



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE MEDICINA

# TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN DE SALUD

“FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS  
DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19.  
CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2020”

Nombre de la Autora: MC. Mercedes Isabel Moya Llacuachaqui.

Nombre del asesor: Dr. Fernando Enrique Durand Concha.

LIMA – PERÚ  
2020

## RESUMEN

### **Objetivos del estudio:**

Determinar los factores asociados a la calidad de atención en consultorios externos durante la pandemia del COVID-19 en el Centro de Salud La Libertad entre octubre a noviembre de 2020.

### **Tipo y diseño de estudio:**

Estudio observacional, prospectivo y de corte transversal, cuya población de estudio serán los usuarios de los consultorios externos del Centro de Salud La Libertad entre los meses de octubre y noviembre del presente año. La variable independiente a analizar serán los factores relacionados con el paciente y con la demanda de atención, mientras que la variable dependiente será la calidad de atención, medida con el instrumento SERVQUAL. Finalmente, el análisis estadístico se realizará con la prueba Chi cuadrado, el nivel de significancia será del 5%.

### **Palabras clave:**

Factores, calidad de atención de salud, consultorios médicos. (DeCS).

## I. INTRODUCCIÓN

El COVID-19 ha modificado de forma inesperada la atención médica en los servicios de consulta externa básica y especializada; (1) exigiendo la adaptación y modificación de las dinámicas de funcionamiento, de los efectores del sistema de asistencia sanitaria pública y privada. (2) Esta situación, ha suscitado la cancelación de la consulta médica externa de los usuarios sin COVID-19, a consecuencia del mecanismo de transmisión, (3,1) direccionamiento de los recursos sanitarios y reasignación de los profesionales de salud. (1)

Estrategias administrativas, han posicionado a la atención telemática y online, como la mejor alternativa de continuidad; sin embargo, en los países subdesarrollados, se han reportado restricciones en la conectividad o velocidad de navegación e irregularidades en la energía eléctrica, que han limitado el desarrollo de la evaluación clínica, la calidad de atención y satisfacción del usuario. (4,5) Por ello, algunos centros, aún preservan el servicio cara a cara, mediante políticas de habitación única y en situaciones especiales o impostergables (pacientes crónicos, gestantes, puérperas, niños menores de 3 años, discapacitados o con problemas de salud mental). (6,7) No obstante, se ha reportado un desempeño profesional pobre, (8,9) acrecentado por los sentimientos de frustración,

irritabilidad y temor al contagio, que propician dudas en la capacidad laboral y generan una consulta cimentada en anamnesis cronometradas. (10) Este escenario, ha generado una percepción de calidad en la atención baja, que precisa de una evaluación asidua, fundamentada en características o rasgos de exposición, que permitan mejorar la fiabilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta del profesional. (11,12)

Lo mencionado se ha podido evidenciar en los estudios realizados durante esta pandemia, como es el caso de lo hallado por Golding D, en el 2018, donde identificaron que la edad (p: 0.02), gravidez (p: 0.01) y paridad (p: 0.01) eran factores que se asociaban a la calidad de la atención prenatal en servicios de consulta externa. (13) mientras que en un estudio realizado a nivel nacional por Soto et al, en el 2020, hallaron que estar empleado (RM: 0.97 p<0.001), no conocer los servicios (RM: 0.96 p:0.006), no recibir información sobre los derechos como usuario (RM: 0.94 p<0.001), bajo nivel de accesibilidad (RM: 0.95a p<0.001) y percepción pobre de la comodidad (RM: 0.92 p<0.001) eran factores que se asociaban a una baja puntuación de calidad de atención en consultas externas. (14)

Por otro lado, Álvarez P, en el 2019, en su estudio elaborado en Arequipa identificó que la insatisfacción con la calidad de atención en consultorios externos de cirugía se asociaba con el sexo femenino (p: 0.000), grado de instrucción superior (p: 0.002) y status socioeconómico alto (p: 0.010). (15) Dando mayor fundamento a este estudio, Astete Y, en el 2017, identificó que el nivel de instrucción (p: 0.01), la procedencia (p: 0.01), el status socioeconómico (p: 0.00) y la evolución de la enfermedad (p: 0.03) eran factores que se asociaban con la insatisfacción de los usuarios de consultorio externo del servicio de neurología del Hospital Honorio Delgado Espinoza. (16)

