satisfacción ( $p < 0.05$ ).

**Conclusiones:** De los factores evaluados: los jóvenes, el sexo masculino, el tiempo de espera mayor a 30 minutos, ser usuario nuevo, el grado de instrucción superior y ser procedentes de Arequipa están asociados a insatisfacción en la calidad de atención percibida por pacientes que recibieron atención en los consultorios de Medicina y Ginecología del Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa 2024.

**Palabras clave:** Factores asociados a calidad de atención en medicina, Calidad de atención percibida en consultorios externos de medicina, Calidad de atención percibida en consultorios externos de ginecología.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the factors that influence the perceived quality of care in the outpatient clinics of Medicine and Gynecology of the Mariano Melgar health facility, Arequipa, Arequipa, February 2024.

**Methods:** This is an observational, cross-sectional and relational study, the sample was obtained by convenience and consisted of 167 patients. The results are presented through descriptive statistics and the association of variables was evaluated with the Chi-square test.

**Results:** Of the factors associated with perceived quality of care in the outpatient medical and gynecology clinic of the Mariano Melgar health center, 64.10% of the participants were adults, 73.10% were women, 66.50% were medical assistants. 54.50% had a high level of education and 54.50% had a low level of education and 54.50% had a high level of training. Of the participants, 54.50% had a higher level of education. 64.10% were satisfied with the quality of care, while 35.90% were not satisfied. 46.70% of the young people said they were not satisfied with the quality of care, while 70.10% of the adults were ( $p < 0.05$ ). 46.70% of the males were dissatisfied with the quality of care, while 68% of the females were ( $p: 0.05$ ). 44.10% of the patients who waited more than 30 minutes were dissatisfied, while 90% of those who waited 30 minutes or less were satisfied,  $P < 0.05$ . The 45.60% of the patients who attended for the first time as new users were dissatisfied with the quality of care, while 69.10% of the patients who attended continuously were satisfied.  $P < 0.05$ . 42.90% of patients with higher education level were not satisfied, while 72.40% of those with secondary education were satisfied with the quality of care. There is a statistically significant relationship  $P < 0.05$ . 41.10% of those coming from Arequipa were found to be dissatisfied, while those coming from other provinces in 79.10% indicated satisfaction ( $P < 0.05$ ).

**Conclusions:** Of the factors evaluated: young people, male sex, waiting time greater than 30 minutes, being a new user, higher education level and coming from Arequipa are associated with dissatisfaction in the quality of care perceived by patients who received care in the Medicine and Gynecology offices of the Mariano Melgar Arequipa 2024 Health Center.

**Key words:** Factors associated with quality of care in medicine, Perceived quality of care in medical outpatient clinics, Perceived quality of care in gynecology outpatient clinics.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>RESUMEN</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b>	
<b>1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO</b>	<b>3</b>
1.1 Determinación del problema	3
1.2 Enunciado del problema	3
1.3 Descripción del problema	3
1.4 Justificación	5
<b>2. OBJETIVOS</b>	<b>5</b>
<b>3. MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
3.1 Revisión de antecedentes investigativos	13
<b>4. HIPÓTESIS</b>	<b>24</b>
<b>CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL</b>	<b>25</b>
<b>1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN</b>	<b>26</b>
1.1 Técnicas	26
1.2 Instrumentos	26
1.3 Materiales de verificación	26
1.3 Prototipo de instrumento	26
<b>2. CAMPO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>26</b>
2.1 Ubicación espacial	26
2.2 Ubicación temporal	26
2.3 Unidades de estudio	26
2.4 Muestra	26
<b>3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>27</b>
3.1 Organización	27
3.2 Recursos	27
3.3 Validación de instrumentos	27
3.4 Criterio para manejo de resultados	28
<b>CAPITULO III RESULTADOS</b>	<b>29</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>39</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>43</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>43</b>

**REFERENCIAS**  
**ANEXOS**

**46**  
**51**



## INTRODUCCIÓN

En el panorama de la atención médica actual donde la calidad de atención y la seguridad del paciente son aspectos fundamentales, surge la necesidad de explorar y comprender las variables que pueden influir en la percepción de la calidad de atención. En esta coyuntura diversos factores pueden alterar la calidad de atención percibida por el paciente, específicamente en el área de consultorio externo.

Este estudio pretende analizar qué factores son determinantes y cómo su influencia se traduce en la percepción que tienen los pacientes sobre el servicio prestado. El Centro de Salud Mariano Melgar en Arequipa se convierte en el escenario propicio para este estudio.

Además, se aspira a ofrecer contribuciones valiosas que puedan mejorar las prácticas clínicas, las políticas institucionales y, en última instancia, mejorar la calidad de la atención en el Centro de Salud Mariano Melgar y, por extensión, en otros entornos de atención médica similares. Con el objetivo de lograr un cambio positivo y sostenible en la prestación de servicios médicos ambulatorios, elevando los estándares de atención, la satisfacción tanto del personal sanitario y sobre todo de los pacientes.



## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO TEORICO**

# 1 PLANTEAMIENTO TEÓRICO

## 1.1 Determinación del problema

Identificar los factores asociados a la calidad de atención percibida por los usuarios en el área de consultorio externo de ginecología y medicina del centro de salud Mariano Melgar en el mes de febrero 2024.

## 1.2 Enunciado del problema

¿Cuáles son los factores asociados a la calidad de atención percibida por los usuarios en el área de consultorio externo de ginecología y medicina del Centro de Salud Mariano Melgar durante el mes de febrero de 2024?

## 1.3 Descripción del Problema

### 1.3.1 Campo, área, línea de investigación

- Área general: Ciencias de la Salud
- Área específica: Medicina Humana
- Especialidad: Medicina Humana – Salud ocupacional
- Línea: Calidad de atención

### 1.3.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	INDICADORES	CATEGORIA	ESCALA O INSTRUMENTO
Calidad de atención percibida	- Satisfecho - No satisfecho	CUANTITATIVA DISCRETA  CUALITATIVA NOMINAL	Cuestionario SERVPERF
FACTORES			Ficha de recolección de datos, elaborada para este trabajo
• Edad	Jóvenes 18 – 29 años Adultos 30 – 59 años	CUALITATIVA ORDINAL	
• Sexo	Masculino Femenino	CUALITATIVA NOMINAL	
• Tiempo de espera	< 30 min		

	> 30 min	CUANTITIVA DISCRETA	
• Usuario	Nuevo Continuador	CUALITATIVA NOMINAL	
• Seguro	SIS Otros	CUALITATIVA NOMINAL	
• Procedencia	Arequipa Otros	CUALITATIVA NOMINAL	
• Grado de Instrucción	Secundaria o inferior Superior	CUALITATIVA ORDINAL	
• Especialidad	Medicina Ginecología	CUALITATIVA NOMINAL	

### 1.3.3 Interrogantes básicas

#### General:

¿Cuáles son los factores asociados a la calidad de atención percibida por los pacientes en el establecimiento de salud Mariano Melgar?

#### Específico:

- ¿Cómo es la percepción de la calidad de atención por los pacientes en Consultorio Externo?
- ¿La edad y el sexo tienen relación con la calidad de atención percibida?
- ¿El tiempo de espera tiene relación con la calidad de atención percibida?
- ¿El usuario y seguro del paciente tienen relación con la calidad de atención percibida?
- ¿La procedencia del paciente tiene relación con la calidad de atención percibida?
- ¿El grado de instrucción del paciente tiene relación con la calidad de atención percibida?
- ¿La especialidad del consultorio donde es atendido tiene relación con la calidad de atención percibida?

### 1.3.4 Tipo y nivel de investigación

- **Tipo de investigación:** Observacional, transversal
- **Nivel de investigación:** Relacional

### 1.4 Justificación del problema

#### a) Médica:

Con el pasar de los años se torna cada vez más importante brindar una buena calidad de atención a los pacientes por parte de todo el personal de salud, que repercute de manera positiva en el servicio brindado al usuario, sin embargo, hay múltiples variables que pueden afectar esto, por lo que estamos investigando su asociación con la calidad de atención percibida.

#### b) Científica:

Esta investigación contribuirá al conocimiento científico presente sobre la calidad de atención médica en el Primer Nivel de Atención, para su posterior comparación con Establecimientos del mismo nivel de complejidad y lograr una mejora continua.

#### c) Humana:

Al tener una mejor calidad de atención, no solo en el ámbito médico, también en el trato humano que todos merecemos, lograremos un impacto positivo en la salud de los pacientes.

#### d) Contemporánea:

Posterior a la pandemia de la COVID-19 el Sistema de Salud Nacional demostró deficiencias en varios aspectos, reflejando una mala calidad de atención para con los pacientes. Además, siendo el primer nivel de atención fundamental para la prevención, es indispensable una medición y mejora continua en la calidad de atención.

## 2 OBJETIVOS

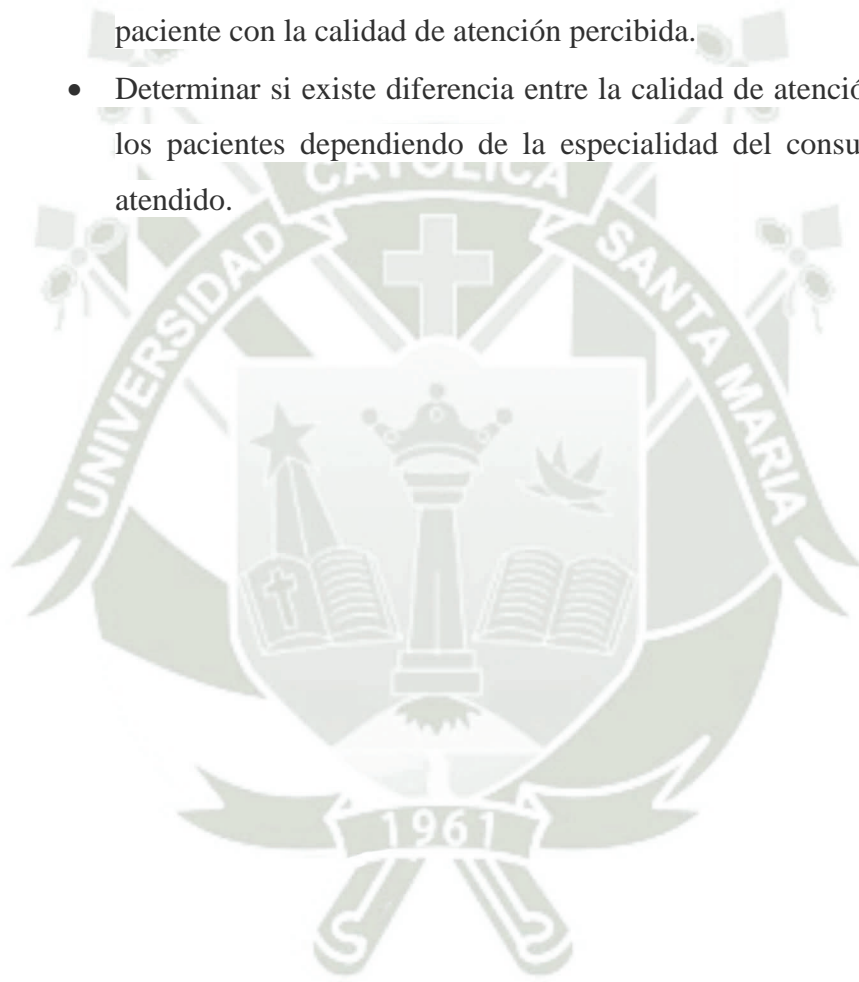
### Objetivo General

Determinar los factores que influyen sobre la calidad de atención percibida en los consultorios externos de Medicina y Ginecología del establecimiento de salud Mariano Melgar, Arequipa febrero 2024.

### Objetivo Específico:

- Evaluar la calidad de atención percibida por los pacientes en el área de consultorio externo, medicina y ginecología.

- Determinar si la edad y el sexo tiene relación con la calidad de atención percibida por el paciente en el área de consultorio externo.
- Analizar si existe relación entre el tiempo de espera y la calidad de atención percibida por los pacientes.
- Identificar si existe relación entre el tipo de seguro, usuario y la calidad de atención percibida por el paciente.
- Precisar si existe relación entre el grado de instrucción y la procedencia del paciente con la calidad de atención percibida.
- Determinar si existe diferencia entre la calidad de atención percibidos por los pacientes dependiendo de la especialidad del consultorio donde fue atendido.



### 3 MARCO TEORICO

La preocupación por la calidad de atención médica ha sido relevante desde tiempos antiguos, desde los primeros estados esclavistas o con el surgimiento de la profesión médica como lo atestiguan diversos eventos históricos.