Chávez N, en el 2018, identificó que la calidad de atención era buena en las dimensiones de elementos tangibles (93.3%), fiabilidad (96.7%), seguridad (85%) y empatía (68. %) y regular en la dimensión de capacidad de respuesta (80%) (SERVQUAL); destacando como único factor asociado a la edad de la paciente de consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista- Ayacucho (p: 0.045 coeficiente de correlación: 0.246). (17) Así mismo Infantes F, en el 2017, mostró un nivel de satisfacción global en la calidad de atención de 72.9%, con porcentajes de fiabilidad de 68.6%, capacidad de respuesta 72.3%, seguridad 77.1%, empatía 73.3% y aspectos tangibles 73.7% (SERVQUAL), destacando entre los principales factores asociados: sexo y grupo etario (p<0.05). (11)

Por ello, se torna indispensable, ejecutar una investigación que faculte la determinación de los factores asociados a calidad de atención en consultorios externos durante la pandemia del COVID-19, pero para ello también es de relevancia conocer el fundamento teórico, en relación a la consulta externa, considerando que esta se conceptualiza como un servicio ambulatorio, con cita preliminar, (18) ejecutado en usuarios nuevos o continuadores, con el objeto de establecer un diagnóstico, (19) pero en tiempos de pandemia se ha restringido de manera transitoria dichas consultas, (2) por ello se han realizado estrategias operativas que permitan delimitar los requerimientos de salud en pacientes con riesgo de agravar o complicar su enfermedad, como por ejemplo la limitación de la atención en situaciones especiales o impostergables, registro de los pacientes con prioridad de atención, para la institución del seguimiento, identificación y delimitación de los pacientes objetivos: grávidas, puérperas, infantes (<3 años), pacientes con patologías crónicas no transmisibles y transmisibles, individuos con problemas psiquiátricos, con discapacidad, adultos mayores y personas en situación de vulnerabilidad, e implementación de mecanismos de atención y seguimiento, de preferencia por medio de la telesalud, (7) pero en caso de la atención presencial, es necesario preservar el consultorio desinfectado, por medio de los productos recomendados por el ministerio de salud (alcohol gel, alcohol al 70% entre otros). (2)

Así mismo es de importancia conocer la conceptualización de la calidad de atención, cuyo ente superior de la salud, es decir, la OMS la define como “la aglomeración de servicios diagnósticos y terapéuticos óptimos, que acarreen una atención integral cimentada en factores y conocimientos del usuario y el servicio médico, con el objeto de atenuar el riesgo deletéreo y mejorar la satisfacción del paciente”. (20) Además, el Instituto de Medicina de los Estados Unidos, enlista una serie de propiedades que configuran una atención médica de calidad. Entre las que destacan: Seguridad: Elude el detrimento. Oportunidad: Reducción en el tiempo de espera. Efectividad: Proporción de servicio, en base al conocimiento científico. Eficiencia: Reducción de recursos materiales. Equidad: Garantizar la atención de calidad, sin variación ante la presencia de características individuales o culturales del paciente. Centrado en el paciente: Fomentar una atención respetuosa, que satisfaga los requerimientos de los pacientes e incluya su participación activa. (21)

Una manera de poder medir dicha calidad es mediante una herramienta validada en el rubro sanitario en 1992, es decir, la escala de SERVQUAL, (22) ello a consecuencia del destaque de 4 discrepancias en su configuración: Expectativas del paciente versus percepciones de los directivos. Percepciones de los directivos versus constructos de los estatutos de calidad. Estatutos de calidad y prestación de servicios. Prestación versus

comunicación externa y deficiencia en la calidad de atención percibida por el paciente. (23) Su estructurada fue instituida por Parasuraman y col., mediante 5 dimensiones: Tangibilidad: Hace referencia a la infraestructura y recursos materiales del profesional. Fiabilidad: Capacidad para ejecutar la atención esperada y prometida por el profesional de salud. Capacidad de respuesta: Voluntad y disposición de servicio o ayuda. Seguridad: Conducta, cognición y habilidad del profesional, que inspira credibilidad y confianza durante la atención en consulta externa. Empatía: Hace referencia al cuidado y atención personalizada. (22,24,25)