Y esto lo podemos comprobar durante la Edad Antigua, en Egipto y la India donde se designaba funcionarios encargados de garantizar el cumplimiento de las regulaciones sanitaria como por ejemplo en Babilonia con la promulgación del código de Hammurabi donde se establecían normas que regulaban la practica medica imponiendo castigos a los médicos por resultados insatisfactorios en tratamientos (1).

Posteriormente podemos encontrar el antecedente más remoto del concepto moderno de garantía de calidad, donde durante la guerra de Crimea (1853-1856) Florence Nightintale sugirió que las pautas de la enfermedad podían modificarse si se relacionaban resultados con tratamiento (2).

El periodo del “control de calidad de la atención médica” tuvo sus inicios en Estados Unidos en 1912 con las reformas hospitalarias hechas después del informe de Abraham Flexner en 1910, el cual expuso las deficiencias en la enseñanza médica y la calidad de los servicios hospitalarios en ese país.

Según Ramos la definición de calidad primero se introdujo en el ámbito de la economía y después se amplió a las demás actividades, y este la definió como el conjunto de características de un producto o incluso un servicio que determina su idoneidad para satisfacer necesidades específicas ya sean de índole productiva o personal (1).

En cuanto a la definición de calidad tenemos la dada por la OMS quien la señala como “Un alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud” (3), además nos muestra que esta debe ser oportuna, equitativa, integrada y eficiente.

Para Gilmore y Morales consideran que la calidad es un concepto fundamental para la salud y que esta debe incluir varios aspectos como:

1. Un alto nivel de excelencia profesional.
2. Uso eficiente de los recursos.
3. Un mínimo de riesgo para el paciente.
4. Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
5. Impacto final en la salud (4).

Sin embargo, la definición más aceptada viene a ser la dada por Abedis Donabedian, quien define la calidad de atención como: “El logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente” (5). Además, señala que esta definición está en relación con 3 factores:

1. El fenómeno que constituye el objeto de interés, la cual hace referencia a la forma en que se desempeña el personal de salud tanto de forma individual como en grupo en la atención de las personas que se han convertido en sus pacientes.
2. Los atributos del fenómeno, sobre el cual se va a emitir un juicio, la cual señala que la calidad de atención no solamente debe ser evaluada por aquellos que la reciben sino también por todas las personas que están privadas de esta, por ende este factor hace referencia a la accesibilidad, disponibilidad de recursos y factores externos que van a repercutir en la calidad de atención de los pacientes como en el tiempo de consulta por cada paciente o el dinero presupuestado ya que conforme haya una mayor inversión monetaria la atención se vuelve más elaborada y se agregan procedimientos que proporcionan beneficios netos, este planteamiento nos lleva a deducir que cada incremento de la calidad corresponde a un mayor coste monetario para los pacientes y que estos con la información dada por el médico decidan en qué momento la calidad adicional no valga el coste extra y por lo tanto no lo deseen.
3. Los criterios y las normas que coloquen a cada atributo en una escala que vaya de lo mejor posible a lo peor: la cual señala que la calidad de atención debe evaluarse de acuerdo a criterios y normas específicas lo cual supone un gran problema ya que cada

paciente es distinto al otro y por ende cada patología a tratar también, es por esto que no se puede llegar a englobar a todas en un grupo y que deban cumplir cierta escala, sin embargo existe lo que se llama “criterios explícitos” lo cual nos permite llevar una práctica médica a niveles por lo menos aceptables para el paciente (6).

Cuando nos referimos a la calidad científico-técnica, hablamos de las cualidades técnicas o funcionales del servicio ofrecido. Se consideran aspectos como la eficacia, efectividad, idoneidad, competencia técnica y seguridad. Siendo la objetividad una de las características de la calidad científico-técnica, estos aspectos son evaluados y cuantificados a través del cumplimiento de estándares establecidos, lo que permite comparaciones desde una perspectiva técnica (7).

Considerando el contexto contemporáneo en la cual se reconoce la gran importancia del cliente tanto externo (paciente) como interno (trabajador) el concepto de calidad ha ido evolucionando. Aguirre H. (1997) quien define la calidad de atención médica como “la capacidad de otorgar atención oportuna al usuario, conforme los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de las necesidades de salud y de las expectativas del usuario” (8). Ahora en este sentido debemos considerar que no todos los clientes son iguales por ende sus expectativas también son distintas, y el hecho de tratar de cumplirlas suele ser hasta desafiante ya que estas expectativas suelen aumentar con el tiempo por lo cual se instaura la necesidad de revisar las normas, procedimientos y regulaciones con el fin de ser actualizados cada cierto tiempo para garantizar un trabajo efectivo.

En línea con estas perspectivas y viendo las dificultades de la definición previa aparece Vanormelingen quien define “calidad como la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios con soluciones técnicamente óptimas” (9).

La calidad percibida se refiere a la opinión del usuario sobre la calidad a partir de su nivel de satisfacción con varios aspectos que no solo son científicos o técnicos, sino también relacionados con la información, el acceso al sistema de salud, el trato humano, el confort, la continuidad de la atención o la rapidez de la respuesta. Por lo tanto, la calidad percibida se define como la brecha entre lo que el usuario quiere o espera y lo que recibe o experimenta. Para Tejero J. “la calidad percibida es definida como la evaluación subjetiva que los pacientes realizan de la totalidad de su proceso asistencial”.

La calidad percibida también está muy relacionada con la gestión centrada en el paciente ya que dentro de sus requisitos indispensables para el éxito de cualquier organización

incluida la sanitaria esta: identificar a los grupos de interés, conocer sus necesidades y expectativas y dirigir las decisiones y acciones de gestión hacia ellas.

Es por ello por lo que actualmente resulta indispensable hacer uso de distintas herramientas y recursos que nos permitan conocer el grado de satisfacción del paciente respecto a la asistencia recibida, lo cual resulta fundamental para guiar la gestión de los servicios de salud (7).

En este contexto, también es importante resaltar que existen investigaciones que respaldan la necesidad de evaluar la satisfacción del paciente como un componente esencial de la Calidad en el marco de la salud. Por ejemplo, podemos citar una revisión sistemática que abarco 55 estudios en atención primaria y especializada en Reino Unido (10), la cual demostró asociación entre la experiencia del paciente, la seguridad del paciente y la efectividad clínica. Estos hallazgos respaldan de que las tres dimensiones de la calidad deben considerarse como un grupo y no de forma aislada. Además de que los pacientes pueden contribuir a la identificación de prácticas deficientes e inseguras.

Otra de las estructuras básicas relacionadas a la atención en servicios de salud vienen a ser los comités de Calidad Percibida el cual es una estructura multidisciplinaria presente en algunos Centros de Salud, cuya finalidad es mejorar la calidad de atención percibida por los pacientes y familiares y dentro de algunas de sus funciones se encuentran: analizar las opiniones de pacientes y familiares para encontrar áreas de mejora, sensibilizar a los profesionales de la salud sobre la importancia de la opinión de los pacientes, etc (7).

La Calidad de la atención sanitaria depende de cómo sea la relación médico-paciente, la cual ha ido cambiando con el pasar de los años ya que ahora la Sociedad se orienta mucho más hacia los consumidores, lo cual implica que la atención sanitaria sea evaluada según múltiples criterios como: efectividad, eficiencia, percepción del dolor por parte del paciente o su autonomía y obviamente su grado de satisfacción con el resultado obtenido (11).

Por lo que para medir el nivel de calidad percibida por los clientes se instauró el modelo SERVQUAL, este instrumento compuesto por 44 ítems distribuidos en dos escalas de 22 ítems cada una, tiene como objetivo evaluar tanto las expectativas sobre el servicio y las percepciones del servicio que ya han recibido, es decir la diferencia entre expectativa y realidad; el llamado “paradigma de la desinformación” (12,13,14).

Pero, esta escala no está exenta a errores ya que ha demostrado no tener suficiente validez predictiva en cuanto a la escala de expectativas ni tampoco corroborar la estructura creada por sus propios autores, y estos errores no han sido ajenos al sector sanitario.

Por ello Parasuraman, Zeithaml y Berry modificaron su cuestionario SERVQUAL para ser utilizado como encuesta post - hospitalización en países de habla española proponiendo medidas de mejora en cuanto a la calidad de atención (15). En este contexto este modelo ya validado se presta para llevar a cabo nuestra investigación en un inicio evaluando la calidad de atención médica percibida por los pacientes y posteriormente relacionándolo a determinados factores.

Ahora bien tenemos que mencionar los “factores que se asocian a esta calidad de atención los cuales son bastantes y variados pero se han podido agruparse de la siguiente manera:

a) aspectos individuales, los cuales abarcan características demográficas, sociales, económicas y culturales, siendo el más importante la experiencia previa con el servicio, b) aspectos familiares, las cuales incluyen experiencias de allegados y la percepción del entorno familiar, y c) factores vinculados al servicio de salud como la accesibilidad geográfica y diversos aspectos organizativos y relacionados con la atención como: comunicación interpersonal, tiempo de espera, el trato del personal, disponibilidad de medicamentos, privacidad. Es así como la interacción de todos estos factores determina el grado de aceptabilidad y satisfacción la cual es compleja ya que es subjetiva, es decir basada en experiencias y percepciones de cada uno de los usuarios” (16).

Dentro de los factores tenemos:

**Sexo:** La cual es definida por la OMS como: “las características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres” por lo que solo considera masculino y femenino como categorías de sexo (18).

Se encontró una relación estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ) entre el género y el nivel de satisfacción de los pacientes, observándose que el sexo femenino estaba asociado a una menor satisfacción con la atención recibida en consultorio externo según el estudio hecho por Infantes F. (17).

**Grado de instrucción:** Definido como: “El nivel educativo más alto alcanzado por una persona, que refleja sus habilidades cognitivas, conceptuales y aptitudes”. Esta definición establece los diferentes grados de instrucción que van desde el analfabetismo hasta la educación superior completa incluyendo doctorado y especialización (19).

De igual forma el estudio hecho por Infantes F. demostró que los pacientes que presentaban un grado de estudio superior a más se relacionaron con un mayor grado de insatisfacción de la calidad de atención percibida en consultorio externo (17).

**Edad:** Definida como el “lapso temporal que se extiende desde el nacimiento hasta un momento específico. Son cada una de las etapas del desarrollo que poseen características particulares y se dividen en: infancia, juventud, adultez y vejez” (20).

MINSA clasifica estas etapas de la vida de la siguiente manera:

Niñez: desde el nacimiento hasta los 11 años 11 meses y 29 días.

Adolescencia: Desde los 12 años hasta los 17 años 11 meses y 29 días.

Juventud: Desde los 18 años hasta los 29 años 11 meses y 29 días.

Adultez: Desde los 30 años hasta los 59 años 11 meses y 29 días.

Adulto mayor: Desde los 60 años a más (21).

De acuerdo con el estudio realizado por Rodríguez J. sobre factores asociados a la satisfacción de la atención de la consulta externa del centro de salud Javier Llosa García de Hunter, encontró que la variable edad tenía una asociación estadísticamente significativa ( $p: 0.001$ ) pacientes con edades entre 18 y 33 años presentaron mayor insatisfacción con la calidad de atención recibida (42.20%) (22).

**Lugar de procedencia:** Definido como “lugar de donde proviene o viene una persona en un momento determinado” (23).

Según Santos J. en su estudio encontró que la variable lugar de procedencia era estadísticamente significativa ya que encontró que los pacientes procedentes de Arequipa presentaron con mayor frecuencia satisfacción con la calidad de la atención percibida en el servicio de emergencia de la clínica Arequipa (24).

**Tiempo de espera:** Considerado por Avedis Donabedian como uno de los factores más importantes para poder analizar la calidad de atención, ya que un mayor tiempo de espera aumenta la percepción de insatisfacción entre los pacientes (6).

En cuanto al tiempo de espera aceptable que debe esperar un paciente sin que este repercuta de manera negativa en cuanto a la percepción de la calidad de atención en un servicio de salud ha habido opiniones diversas. Howat A. en su estudio encontró que este no debía exceder de los 30 minutos siendo lo aceptable un promedio de  $16.1 \pm 7.9$  minutos (25).

La importancia de esta variable también fue demostrada en estudios como el de Taco I. en la cual se halló una relación estadísticamente significativa entre un tiempo de espera mayor a 30 minutos con una insatisfacción en la calidad de atención (26).

Igualmente se vio esto en el estudio de Santos J. donde se encuentro que el 75% de los pacientes que esperaron más de 30 minutos se mostraron insatisfechos con la calidad de atención percibida en el servicio de Emergencia (24).

### 3.1 REVISION DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

#### ▪ A nivel local

- Autor: Fernández Mata, Richard Fredrick
- Lugar: Arequipa, Perú
- Titulo: Calidad de Atención en Consultorios Externos de los Hospitales Goyeneche y Honorio Delgado, Arequipa 2014
- Resumen: Calidad en el cuidado de la salud está referida a aspectos como la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos y otros aspectos que responden a las necesidades del paciente. El objetivo de este estudio fue determinar la calidad de atención, según el grado de satisfacción percibido por los usuarios, de los consultorios externos de los hospitales Honorio Delgado y Goyeneche en la ciudad de Arequipa, 2014. Material y métodos: Este fue un estudio de tipo observacional, prospectivo y transversal, llevado a cabo durante el mes de enero del 2014 en los consultorios externos de los servicios de pediatría, medicina, gineco-obstetricia y cirugía de dos hospitales del Ministerio de Salud en la ciudad de Arequipa. La técnica empleada fue la encuesta tipo cuestionario y se realizó un muestreo probabilístico por conveniencia. Se usó la encuesta de evaluación de la calidad de servicio Servqual. Resultados: Se encuestaron un total de 120 personas, 80% del sexo femenino, 61% con nivel secundario, 97% de procedencia urbana, 55.8% con SIS y 70% con ingresos menores de S/.750.00. En relación a la calidad de atención 39.2% refiere una insatisfacción severa, insatisfacción leve/moderada 58.2%, dentro de las dimensiones del instrumento, las de mayor insatisfacción severa fueron capacidad de respuesta y seguridad (47.5%). La única relación significativa encontrada fue la de la calidad de atención y el hospital, sin embargo, se dio básicamente a nivel de insatisfacción. Conclusiones: Existe una notable insatisfacción en relación a la percepción de la calidad de atención y éste relacionado al hospital de donde proviene el paciente. Palabras clave: calidad, satisfacción, hospital, paciente (32).

- Autor: Motta Gutiérrez, Patricia Araceli
  - Lugar: Arequipa, Perú
  - Título: Calidad de atención a los usuarios externos en el Hospital Regional May. Odo PNP Julio E. Pinto Manrique - Arequipa 2015
  - Resumen: La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la calidad de atención al usuario externo del Hospital Regional May. Odo PNP Julio E. Pinto Manrique; Arequipa 2015, tuvo como hipótesis es probable que la calidad de atención a los usuarios externos en el Hospital Regional May. Odo PNP Julio E. Pinto Manrique Arequipa se de en un nivel medio, utilizo como diseño el descriptivo simple propositivo, se tomó como población al usuario externo del Hospital Regional May. Odo PNP Julio E. Pinto Manrique utilizando el tipo de muestreo no probabilístico ya que la población fue seleccionada de acuerdo a la intención del investigador se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas para poder medir la calidad de atención llegando a la siguiente conclusión: La calidad de atención que se vienen prestando al usuario externo el Hospital Regional May. Odo PNP Julio E. Pinto Manrique ubicado en el departamento de Arequipa se da en un nivel medio, es decir, no se viene dando una buena calidad de atención (33).
- 
- Autor: Santos Chambi, Jose Manuel
  - Lugar: Arequipa, Perú
  - Título: Factores asociados a la calidad de atención percibida en pacientes del servicio de emergencia de la clínica Arequipa, 2022
  - Resumen: Introducción: La calidad de atención en salud posee vital importancia, por lo que requiere una evaluación y mejora constante, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos sanitarios a nivel nacional y local, y, por ende, el máximo beneficio para los pacientes. Objetivos: Determinar la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden al servicio de emergencia de la Clínica Arequipa, así como, si los factores edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, lugar de residencia, tiempo de espera, tenencia de seguro y el turno, están asociados a la calidad de atención percibida. Métodos: El tipo de estudio es observacional, prospectivo y

transversal. Los datos fueron obtenidos de una muestra por conveniencia constituida por 204 participantes, mediante una ficha de recolección de datos, que recopila información sobre los factores a estudiar e incorpora el instrumento SERVQHOS que evalúa la percepción de la calidad de atención, cuya confiabilidad tiene una Alfa de Cronbach 0.92; se ejecutó análisis por estadística descriptiva, y la estadística inferencial se hizo a través de la prueba Chi cuadrado ( $X^2$ ) Resultados: Entre los participantes, prevalece el sexo femenino con un 61.27% (n=125), el 47.06% (n=96) tiene una edad comprendida entre 30 – 50 años, 83.82 % (n=171) tiene un grado de instrucción superior; el 25.00% percibe insatisfacción con la atención brindada. El 32.80% del sexo femenino, 38.60% de los mayores de 50 años, 32.17% de los casados, 57.89% de los que residen fuera de Arequipa y el 75.00 % de los que tuvieron un tiempo de espera mayor a 30 minutos resultaron insatisfechos con la atención, encontrándose asociación estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ) entre estas variables y la calidad de atención. Conclusión: La cuarta parte de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia de la clínica Arequipa percibe insatisfacción con la atención brindada. El sexo femenino, edad a mayor a 50 años, estado civil casado, residencia fuera de Arequipa y el tiempo de espera mayor a 30 minutos están asociados a insatisfacción con la atención (24).

- Autor: Zea Aramburu, Vanessa Marilu
- Lugar: Arequipa, Perú
- Título: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud del consultorio COVID-19, Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2021
- Resumen: El presente trabajo de investigación estableció como objetivo principal “Determinar la relación entre la Calidad de atención y la Satisfacción de los usuarios de salud del consultorio COVID-19, Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa-2021”, la investigación fue de tipo básico, descriptivo, correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal, con la participación de los usuarios del consultorio COVID-19 a través de la encuesta y el cuestionario SERVQUAL del Ministerio de Salud (2011), validado y adaptado mediante la R.M. 527-2011 para realizar la determinación

de la Calidad de Atención y el nivel de Satisfacción de los usuarios a través de la diferencia de las expectativas y percepciones. Para el procesamiento de la información se realizó la tabulación y consolidación de datos utilizando Microsoft Excel 2013, el análisis a través del software estadístico SPSS v22 y mediante la Estadística Descriptiva se realizó la distribución de frecuencias, representación de porcentajes y contraste de la hipótesis inicial de estudio en base a los objetivos planteados. A través de la Estadística inferencial se empleó la prueba de correlación de Spearman para determinar la asociación entre las variables y cumplir con los objetivos de la investigación, determinando que existe una correlación directa y en un nivel moderado entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del usuario con un coeficiente Rho de 0.425, siendo las dimensiones de la calidad de aspectos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta las que mostraron mayores niveles de insatisfacción (34).

- Autor: Romel Duverly Enríquez Huanca
- Lugar: Arequipa, Perú
- Título: Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en los diferentes niveles de atención, Arequipa 2023
- Resumen: Objetivos: Determinar la frecuencia y los factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en los diferentes niveles de atención, Arequipa 2023 Materiales y Métodos: Tipo observacional, prospectivo y transversal. La recolección de datos se realizó usando una ficha de recolección de datos (anexo 2), la escala modificada de valoración socioeconómica de Amat y León (anexo 3) y para la evaluación de la percepción de la calidad se usó la encuesta SERQOHS (anexo 4). Resultados: La frecuencia de satisfacción de la percepción de la calidad fue de 64% en general siendo 32.94% en el primer nivel de atención a diferencia del tercer nivel de atención donde fue del 31.06%. La edad más frecuente de la población fue de una edad entre 31-49 años, el sexo más frecuente fue el masculino con 52%, el grado de instrucción más frecuente fue de técnico/superior con un 50%, la procedencia más frecuente fue Arequipa

con 51%, estado civil más frecuente fue el ser soltero con 51%. El 64% estuvo satisfecho con la calidad en la atención. El factor edad tuvo un  $p > 0,05$ , sexo  $p > 0,05$ , procedencia  $p > 0,05$ , estado civil  $p > 0,05$ , ser quecha hablante  $p > 0,05$ , nivel socioeconómico  $p > 0,05$ . Conclusiones: En la mayor parte de la población se determinó que un 64% se encuentra satisfecho con la calidad de atención recibida siendo el 32,94% en centros de primer nivel de atención, a diferencia del tercer nivel de atención donde fue del 31,06%. El sexo femenino y la provenir de otras provincias de Arequipa son los factores que se asocian a la percepción satisfactoria de atención en los pacientes de consultorio externo de medicina en los diferentes niveles de atención, Arequipa 2023 (35).

- Autor: Marisol Giovana Rodríguez Peña
- Lugar: Arequipa, Perú
- Título: Factores asociados a la satisfacción de la atención de la consulta externa del centro de salud Mariano Melgar Arequipa 2018.
- Resumen: La satisfacción del usuario externo es uno de los indicadores más utilizados en el ámbito de la gestión en los servicios de salud, se planteó determinar si factores tales como edad, sexo, nivel educativo, ocupación, servicio, tipo de usuario, tenencia de seguro están asociados a la calidad de atención percibida en consulta externa del Centro de Salud Mariano Melgar. Se realizó un estudio de tipo observacional, prospectivo, transversal en una muestra de 196 encuestados, se utilizó el cuestionario SERVPERF que mide el nivel de satisfacción del usuario mediante la evaluación de la percepción. Resultados: El 83.2% de los pacientes fue del sexo femenino, 51% fueron adultos, 44.9% con instrucción superior. La insatisfacción en la dimensión fiabilidad se encontró asociada al grado de instrucción, ocupación, al no contar con seguro médico, al tipo de usuario, en la dimensión de capacidad de respuesta se encontró asociada al nivel de instrucción y al consultorio de atención, en seguridad se asoció a la edad, nivel de instrucción, ocupación, tipo de usuario y consultorio de atención. La dimensión de empatía asoció la insatisfacción con la edad, nivel de instrucción, y consultorio de atención y en la dimensión de aspectos tangibles se encontró asociada a la edad, nivel de instrucción, ocupación y consultorio. Los factores asociados a la percepción

de insatisfacción en la consulta externa son: menor edad, alto nivel de instrucción y servicio de Gineco-Obstetricia consultado. En el análisis multivariado se determina que los pacientes de sexo masculino, con instrucción secundaria, ocupación solo su casa, y que acuda por consultorio de enfermería (vacunas, curación, etc.) se asocia a insatisfacción en la calidad de atención. Se concluye: Que la edad, específicamente jóvenes, nivel de instrucción superior y consultorio de atención de ginecobstetricia son factores asociados a la insatisfacción en la consulta externa del Centro de Salud Mariano Melgar (36).

- **A nivel nacional**

- Autor: Aquino Paco Nancy
- Lugar: Juliaca, Perú
- Titulo: Calidad de Atención en Consultorio de Ginecología, Desde la Perspectiva del Usuario Externo. Hospital “Carlos Monge Medrano”. Juliaca 2004 - 2005.
- Resumen: El objetivo de la presente tesis es medir la percepción de la calidad de servicios salud en mujeres que acuden a Consultorio Externo de Ginecología del Hospital “Carlos Monge Medrano” de Juliaca. Dentro de la técnica e instrumento, se realizó entrevista personal e individual; se utilizó una cédula de entrevista, estandarizada por el Modelo Servqual, con el cual se midió la percepción de calidad, en bases a diez dimensiones de calidad, aplicado a usuarios externos según criterios de inclusión y exclusión, durante los meses de agosto y setiembre 2005. La muestra intencional del estudio corresponde a 364 mujeres, que constituyen el 100% de las unidades de estudio, de diferente edad, nivel de instrucción, ocupación, como características generales, y 19 preguntas correspondientes a las diez dimensiones de calidad. Los resultados, la encuesta fue respondida por 364 pacientes mujeres. En donde se encontró que la edad promedio fue de 25 a 31 años, el nivel de instrucción promedio fue secundaria, la ocupación promedio fue ama de casa y comerciante, respectivamente. El análisis de los cuadros estadísticos de dimensiones de calidad se realizará según los datos obtenidos y la prueba estadística establecida, y para el análisis del nivel de satisfacción

se agrupará los cuatro niveles del instrumento, en tres niveles de satisfacción: el insatisfactorio (la suma de los valores del nivel nada satisfactorio y poco satisfactorio), aceptable y satisfactorio, de esta forma se logrará conclusiones adecuadas. De las diez dimensiones de calidad de servicios de salud, evaluadas; las que tuvieron mayor percepción, son la Seguridad y Cortesía, llegando a un nivel 5 de satisfacción aceptable. Y seis de las diez dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Profesionalidad, Credibilidad, y Accesibilidad, obtienen el nivel poco satisfactorio, las dimensiones Comprensión y Comunicación alcanzaron el nivel nada satisfactorio. Existe un coeficiente de variabilidad en la dimensión Comprensión (conocimiento de los usuarios) de 176.0% que es muy variable en relación a la dimensión Credibilidad (creencia en el servicio que se provee), que es de menor variabilidad 44.38%. Llegando a las conclusiones: La presencia del nivel de satisfacción de Calidad de atención de Servicios de Salud, en Consulta Externa de Ginecología, es insatisfactoria global en un 92.4% (nada satisfactorio y poco satisfactorio), y la presencia de calidad Aceptable global fue 7.7%, llegando a la satisfacción global en 0.0% Las dimensiones de Calidad, relacionados con la satisfacción del usuario, el de mayor satisfacción, es Credibilidad (23.9%); en cambio la Seguridad y Cortesía, constituyen Calidad Aceptable en un 65.9% y 67.6%, respectivamente. Las dimensiones que no son relacionados con la satisfacción y que deben ser mejorados para lograr la satisfacción de los usuarios son: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Profesionalidad, Credibilidad, y Accesibilidad, que perciben una insatisfacción (poco satisfactorio). La Comunicación (71%), y Comprensión (83.5), constituyen las dimensiones de mayor insatisfacción (nada satisfactorio) (37).