Finalmente la OMS define a los factores asociados como: “las características o rasgos de exposición cohesionados a la emersión de una patología o evento deletéreo”, (26) y basándose en la línea de investigación del presente estudio, los principales factores asociados a calidad de atención serían: edad, sexo, grado de instrucción, status socioeconómico, procedencia, tipo y tiempo de enfermedad, bajo nivel de accesibilidad y percepción pobre de comodidad. (15,14)

Luego de todo lo expuesto, la determinación de los factores asociados a la calidad de atención en consultorios externos durante la pandemia del COVID 19, es necesaria ya que su constitución facultaría el fortalecimiento de la capacidad y credibilidad de la atención y la mejora de la satisfacción del usuario. Así mismo, permitirá actualizar y enriquecer el conocimiento pre-existente, con el objeto de materializar la experiencia empírica en la práctica profesional diaria, y la futura publicación de los resultados hallados servirá como referente para la creación de nuevas pesquisas estructuras bajo el mismo enfoque temático y en el contexto de la pandemia por COVID-19.

## II. OBJETIVOS

### **Objetivo general:**

Determinar los factores asociados a la calidad de atención en consultorios externos durante la pandemia del COVID-19 en el Centro de Salud La Libertad entre octubre a noviembre de 2020.

### **Objetivos específicos:**

- Determinar los factores relacionados con el paciente, asociados a la calidad de atención en consultorios externos durante la pandemia del COVID-19 en el Centro de Salud La Libertad entre octubre a noviembre de 2020.
- Determinar los factores relacionados con la demanda de atención, asociados a la calidad de atención en consultorios externos durante la pandemia del COVID-19 en el Centro de Salud La Libertad entre octubre a noviembre de 2020.

### III. MATERIAL Y MÉTODOS

a) **Diseño del estudio:**

Estudio observacional, prospectivo y de corte transversal.

b) **Población:**

Usuarios atendidos en los consultorios externos del Centro de Salud La Libertad durante la pandemia del COVID-19, octubre-noviembre 2020.

**Ubicación espacial**

El presente estudio será realizado en el Centro de Salud La Libertad, el cual se encuentra ubicado en la Urb. Inca Manco Cápac, Jr. Margaritas 1545, distrito de San Juan de Lurigancho-Lima. Pertenece a la Diris Lima Centro.

**Ubicación temporal**

El presente plan de investigación será elaborado desde agosto hasta octubre del año en curso, recolectando los datos que serán analizados entre octubre y noviembre del presente año y obteniendo resultados para su análisis y culminación del informe final en enero de 2021.

**Criterio de selección:**

Criterios de inclusión:

Usuarios adultos ( $\geq 18$  años) de ambos sexos.

Usuarios que sean atendidos en los consultorios externos del centro de salud en estudio.

Usuarios que acepten participar en el estudio.

**Criterios de exclusión:**

Usuarios que acudan al centro de salud en estudio por sintomatología de COVID-19.

Usuarios con problemas auditivos o del habla.

Usuarios analfabetos (que no sepan leer ni escribir).

Usuarios que no acepten participar en el estudio.

c) **Muestra**

**Unidad de análisis:** Usuario atendido en consultorio externo del Centro de Salud La Libertad durante la pandemia del COVID-19, octubre-noviembre 2020.

**Marco muestral:** 5 600 usuarios atendidos en los consultorios externos del Centro de Salud La Libertad durante la pandemia del COVID-19, octubre-noviembre 2020.

**Tamaño Muestral:**

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

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

Donde:

Marco muestral:	N=5600
Nivel de Confianza (95%):	Z $\alpha$ =1.96
Proporción a favor:	p=0.5
Proporción en contra:	q=0.5
Error de precisión:	d=0.05

**Reemplazando:** **n = 360**

**Tipo y técnica de muestreo:** Se realizará muestreo de tipo probabilístico. La técnica de muestreo será el muestreo sistemático con intervalo de salto k=5600/360=15.55≈16, es decir, se seleccionará al primer usuario (i=1) atendido en el periodo de estudio, luego al usuario 17 (i+k=1+16=17), luego al usuario 33 (i+2k=1+2\*16=33), y así sucesivamente hasta completar el tamaño de muestra.