- Autor: Flores Rivas Junior, Soto Godoy Tania Magaly
- Lugar: Huancavelica, Perú
- Título: Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del hospital departamental de Huancavelica 2015”
- Resumen: El objetivo de la presente investigación fue describir el nivel predominante de la calidad de atención en los pacientes del hospital

departamental de Huancavelica, año 2015 , esta investigación corresponde al tipo de investigación básico, el nivel de investigación alcanzado es descriptivo transversal, dentro del método general tenemos el método descriptivo, el diseño fue el no experimental, de corte transversal, la población estuvo constituido por 133 pacientes que acudieron a atenderse a consultorios externos del hospital, en el proceso de recolección de datos se utilizó la técnica de entrevistas y encuestas que se realizaron a los pacientes del hospital, dentro de los resultados obtenidos, en la dimensión de elementos tangibles los pacientes muestran su descontento a tecnología del hospital, respecto a infraestructura a los pacientes no le agrada las instalaciones pero si aprueban la limpieza y la comunidad en el momento de la atención, en la dimensión de fiabilidad muestra poco interés en la atención del paciente pero con una ligera aprobación de la privacidad de los pacientes, en la dimensión de seguridad el personal del hospital tiene ligera convicción de seguridad de atención a los pacientes del hospital de Huancavelica, en la dimensión de capacidad de respuesta muestran insatisfacción en la atención a los pacientes del nosocomio, en la dimensión de empatía, el paciente sufre maltrato, las enfermeras y doctores numerosas veces son ajenos a la enfermedad del paciente, causándole insatisfacción con respecto a la calidad de atención. Por lo tanto, se concluye que, de acuerdo con nuestra variable de calidad de atención, las personas encuestadas muestran que el hospital departamental tiene debilidades en la atención al paciente, como el mal trato, baja capacidad de respuesta hacia el paciente, infraestructura inadecuada, la falta de equipos modernos, rapidez en la atención y claridad de los doctores y enfermeras. Se recomienda que las gestiones administrativas del hospital tomen en consideración estos hallazgos y realice las modificaciones pertinentes para el mejor nivel de satisfacción, especialmente en las dimensiones que así lo requieren (38).

- Autor: La Torre Mantilla, Angello Rafael
- Lugar: Lima, Perú

- Título: Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014
- Resumen: Se desarrolló un estudio observacional, descriptivo y transversal para determinar los factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, debido a que la insatisfacción del paciente se asocia con el nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos y mínimo riesgo para el paciente. La muestra incluyó 221 pacientes. Se halló que 21.3% de pacientes estaban satisfechos con la atención, 26,7% en el componente fiabilidad, 31.2% en el componente responsabilidad, 48% en el componente seguridad, 38.9% en el componente empatía y 32.6% en el componente tangibles. La insatisfacción se observó en 75 (70.8%) de los varones, 99 (86.1%) de las mujeres ( $p = 0.005$ ), en 65 (70.7%) de los beneficiarios directos y 109 (84.5%) de los familiares ( $p = 0.013$ ). Asimismo, conforme aumentaba el tiempo de espera para la atención, disminuía la satisfacción del paciente ( $r = -0.316$ ;  $p = 0.000$ ) (39).
- Autor: Gonzales Agreda, Angelica Grissell
- Lugar: Lambayeque, Perú
- Título: Factores socioculturales que influyen en la calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañaris – Lambayeque
- Resumen: En la investigación titulada Factores socioculturales que influyen en la calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañaris-Lambayeque; el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre los factores socioculturales y la calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañaris-Lambayeque; se desarrolló un estudio con un diseño no experimental y de tipo correlacional, donde la muestra estuvo conformada por 364 pacientes, quienes se les aplicó un cuestionario y el Servqual. Los resultados indicaron, que, en la Microred Cañaris en Lambayeque, presenta una asociación estadísticamente significativa entre el grado de instrucción, el sexo y la condición laboral. Se concluyó; de un total de 364 participantes del estudio, 168 catalogaron como regular la calidad de

atención; 107 la definieron como baja y el 89 señalaron que el nivel de calidad fue alta; y con respecto a la condición laboral; de 364 encuestados; 252 indicaron que tiene un trabajo temporal, 328 están adscritos al Seguro Integral de Salud; 222 indicaron tener hijos que son menores de edad; 274 presentan un grado de instrucción superior completa; 293 pertenecieron al sexo femenino y 195 tiene de 35 a 60 años de edad (40).

- **A nivel internacional**

- Autores: Mary Luz Pabon Córdoba, Kelly Isabel Palacio Diaz
- Lugar: Barranquilla – Colombia
- Título: Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017 - 2019
- Resumen: **Objetivo:** Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019. **Metodología:** la población y la muestra fueron 3185 pacientes que acudieron a la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo durante los periodos comprendidos entre 2017-2019: la información se tomó de las bases de datos de la entidad. Para el manejo y análisis de los datos, la información fue tabulada en una base de datos estructurada en un software de Excel y se realizaron análisis descriptivos simples a través de tablas y gráficos de frecuencia absoluta, lo cual permitió calcular las medidas simples de composición y distribución de variables. **Resultados:** el sexo de mayor predominio fue el femenino con el 59,7% mientras que del masculino eran el 40,3%; el mayor número de encuestados en los tres años estudiados, calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguida de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital. **Conclusión:** Se pudo concluir que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se

determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1% (41).

- Autor: Licda. Ana Lisseth Chávez Cruz, Licda Jessica Lissette Molina Regalado
- Lugar: San Salvador, El Salvador
- Título: Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del hospital Paravida de julio a diciembre 2014.
- Resumen: La presente investigación trata sobre, la evaluación de la calidad de atención en salud que se realizó en el área de emergencia del Hospital Paravida en el periodo de junio a diciembre de 2014, con el propósito de analizar la eficiencia de la atención, verificar la aplicación de normativas por el personal y valorar la satisfacción de los/as usuarias/os externos que consultan en el área de Emergencia de dicho hospital. El Hospital Paravida es una institución que cuenta con recursos humanos, materiales y financieros suficientes para poder implementar estrategias de mejora y dicho análisis será de mucha utilidad para la institución ya que le permitirá identificar fallas y poder corregirlas con el fin de mejorar y aumentar la credibilidad ante la población que solicita dichos servicios. Los métodos utilizados para realizar esta investigación fueron; el método analítico que al procesar la información permitió fundamentar los objetivos previamente establecidos y el método científico que permitió desarrollar la investigación de una forma lógica y coherente. Además, se obtuvo información de diferentes fuentes, como entrevistas, guías de observación y revisión bibliográfica. En el estudio se analizan tres variables las cuales son: eficiencia de la atención, aplicación de normativas y satisfacción de los usuarios. En dicha investigación participo un total de 154 personas de estos 66 usuarios internos y 90 usuarios externos, a los cuales se les aplico un guía de entrevista contrastando resultados con una guía de observación. Entre los resultados que se obtuvieron están: que los usuarios manifiestan sentirse satisfechos en relación a la infraestructura y atención que reciben por parte del personal, sin embargo, la variable proceso se ve afectada por el incumplimiento de normas y protocolos al momento de

proporcionar atención. De acuerdo con los resultados se plantea una propuesta de intervención con el objetivo de fortalecer los conocimientos para mejorar la aplicación de normas y protocolos de atención y con ellos mantener la fidelización de los usuarios y aumentar la demanda de cliente (42).

#### **4 HIPOTESIS**

Dado que una mayor edad, sexo femenino, tiempo de espera mayor a 30 minutos, pacientes sin SIS, nuevos, con grado de instrucción: secundaria completa o inferior, no procedentes de Arequipa, y atendidos en consultorio de Medicina, es probable que sean factores asociados a la insatisfacción de la calidad de atención percibida por pacientes de consulta Externa en el centro de Salud Mariano Melgar.



## **CAPITULO II**

### **PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

## 1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

### 1.1. Técnicas

Entrevistas

### 1.2. Instrumentos

Ficha de recolección de datos, elaborado por los autores del trabajo

Cuestionario SERVPERF, Cronin y Taylor 1994

### 1.3. Materiales de verificación

Encuestas físicas y ordenador con paquetes estadísticos

### 1.4. Prototipo de instrumento

Cedula de entrevista

## 2. Campo de verificación

2.1. **Ubicación espacial:** Centro de salud Mariano Melgar, Arequipa

2.2. **Ubicación temporal:** 9 de febrero 2024 - 21 de febrero 2024

2.3. **Unidades de estudio:** Pacientes atendidos en consultorio externo de medicina y ginecología.

### 2.4. Muestra:

Se realizó un muestreo por conveniencia, aplicando la encuesta a pacientes atendidos en consultorios de medicina y ginecología en el periodo de 9 de febrero al 22 de febrero del 2024, resultando 167 pacientes que accedieron de manera voluntaria a participar en este estudio.

- Criterios de inclusión:

- Pacientes de 18 a 59 años atendidos en el área de consultorio externo.
- Pacientes atendidos en consultorio externo de ginecología o medicina.
- Paciente que accedieron de manera voluntaria a participar en el estudio

- Criterios de exclusión:

- Pacientes iletrados.
- Pacientes adultos mayores (mayor igual a 60 años).
- Pacientes menores de edad.
- Pacientes que no deseen participar con el estudio de manera voluntaria.

- Paciente que acuden por otro servicio que no sea consultorio externo.
- Pacientes fuera del horario de estudio 7 am – 7 pm.

### 3. Estrategia de recolección de datos

Se solicitó permiso al jefe del establecimiento para la ejecución de este estudio, posteriormente se realizaron las entrevistas a los pacientes del área de consultorio externo.

Para este estudio utilizamos la prueba estadística de chi cuadrado ya que nos ayuda a determinar si hay asociación entre variables cualitativas: factores y calidad de atención percibida, SPSS.

#### 3.1. Organización

Observación, cuestionarios, encuestas.

#### 3.2. Recursos

Humanos Investigador, asesor.

#### 3.3. Validación de instrumentos

Para evaluar la variable de Calidad de Atención Percibida, se empleó el instrumento SERVPERF, el cual cuenta con alto grado de fiabilidad (coeficiente alfa de Cronbach de 0,9098; alfa estandarizada de 0,9238) y el hecho de gozar de una mayor validez predictiva que la del modelo de la escala basada en diferencias. Este cuestionario consta de 22 ítems, que evalúan la percepción del usuario las cuales se distribuyeron en 5 dimensiones:

1. Fiabilidad: preguntas del 01 al 05
2. Capacidad de respuesta: preguntas del 06 al 09
3. Seguridad: preguntas del 10 al 13
4. Empatía: preguntas del 14 al 18
5. Elementos tangibles: preguntas del 19 al 22

Consideramos la escala de Likert con valores de 1 al 5 donde:

- 1 significativo mucho peor de lo que esperaba
- 2 significativo peor de lo que esperaba
- 3 significativo igual de lo que esperaba
- 4 significativo mejor de lo que esperaba

5 significo mucho mejor de lo que esperaba

La puntuación total se calculó sumando las puntuaciones individuales de los 22 ítems.

Se dicotomizo en satisfecho y no satisfecho, considerando un puntaje de 1 a 3 como insatisfecho y de 4 a 5 como satisfecho de acuerdo con el punto de corte el cual se determinó basado en el cálculo de los cuartiles y estadígrafos (27) donde la calificación resulto en que Aquellos participantes con una puntuación entre 1 a 66 se clasificaron como insatisfechos, y aquellos con una puntuación de 67 a 110 se clasificaron como satisfechos.

#### **Validación del instrumento en Perú**

El cuestionario adaptado de la escala SERVPERF ha sido validado en diferentes áreas de Perú. En una investigación realizada en Lima en 2016 por De la Cruz, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.92 (28), mientras que, en Trujillo, en 2014, Argomedo evaluó la fiabilidad del instrumento y encontró un alfa de Cronbach de 0.809. Dado que el umbral mínimo aceptable para considerar el instrumento como válido es de 0.65, podemos concluir que el cuestionario muestra evidencia de confiabilidad (29).

Ficha de recolección de datos, fue elaborada para el presente estudio por los investigadores.

#### **3.4. Criterio para manejo de resultados**

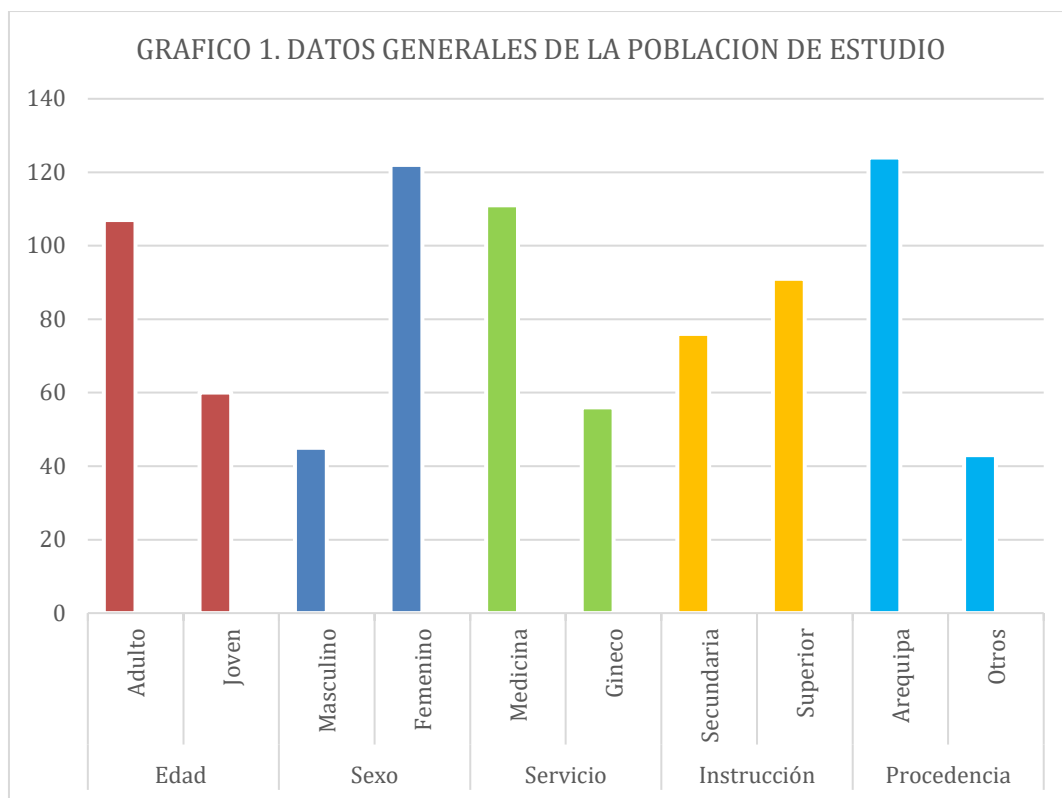
Para este estudio utilizamos la prueba estadística de chi cuadrado ya que nos ayuda a determinar si hay asociación estadísticamente significativa entre variables cualitativas: edad, sexo, tiempo de espera, especialidad, seguro, usuario, grado de instrucción, y procedencia en función a la calidad de atención percibida.

Así mismo esta información fue tabulada para luego ser analizada e interpretada en el programa de SPSS.



**TABLA 1. DATOS GENERALES DE LA POBLACION PARTICIPANTE**

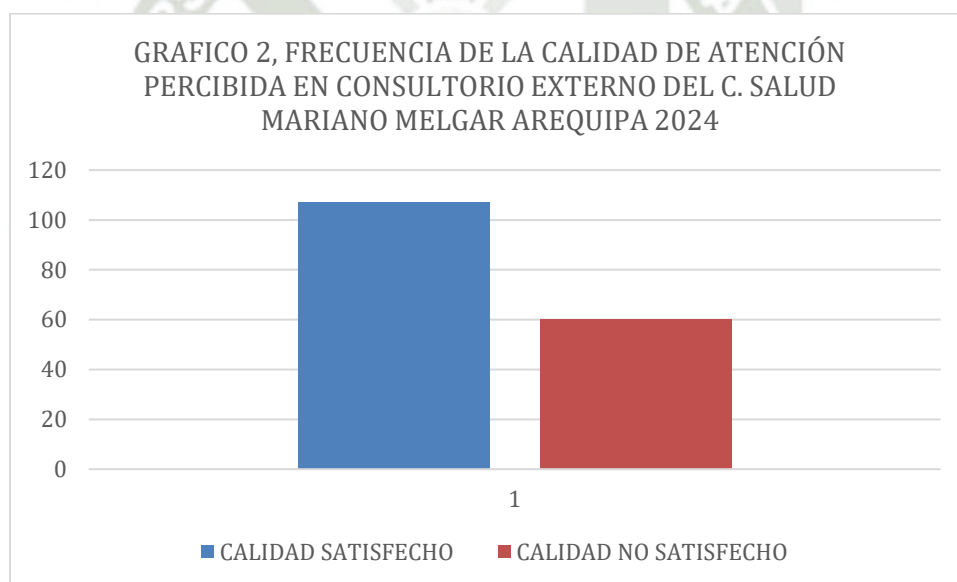
DATOS	FRECUENCIA		
	N = 167	% = 100	
<b>Edad</b>	Adulto	107	64,10
	Joven	60	35,90
<b>Sexo</b>	Masculino	45	26,90
	Femenino	122	73,10
<b>Servicio</b>	Medicina	111	66,50
	Gineco	56	33,50
<b>Instrucción</b>	Secundaria	76	45,50
	Superior	91	54,50
<b>Procedencia</b>	Arequipa	124	74,30
	Otros	43	25,70



El 64.10% de los participantes fueron adultos, el 73.10% fueron mujeres, el 66.50% fueron asistentes al servicio de medicina. El 54.50% presentaron nivel de instrucción superior, el 74.30% fueron procedentes de la ciudad de Arequipa.

**TABLA 2. FRECUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCION**

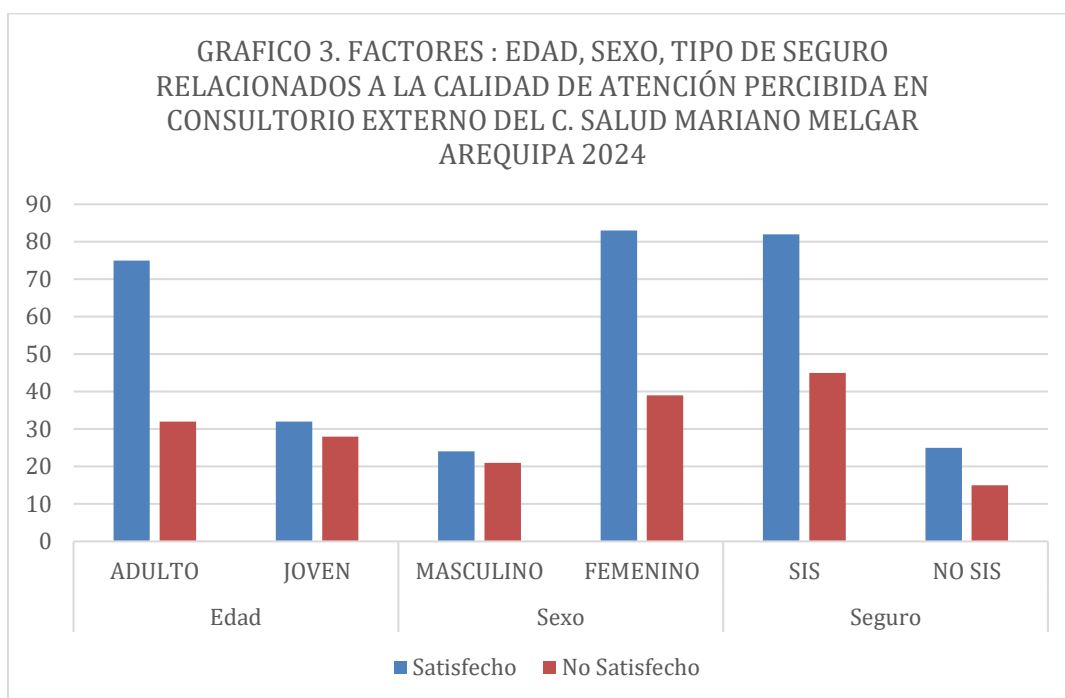
DATOS	FRECUENCIA	
	N° = 167	% = 100
SATISFECHO	107	64,10
NO SATISFECHO	60	35,90



El 64.10% de los participantes manifestaron estar satisfechos con la calidad de atención en el establecimiento de salud, mientras que el 35.90% de los pacientes asistentes indicaron no estar satisfechos con la calidad de la atención.

**TABLA 3. FACTORES: EDAD, SEXO, TIPO DE SEGURO RELACIONADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN CONSULTORIO EXTERNO DEL C. SALUD MARIANO MELGAR AREQUIPA 2024**

Características	CALIDAD	Total	Satisfecho		No Satisfecho		X <sup>2</sup> P
		N°= 167	N°=107	%	N°=60	%	
Edad	ADULTO	107	75	70,10	32	29,90	4,69 0,02
	JOVEN	60	32	53,30	28	46,70	
Sexo	MASCULINO	45	24	53,30	21	46,70	3,09 0,05
	FEMENINO	122	83	68,00	39	32,00	
Seguro	SIS	127	82	64,60	45	35,40	0,56 0,48
	NO SIS	40	25	62,50	15	37,50	



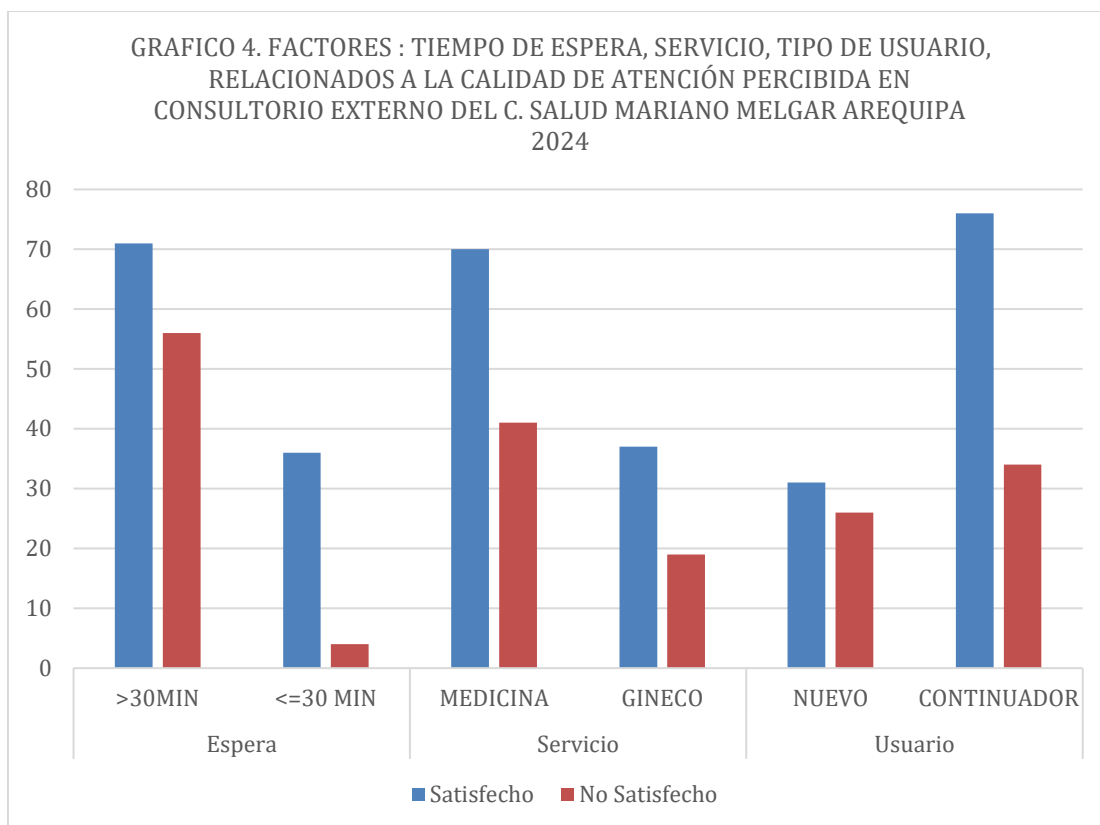
El 46.70% de los jóvenes manifestaron no estar satisfechos con la calidad de atención, mientras que el 70.10% de los adultos refieren estar satisfechos con la calidad de la atención, existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables con  $P < 0.05$  ( $P: 0.023$ ).

El 46.70% de los varones manifestaron no estar satisfecho con la calidad de atención, mientras que el 68% de las mujeres se encuentran satisfechas con la atención recibida, existiendo una relación estadísticamente significativa entre las variables sexo y calidad de atención. Existe relación estadísticamente significativa ( $P: 0.05$ ).

El 37.50% de los pacientes que no cuentan con seguro SIS, se encuentran insatisfechos con la atención recibida, mientras que el 64.60% de los que, si tienen seguro SIS, indican estar satisfechos, pero no existe relación significativa.

**TABLA 4. FACTORES: TIEMPO DE ESPERA, SERVICIO, TIPO DE USUARIO, RELACIONADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN CONSULTORIO EXTERNO DEL C. SALUD MARIANO MELGAR AREQUIPA 2024**

Características	CALIDAD	Total	Satisfecho		No Satisfecho		X <sup>2</sup>	P
		N°= 167	N°=107	%	N°=60	%		
<b>Espera</b>	>30min	127	71	55,90	56	44,10	15,36	0,00
	<=30 min	40	36	90,00	4	10,00		
<b>Servicio</b>	Medicina	111	70	63,10	41	36,90	0,15	0,42
	Ginecología	56	37	66,10	19	33,90		
<b>Usuario</b>	Nuevo	57	31	54,40	26	45,60	3,53	0,04
	Continuador	110	76	69,10	34	30,90		



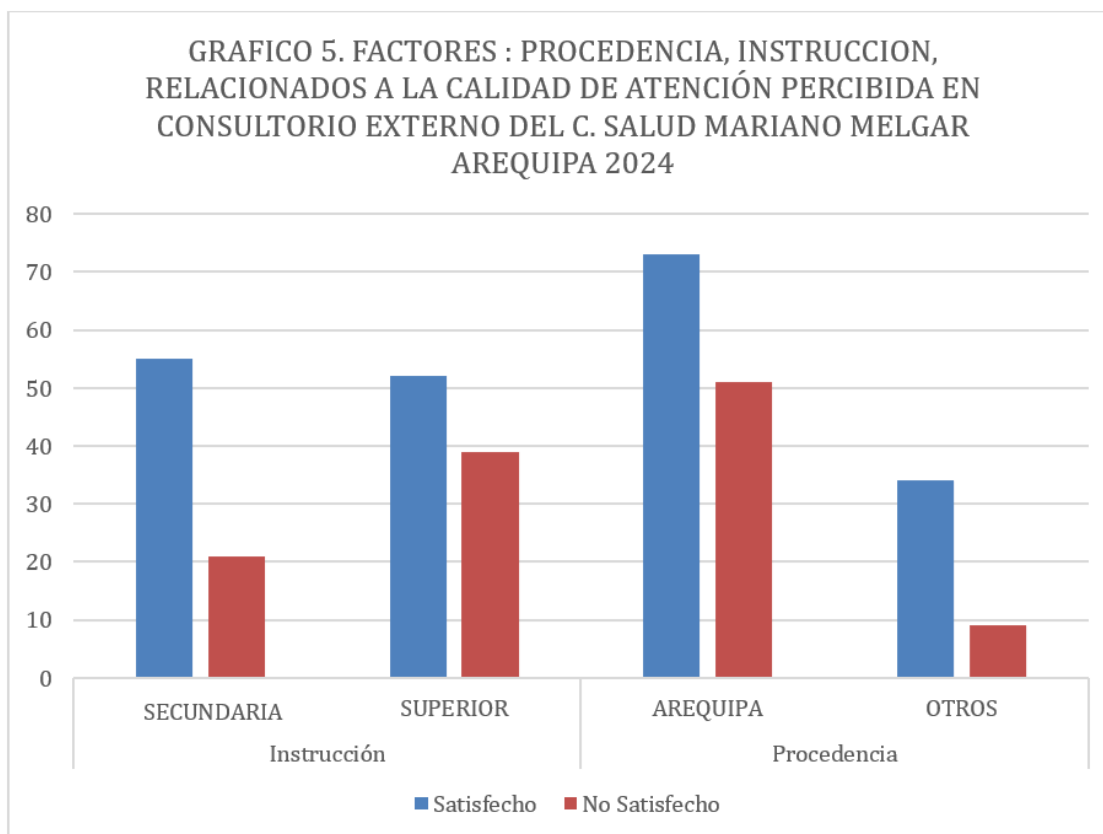
El 44.10% de los pacientes que tuvieron como tiempo de espera más de 30 minutos demuestran insatisfacción, mientras que el 90% de los que esperaron de 30 minutos a menos se encuentran satisfechos, ( $P < 0.05$ ).

Los pacientes asistentes para solicitar atención tanto en el consultorio de medicina como de ginecología en porcentajes similares demostraron estar satisfechos, ( $P > 0.05$ ).

El 45.60% de los pacientes que acuden por primera vez como usuarios nuevos demuestran no estar satisfechos con la calidad de atención, mientras que el 69.10% de los pacientes que acuden en forma continua se encuentran satisfechos  $P < 0.05$ .

**TABLA 5. FACTORES: PROCEDENCIA, INSTRUCCION, RELACIONADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN CONSULTORIO EXTERNO DEL C. SALUD MARIANO MELGAR AREQUIPA 2024**

Características	CALIDAD	Total	Satisfecho		No Satisfecho		X <sup>2</sup> P
		N°= 167	N°=107	%	N°=60	%	
Instrucción	Secundaria	76	55	72,40	21	27,60	4,17 0,03
	Superior	91	52	57,10	39	42,90	
Procedencia	Arequipa	124	73	58,90	51	41,10	5,66 0,01
	Otros	43	34	79,10	9	20,90	



El 42.90% de los pacientes con nivel de instrucción superior se encuentran No satisfechos con la atención recibida, mientras que el 72.40% de los que tienen secundaria manifiestan estar satisfechos con la calidad de atención. Existe relación estadísticamente significativa ( $P < 0.05$ ). El 41.10% de los procedentes de Arequipa se encuentran insatisfechos, mientras que los que vienen de otras provincias en el 79.10% indican satisfacción. Existe relación estadísticamente significativa ( $P < 0.05$ ).

## DISCUSIÓN

El 64.10% de los pacientes que acudieron a Consultorio Externo fueron adultos, el 73.10% fueron mujeres, el 66.50% acudieron al servicio de medicina. El 54.50% presentaron nivel de instrucción superior. El 74.30% de los pacientes fueron procedentes de la ciudad de Arequipa. En el estudio de Santos J. Arequipa 2022, Factores asociados a la calidad de atención percibida en pacientes del servicio de emergencia de la clínica Arequipa reporta que el 47.06% están comprendido entre las edades de 30 a 49 años la gran mayoría mujeres con 61.27% y con grado de instrucción superior 83.82% (24).

Nuestro estudio realizado en un centro de salud público encontró; que el sexo femenino también fue mayoritario con un 73.10% esto podría deberse a un mayor número de mujeres vs hombres en Arequipa según el censo del 2017 (31), otro posible motivo sería que las mujeres son más propensas a buscar atención médica debido al rol desempeñado en la familia.

Por otro lado, el grado de instrucción superior encontrado en nuestro estudio es 54.50%, menor al encontrado en el estudio de Santos J. realizado en un centro de salud privado, clínica Arequipa, posiblemente se puede explicar porque el acceso a un servicio de salud privado requiere de mayor sustentabilidad económica, la cual en la mayoría de los casos va de la mano con un grado de instrucción superior.

El 64.10% de los participantes manifestaron estar satisfechos con la calidad de atención en el establecimiento de salud, mientras que el 35.90% de los pacientes asistentes indicaron no estar satisfechos con la calidad de la atención. Este resultado puede deberse a factores como la confianza e interés que mostraba el médico de Consultorio para solucionar el problema del paciente, así como la disponibilidad para sacar citas, el tiempo de espera para la atención por el médico. Este hallazgo coincide con los resultados obtenidos en el estudio hecho por Rodríguez J., titulado “Factores asociados a la satisfacción de la atención de la consulta externa del centro de salud Javier Llosa García de Hunter. Arequipa 2019” donde se encontró que el 32.60% de los pacientes se encontraron insatisfechos con la atención (22).

Respecto a la edad, el 46.70% de los jóvenes manifestaron no estar satisfechos con la calidad de atención, mientras que el 70.10% de los adultos refieren estar satisfechos con la calidad de la atención refiriendo que si existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables con  $P < 0.05$  ( $P: 0.023$ ). Este resultado se puede deber a que los jóvenes presentan mayor conveniencia y acceso a la información a través de la tecnología motivo por el cual tienen expectativas mucho más altas respecto a la calidad de atención y si estas no son cumplidas es más probable que expresen insatisfacción, además de que los jóvenes tienen menos experiencia en el sistema de salud en comparación con los adultos, lo cual puede llevar a que estos sean

menos pacientes con los procesos de atención médica para llegar a un diagnóstico y menos comprensivos con posibles demoras o dificultades en el Sistema lo cual es congruente con el estudio de Borda E titulado: “Factores relacionados a la calidad de atención en consulta externa del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud. Arequipa 2020” donde se halló que la variable edad también tenía una relación estadísticamente significativa con la calidad de atención ( $P= 0.00$ ) donde los pacientes con edades comprendidas entre 18-30 años fueron los que mostraron mayor insatisfacción (52.90%) (30).

En relación con el sexo, el 46.70% de los varones manifestaron no estar satisfecho con la calidad de atención, mientras que el 68% de las mujeres se encuentran satisfechas con la atención recibida, existiendo una relación estadísticamente significativa entre las variables sexo y calidad de atención, existe relación estadísticamente significativa con  $P =0.05$ ; este resultado podría ser explicable por los roles de género socialmente construidos, ya que los hombres pueden sentir que deben ser más fuertes, autosuficientes y menos propensos a enfermarse, lo cual podría provocar que tengan una percepción distinta de la severidad de su enfermedad en comparación con las mujeres lo cual podría influir en una percepción insatisfactoria de la calidad de atención médica si es que no logran darle una solución a su problema de salud, además de que los hombres en comparación con las mujeres podrían mostrar una menor disposición a compartir abiertamente sus preocupaciones o tener dificultad para comunicar de manera asertiva sus necesidades durante la consulta médica llevando a una mayor percepción de insatisfacción. En el estudio de Santos J. Arequipa 2022, “Factores asociados a la calidad de atención percibida en pacientes del servicio de emergencia de la clínica Arequipa” reportó que el sexo más insatisfecho por la calidad de atención recibida por el contrario fueron las mujeres con un 32.80 % (24).

En lo que concierne al tipo de Seguro, el 37.50% de los pacientes que no cuentan con seguro SIS, se encuentran insatisfechos con la atención recibida, mientras que el 64.60% de los que, si tienen seguro SIS, indican estar satisfechos, pero no existe relación significativa.

En lo que respecta al tiempo de espera, el 44.10% de los pacientes que tuvieron como tiempo de espera más de 30 minutos demuestran insatisfacción, mientras que el 90% de los que esperaron de 30 minutos a menos se encuentran satisfechos,  $P<0.05$ . explicable ya que mientras mayor es el tiempo de espera para recibir atención es probable que los pacientes se sientan decepcionados, que lleguen a cuestionar la eficiencia y competencia del personal médico y administrativo, así como una percepción de falta de respeto hacia su tiempo llevando como resultado a un mayor grado de insatisfacción. En el estudio de Taco I. titulado: “Factores

relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden al laboratorio de un Hospital Estatal. Arequipa mayo 2021” reporta que el tiempo de espera mayor a 30 minutos se asoció a insatisfacción en una relación estadísticamente significativa ( $P=0.00$ ) (26). Los pacientes asistentes para solicitar atención tanto en el consultorio de medicina como de ginecología en porcentajes similares demostraron estar satisfechos, ( $P>0.05$ ).

En cuanto a la variable usuario se encontró que el 45.60% de los pacientes que acuden por primera vez como usuarios nuevos demuestran no estar satisfechos con la calidad de atención, mientras que el 69.10% de los pacientes que acuden en forma continua se encuentran satisfechos.  $P<0.05$  explicable porque los pacientes que acuden de forma continua pueden estar más familiarizados con el entorno así como con el personal médico, lo cual les da más confianza y comodidad, mientras que los pacientes que acuden por primera vez pueden sentirse más ansiosos y desconcertados por un ambiente desconocido, además de que sus expectativas pueden ser mayores y por ende poco realistas hacia la calidad de atención y el tiempo de espera, lo cual llevaría a una mayor insatisfacción si es que estas expectativas no llegasen a ser cumplidas. En el estudio de Rodríguez J titulado: Factores asociados a la satisfacción de la atención de la consulta externa del Centro de Salud Javier Llosa García de Hunter Arequipa 2019” reporto que los usuarios nuevos fueron los menos satisfechos en un 66.7% (22).

Referente al grado de instrucción se encontró que el 42.90% de los pacientes con nivel de instrucción superior se encuentran No satisfechos con la atención recibida, mientras que el 72.40% de los que tienen secundaria o inferior manifestaron estar satisfechos con la calidad de atención. Existe relación estadísticamente significativa ( $P<0.05$ ). explicable porque los pacientes con un grado de instrucción superior tienen expectativas más altas debido a que es posible que tengan un mayor conocimiento sobre temas de salud y en caso no lo tuvieran tienen mayor facilidad de acceso a otras fuentes de información como el internet sobre su condición médica y manejo que deberían recibir, pudiendo llevar a discrepancias con el médico generando insatisfacción, lo cual es congruente con los resultados hallados en el estudio de Rodríguez J. donde reporta que los pacientes que presentaban un grado de instrucción superior fueron los más insatisfechos (60.3%) (22).

Con relación a la procedencia, el 41.10% de los procedentes de Arequipa se encuentran insatisfechos, mientras que los que vienen de otras provincias en el 79.10% indican satisfacción. Existe relación estadísticamente significativa ( $P<0.05$ ). explicable porque los pacientes procedentes de fuera de Arequipa tienen un nivel de expectativas mucho menores que los que proceden de Arequipa ya que muchos de estos es posible que provengan de ciudades donde la calidad de atención es mucho menor comparada con la de Arequipa ya que

esta es una de las ciudades más importantes del país, y la más importante del sur del Perú. En el estudio de Santos J. Titulado: “Factores asociados a la calidad de atención percibida en pacientes del servicio de emergencia de la clínica Arequipa” reporta que por el contrario los que residen fuera de Arequipa manifestaron mayor insatisfacción con la atención (57.89%) además se demostró una asociación estadísticamente significativa ( $P=0.001$ ) (24).



## CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

### A. CONCLUSIONES

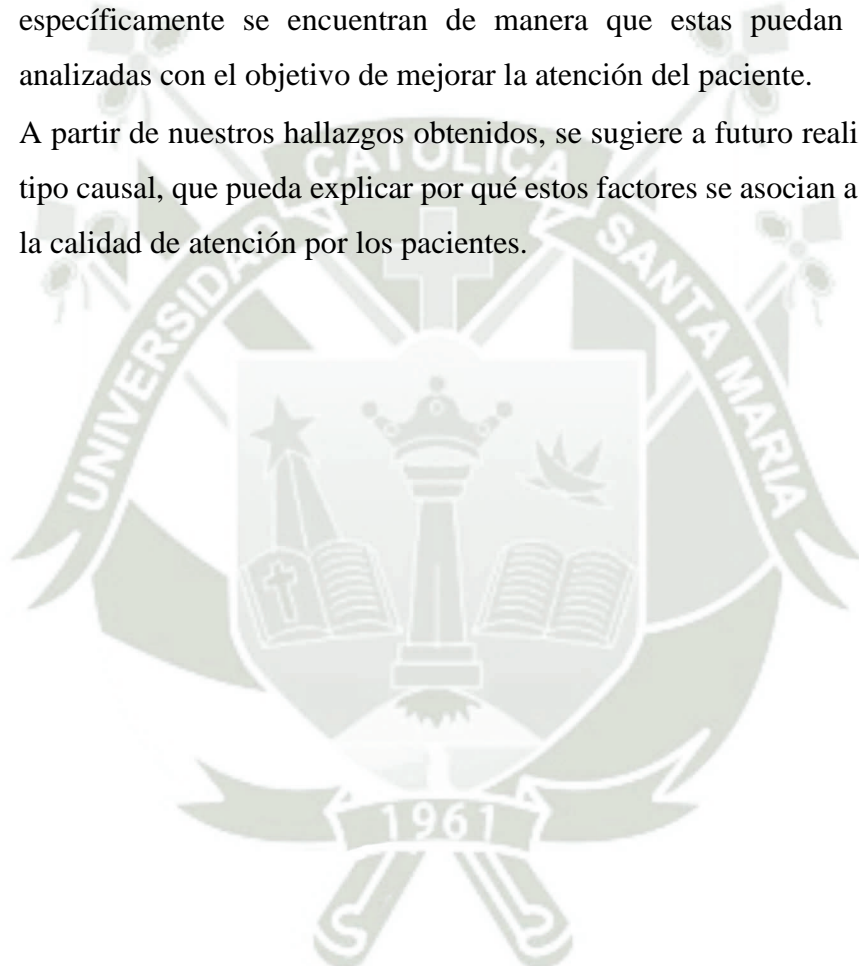
Luego de realizar este estudio podemos concluir que:

- Poco más de la tercera parte de los pacientes encuestados en el presente estudio, que acudieron a consultorio externo del Centro de Salud Mariano Melgar percibieron insatisfacción.
- De los factores evaluados: los jóvenes, el sexo masculino, el tiempo de espera mayor a 30 minutos, ser usuario nuevo, el grado de instrucción superior y ser procedentes de Arequipa están asociados a insatisfacción en la calidad de atención percibida por los pacientes encuestados en el presente estudio, que fueron atendidos en consultorio externo del Centro de Salud Mariano Melgar.

### B. RECOMENDACIONES

- Presentar estos hallazgos al director del Centro de Salud con el fin de que tome medidas enfocadas en los factores asociados a la insatisfacción tales como en cuanto al tiempo de espera, implementar un sistema de programación de citas el cual distribuya equitativamente la carga de trabajo a lo largo del día, contratar más personal médico y de apoyo para evitar congestiones en ciertos momentos. En cuanto a los procesos administrativos que son parte importante en la demora de la atención se podría hacer uso de la tecnología para automatizar estos procesos como el registro de pacientes en un sistema virtual ahorrándonos el tiempo que demora el médico en completar las hojas HIS, y en la recopilación de historias clínicas disminuyendo de esta manera el tiempo tardado en admisión en buscar las historias clínicas de cada paciente además de que se presentan casos en los cuales estas historias clínicas se pierden lo cual genera mayor tiempo de espera para el paciente y por ende insatisfacción.
- Se sugiere realizar encuestas periódicas a los pacientes sobre la calidad de atención percibida para de esta forma recopilar sus opiniones y darse cuenta si las medidas llevadas a cabo han surgido efecto y de igual forma identificar áreas de mejora específicas.

- Proporcionar capacitación periódica al personal de salud no solo en el ámbito profesional sino también en el servicio al cliente, empatía, comunicación efectiva ya que estos son aspectos fundamentales para lograr una experiencia satisfactoria para el paciente.
- Implementar los comités de Calidad Percibida con el objetivo de recoger las valoraciones de los pacientes con la calidad de atención del servicio prestado en el Centro de salud, y si hubiese deficiencias, identificarlas y localizar en que áreas específicamente se encuentran de manera que estas puedan ser discutidas y analizadas con el objetivo de mejorar la atención del paciente.
- A partir de nuestros hallazgos obtenidos, se sugiere a futuro realizar un estudio de tipo causal, que pueda explicar por qué estos factores se asocian a insatisfacción de la calidad de atención por los pacientes.



## CRONOGRAMA DE TRABAJO

TESIS	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
<b>1. PROBLEMA</b>											
Planteamiento del problema											
Hipótesis											
Objetivos											
Justificación											
<b>2. MARCO CONCEPTUAL</b>											
Investigaciones Nacionales											
Investigaciones Internacionales											
Bases teóricas											
<b>3. METODOLOGÍA</b>											
Elaboración de encuesta											
Revisión de proyecto											
Presentación del proyecto											
Levantamiento de observaciones											
Aplicación de encuestas											
<b>4. ANALISIS DE RESULTADOS</b>											
<b>5. REVISION DE RESULTADOS</b>											
<b>6. PRESENTACION DE AVANCE</b>											
<b>7. DISCUSION DEL TEMA</b>											
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>											
<b>9. SUSTENTACION DE TESIS</b>											

**REFERENCIAS:**

- 1) Ramos Domínguez BN. Control de calidad de la atención de salud. [Internet]. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2011. Disponible en: <http://www.bvscuba.sld.cu/libro/control-de-la-calidad-de-la-atencion-de-salud-segunda-edicion/>
- 2) Cordera A y. MB. Administración de sistemas de salud. Estudios sociológicos, ISSN 0185-4186, ISSN-e 2448-6442, Vol. 2, No. 5-6 (MAY-DIC), 1984, págs. 474-476: Nueva Imagen; 1983.
- 3) Tito M, Dávila R. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú, 2007. Revista Científica de Ciencias de la Salud 3:3 2010 pág. 55-61; 2010. Disponible en: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/172/172](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/172/172)
- 4) Carol M. Gilmore H de MN. MANUAL DE GERENCIA DE LA CALIDAD [Internet]. 1996. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/123456789/3155/1/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20\(3\),%209.pdf](https://iris.paho.org/bitstream/123456789/3155/1/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20(3),%209.pdf)
- 5) Fajardo-Dolci G, editor. La relación médico-paciente: ¿Un mito o una realidad para brindar atención médica de calidad? Rev. Med Hosp Gen Mex 2009; 72 (3): 119-120; 2009. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/h-gral/hg-2009/hg093a.pdf>
- 6) Donabedian A. La Calidad de la Atención Médica. Rev Calidad Asistencial. 2001;29–38. Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf)
- 7) Tejero González JM, Universidad de Castilla-La Mancha, editores. Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha; 2021. Disponible en: [http://doi.org/10.18239/estudios\\_2021.171.00](http://doi.org/10.18239/estudios_2021.171.00)
- 8) Aguirre H, editor. Administración de la calidad de la atención médica. Rev Med IMSS (Mex) 1997;35 (4):257-264; 1997.
- 9) VANORMELINGEN, H., ET AL. (1997): ¿Qué es la calidad en los servicios de salud?

- 10) Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open* [Internet]. 2013;3(1): e001570. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2012-001570>
- 11) Mira JJ, Aranaz J La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria [Internet]. *Umh.es*. Disponible en: [https://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](https://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf)
- 12) Oliver RL. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *J Marketing Res*. 1980; 42:460–9.
- 13) Churchill G, Surprenant C. An investigation into the determinants of customer satisfaction. *J Marketing Res*. 1982; 19:491–504.
- 14) Cadotte E, Woodruff R, Jenkins R. Expectations, and norms in models of consumer satisfaction. *J Marketing Res*. 1987; 24:305–14.
- 15) Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller y. J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria [Internet]. *Umh.es*. Disponible en: [https://calite-revista.umh.es/indep/web/art\\_servqhos.pdf](https://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf)
- 16) Seclén, J. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú 2000, *Anales Facultad de Medicina* [Internet], 2005 pág. vol. 66 (2). Disponible en <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>
- 17) Infantes Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev Perú Med Integrativa*.2017;2(2):133-9. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de- e4Vf9y6.pdf>
- 18) Instituto Nacional de Estadística [Internet]. *Ine.es*. Disponible en: <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4484>
- 19) Definición Nivel de instrucción [Internet]. *Eustat.eus*. Disponible en: [https://www.eustat.eus/documentos/opt\\_1/tema\\_80/elem\\_2376/definicion.html](https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_80/elem_2376/definicion.html)
- 20) Edad [Internet]. <https://www.cun.es>. Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/edad>

- 21) Manuales HIS - Manuales Etapas de Vida - Diresa Tumbes [Internet]. Gob.pe. [citado el 13 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.diresatumbes.gob.pe/index.php/estadisticas-de-salud/manuales-his/category/153-manuales-etapas-de-vida>
- 22) Rodríguez J. Factores asociados a la satisfacción de la atención de la consulta externa del centro de salud Javier Llosa García de Hunter. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/81514fb3-b133-4ed8-bae6-f103b444c0ed/content>
- 23) Instituto Nacional de Estadística [Internet]. Ine.es. Disponible en: <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4486&op=30279&p=1&n=20>
- 24) Santos J. Factores asociados a la calidad de atención percibida en pacientes del servicio de emergencia de la clínica Arequipa, 2022. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d5cc80fe-49ab-42f4-9494-8b24c961d89a/content>
- 25) Howat AP, Hammond M, Shaw L, Evans RI, Frame K, Davies TI, et al. Quality assurance. A project on patient waiting times at appointment in an orthodontic department. Community Dent Health [Internet]. 1991 [citado el 13 de marzo de 2024];8(2). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1878796/>
- 26) Taco I. Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden al laboratorio de un hospital estatal. Arequipa mayo 2021. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín; 2021. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6fd84a0f-b744-402b-8f14-c18f6349d188/content>
- 27) Fuentes SLE. Metodología para la elección de punto de corte óptimo para dicotomizar covariables continuas. Rev Cub Gen. 2013;7(3):36-42.
- 28) De La Cruz-Vargas JA, Rodríguez-Chávez S, Roldan-Arbieta L, Medina-Vilca A, Huamán-Guerrero M, Pérez M. Validación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción de mujeres embarazadas durante el parto. Rev.Fac. Med.Hum

- [Internet]. 2017Apr.21 [cited 2024Mar.13];16(2). Available from: <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/650>
- 29) Argomedo, A. Satisfacción de la calidad del servicio percibido por pacientes de la clínica Anticona EIRL, según el modelo SERVPERF. Tesis para optar el título profesional de ingeniero estadístico. Trujillo, Perú. Universidad Nacional de Trujillo, 2014.
- 30) Corrales E. Factores relacionados a la calidad de atención en consulta externa del servicio de gastroenterología del hospital nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Essalud. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5b4613ce-e227-4cad-a58d-8258e4f652aa/content>
- 31) INEI. Instituto Nacional de Estadística e informática [Internet]. Gob.pe. [citado el 13 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/censos-2017-departamento-de-arequipa-cuenta-con-1-382-730-habitantes-11029/>
- 32) Fernández Mata, R. F. (2014). Calidad de atención en consultorios externos de los hospitales Goyeneche y Honorio Delgado. Universidad Católica de Santa María, Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/00d16585-bf4b-46e0-8e18-da9d57a521d9>
- 33) Araceli, M. G. P. (2016b). Calidad de atención a los usuarios externos en el hospital regional May. Odo PNP julio e. Pinto Manrique. Universidad San Pedro. Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/919>
- 34) Zea Aramburu, V. M. (2021). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud del consultorio COVID-19, Hospital Regional del Sur FAP. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76957?show=full>
- 35) Huanca, R. D. E. (2023). Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en los diferentes niveles de atención. Universidad Nacional de San Agustín. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/c62f052d-85db-411e-9fee-1b3a88499d7f>
- 36) Peña, M. G. R. (2019). Factores asociados a la satisfacción de la atención de la consulta externa del Centro de Salud Mariano Melgar. Universidad Nacional de

San Agustín. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/260659a1-505b-4c8c-85d3-3a7d1b197bc3>

- 37) Paco, N. A. (2005). Calidad de atención, en consultorio de ginecología, desde la perspectiva del usuario externo. Hospital “Carlos Monge Medrano”. Universidad Católica de Santa María. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/4d9b2785-dffc-4aa9-a130-a8e4dde8df74>
- 38) FLORES RIVAS, Junior SOTO GODOY, Tania Magaly. (2016). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA. Universidad Nacional de Huancavelica. Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/1dd28fdd-a8ae-4b36-918d-bdf3310ca396>
- 39) La Torre Mantilla AR. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del hospital central de la fuerza aérea del Perú. [Lima]: Universidad de San Martín de Porres; 2014. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2211/la\\_torre\\_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2211/la_torre_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 40) Gonzales Agreda, A. G. (2020). Factores socioculturales que influyen en la calidad de atención del personal SERUMS de la Microred Cañaris – Lambayeque. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77921>
- 41) Pabón Córdoba, M, Palacio Díaz, K Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019. [Internet]. Universidad de la Costa; 2020 Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6423>
- 42) Lisseth y Molina Regalado Jessica Lissette CCA. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014. Universidad de El Salvador; 2015. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/>

## ANEXOS DE PROYECTO DE TESIS

- ANEXO 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO DE USUARIO

#### **Estimado participante:**

La presente ficha es para certificar el carácter voluntario de su participación en el trabajo de investigación titulado “FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA EN CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA Y GINECOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD MARIANO MELGAR AREQUIPA 2024” que realizan el Sr. Angelo Acosta Medina y el Sr. Santiago Espinoza Achulle, la cual pretende conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida con el fin de buscar la mejora, y así brindar una atención de calidad.

La información que se recoja será administrada de forma estrictamente confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, por lo que no presenta ningún riesgo que viole su derecho a la protección de datos personales.

Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene usted alguna duda sobre el proyecto, puede hacer las preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma. Si tiene alguna duda en las preguntas no dude en consultarlo al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación. Yo, (Nombre y Apellido) \_\_\_\_\_ con DNI N \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior, he sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.  
Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

---

Firma del Participante

• ANEXO 2:

**FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**DATOS GENERALES**

- Edad: ..... años
- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
- Tiempo de espera:  $\leq 30$  min ( )  $> 30$  min ( )
- Seguro: SIS ( ) Otro ( )
- Usuario: Nuevo ( ) Continuator ( )
- Procedencia: Arequipa ( ) Otros ( )
- Especialidad: Medicina ( ) Ginecología ( )
- Grado de instrucción:  
Secundaria completa ( ) Superior ( )

### CUESTIONARIO SERVPERF: CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA

Por favor marque con una X para evaluar la calidad de la asistencia prestada en el área de consultorio externo ha sido:

- Mucho peor de lo que esperaba (1)
- Peor de lo que esperaba (2)
- Igual de lo que esperaba (3)
- Mejor de lo que esperaba (4)
- Mucho mejor de lo que esperaba (5)

La tecnología de los equipos médicos, instrumentos y materiales para los diagnósticos y tratamientos ha sido	1	2	3	4	5
La apariencia (limpieza, uniforme correcto y en buen estado) del personal de salud ha sido	1	2	3	4	5
La comodidad (la apariencia y el estado) de las habitaciones del hospital ha sido	1	2	3	4	5
La señalización (carteles o símbolos en las puertas y paredes) ha sido	1	2	3	4	5
La puntualidad para iniciar las visitas médicas ha sido	1	2	3	4	5
La información que los médicos le proporcionaron sobre su enfermedad ha sido	1	2	3	4	5
La explicación de los médicos sobre su tratamiento (medicamentos, oxígeno, y otros) que recibió durante su hospitalización fue	1	2	3	4	5
La rapidez con la que le hacían los exámenes solicitados por los médicos ha sido	1	2	3	4	5
La explicación de los médicos sobre los resultados de sus exámenes de laboratorio ha sido	1	2	3	4	5
La confianza (seguridad) que el personal le transmitía, ha sido	1	2	3	4	5
La amabilidad (cortesía) del personal en su trato ha sido	1	2	3	4	5
La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido	1	2	3	4	5
El trato personalizado que se ha recibido por parte de los médicos ha sido	1	2	3	4	5
El grado del personal para comprender sus necesidades ha sido	1	2	3	4	5
El respeto a su privacidad durante su hospitalización ha sido	1	2	3	4	5
La disposición del personal de obstetricia para ayudarlo cuando lo necesitaba ha sido	1	2	3	4	5
El personal médico cumplió con sus promesas, o con lo que dijo que haría	1	2	3	4	5
La calidad y cantidad de la información que los médicos dieron a los familiares ha sido	1	2	3	4	5

• ANEXO 3

**CARTA DE AUTORIA**

Título del trabajo de investigación, proyecto de tesis o proyecto concluido:

FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA EN CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA Y GINECOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD MARIANO MELGAR AREQUIPA FEBRERO 2024

Los autores declaramos:

- Que el trabajo presente es de nuestra autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está debidamente referenciado en el texto
- Aceptamos la participación de nuestro trabajo en el concurso Jornadas de Investigación Santamarianas de la Escuela de Medicina Humana
- Aceptamos que el resumen de nuestro trabajo sea publicado

Nombre s y apellidos	Año de estudios	Celular	Firma	Correo electrónico
Angelo Cesar Acosta Medina	7mo	997499194		<a href="mailto:d4ny3lo@gmail.com">d4ny3lo@gmail.com</a>
Santiago Javier Espinoza Achulle	7mo	976230709		<a href="mailto:santespac98@gmail.com">santespac98@gmail.com</a>

• ANEXO 4

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES**

Título del trabajo de investigación, proyecto de tesis o proyecto concluido:

Factores asociados a la calidad de atención percibida en consultorio externo de medicina y ginecología del centro de salud Mariano Melgar Arequipa febrero 2024

- Los autores declaramos que cumpliremos estrictamente con los entregables de proyecto e informe a la unidad de investigación
- Los autores declaramos que presentaremos puntualmente los informes técnicos del proyecto a la unidad de investigación
- Los autores declaramos que presentaremos puntualmente los informes económicos del proyecto a la unidad de investigación
- En caso de las tesis nos comprometemos a incluir dentro del ítem Financiamiento: Proyecto de tesis financiada por fondos internos de la Escuela de Medicina Humana, Concurso Jornadas de investigación Santa mariana 2022. Universidad Católica de Santa María.
- En caso de publicación científica, deberá incluirse en la filiación: Escuela de Medicina Humana. Universidad Católica de Santa María
- En el caso de publicación científica incluir además en financiamiento: “Proyecto financiado por fondos internos de la Escuela de Medicina Humana, Concurso Jornadas de Investigación Santamariana 2022. Universidad Católica de Santa María”.
- En el caso de publicación científica, tenemos claro que la revista debe estar indexada en base Scopus o Web of Science.

Tenemos claro que, si no cumplimos con estos compromisos, en los plazos establecidos, deberemos retornar el monto del dinero completo del fondo Jornadas de Investigación Santa mariana a la Escuela de Medicina humana y ser sometidos a las instancias pertinentes por la falta.

Nombre s y apellidos	DNI	Firma
Angelo Cesar Acosta Medina	71421364	
Santiago Javier Espinoza Achulle	72936059	

• ANEXO 5

**SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR EJECUCION DE PROYECTO DE  
TESIS EN EL CENTRO DE SALUD MARIANO MELGAR**

**SEÑORA DIRECTORA DEL CENTRO DE SALUD  
DRA. ANGELA QUIÑONES HERMOSA**

Nosotros, Acosta Medina Angelo Cesar, identificado con DNI N° 71421364, y Espinoza Achulle Santiago Javier con DNI N° 72936059, en nuestra calidad de estudiantes del séptimo año de la Facultad de Medicina Humana, nos presentamos ante usted respetuosamente y exponemos lo siguiente:

Que, siendo requisito para la obtención del Título profesional, la realización y sustentación de una tesis y habiendo sido aprobado el proyecto denominado "FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA EN CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA Y GINECOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD MARIANO MELGAR AREQUIPA 2024". Es que solicito tenga a bien disponer lo conveniente a fin de que se nos permita realizar dicha investigación en el centro de salud Mariano Melgar

Agradeciendo anticipadamente la atención que brinde al presente aprovechamos para manifestarle nuestra especial consideración

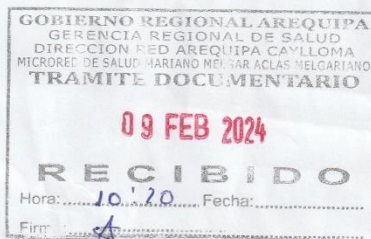
Arequipa 9 de Febrero 2024




Nombre: Angelo Cesar Acosta Medina  
DNI: 71421364



Nombre: Santiago Javier Espinoza Achulle  
DNI: 72936059



• ANEXO 6

  
REPUBLICA DEL PERU  
GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS MUJERES Y LOS HOMBRES”**

*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
Red de Salud Arequipa Caylloma

Arequipa 14 de febrero del 2024

**OFICIO N° 06-2024-GRA/GRS/GR-RSAC-D-MRS.MM**

Dr. Alejandro Miranda Pinto  
Decano de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santa María

Presente. -


**ASUNTO:** Aceptación Para Realización de Trabajo de Investigación

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez dar opinión favorable para la realización de su prroyecto de investigación titulado **“Factores Asociados a la Calidad De Atención Percibida en Consultorio Externo de Medicina y Ginecología del Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa 2024**, por lo que se les dará las facilidades del caso.

Agradeciendo la atención que brinda al presente, es propicia la ocasión para hacer llegar nuestra apreciación más distinguida

Atentamente.

  
GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA  
CENTRO DE SALUD MARIANO MELGAR  
**Dra. Angela Quiñones Hermosa**  
JEFE MICRORED  
C.M.F. 36191

AQH/mcd  
**Con copia** : Archivo  
**Se adjunta** : Doc..... folios.  
**SISGEDO Reg. Documento:** 2024-  
**SISGEDO Reg. Expediente:** 2024-

**AREQUIPA SOMOS TODOS**

Calle Ica 303 urbanización San Lorenzo  
Distrito de Mariano Melgar  
T. 054-455400  
marianomelgarcs@gmail.com