**d) Definición operacional de variables**

**Variable Dependiente**

- Factores relacionados con el paciente
- Factores relacionados con la demanda de atención

**Variable Independiente**

- Calidad de atención

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables		Definición	Dimensión	Valores	Tipo de variable	Escala de medición	Instrumento	
Independiente	Factores relacionados con el paciente	Sexo	Características biológicas que diferencian a los usuarios varones de las mujeres.	--	Masculino Femenino	Cualitativo	Nominal	Encuesta
		Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento del usuario hasta el momento de su atención en consultorio externo.	--	Años	Cuantitativo	Razón	
		Nivel de instrucción	Grado más elevado de educación que el usuario ha alcanzado.	--	Primaria Secundaria Técnico Universitario	Cualitativo	Ordinal	
		Ocupación	Oficio que el usuario desempeña.	--	Ama de casa Estudiante Trabajador independiente Trabajador dependiente	Cualitativo	Nominal	
	Factores relacionados con la demanda de atención	SIS	Usuario si tiene o no el Seguro Integral de Salud	--	Si No	Cualitativo	Nominal	Encuesta
		Motivo de consulta	Razones por la cual el usuario solicita atención en consultorio externo	--	Dolor de cabeza Molestias gastrointestinales Dolor de garganta Molestias dentales Atención ginecológica Otros	Cualitativo	Nominal	
		Tiempo de enfermedad	Cantidad de días que el usuario está con las molestias por la cual acude a consultorio externo.	--	Días	Cuantitativo	Razón	
		Consultorio de atención	Especialidad a la cual el usuario se acercó a tener su atención médica.	--	Medicina general Odontología Obstetricia Otros	Cualitativo	Nominal	
Dependiente Calidad de atención		Servicios médicos óptimos que son brindados a los usuarios, sobrepasando sus expectativas.	Elementos tangibles	Deficiente Regular Bueno Excelente	Cualitativo	Ordinal	SERVQUAL	
			Fiabilidad					
			Capacidad de respuesta					
			Seguridad					
			Calidez o empatía					

Fuente: Elaboración propia



e) **Procedimientos y técnicas:**

**Procedimiento**

Se solicitarán los permisos para la elaboración y ejecución del presente estudio tanto a la Universidad Peruana Cayetano Heredia como al Centro de Salud La Libertad, dichos permisos serán de utilidad para tener acceso a los usuarios que sean atendidos en los diversos consultorios de este centro sanitario.

Luego, la selección de los participantes será teniendo en consideración el cumplimiento de los criterios de inclusión y de exclusión, para proceder a informar sobre los alcances, objetivos y resultados que se esperan obtener del presente estudio.

El contacto con los participantes y la aplicación del instrumento a utilizar, será teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad estandarizadas y protocolizadas a nivel nacional, debido a la pandemia por COVID-19, resguardando la salud de los participantes como de la investigadora.

Finalmente cada instrumento llenado será codificado para posteriormente analizar su calidad de llenado y ser vaciados a una hoja de cálculo para obtener los resultados.

**Técnica**

La técnica a utilizar será la entrevista, debido a que la información se obtendrá de la fuente primaria, en este caso se tratará de los usuarios que sean atendidos en los consultorios externos del Centro de Salud La Libertad.

**Instrumento**

El instrumento a utilizar será un cuestionario el cual tendrá las siguientes secciones:

- A. Factores relacionados con el paciente, donde se considerará el sexo del usuario, edad, nivel de instrucción y ocupación.
- B. Factores relacionados con la demanda de atención, donde se considerará si el usuario cuenta o no con SIS, motivo por el cual entró a consulta y el tiempo que lleva con la enfermedad.
- C. Calidad de atención, para lo cual se utilizará el cuestionario SERVQUAL, el cual fue diseñado por Valarie et al., en 1992, cuya finalidad fue determinar la calidad de atención, así mismo este instrumento ha sido adecuado en el 2010 por Urriago. (17)

Este instrumento está conformado por 29 ítems, los cuales están divididos en 5 dimensiones, que son:

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Elementos tangibles	1, 2, 3, 4
Fiabilidad	5, 6, 7, 8, 9, 10,11,12,
Capacidad de respuesta al personal	13,14,15,16,17,18
Seguridad	19,20,21,22,23,24
Calidez o empatía	25,26,27,28,29

Fuente: Elaboración propia

Cada uno de los ítems tiene opción de respuesta en escala Likert (1=totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4=de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo). (17)

La sumatoria de las respuestas marcadas, brinda la siguiente categorización:

<b>Categorías</b>	<b>Puntajes</b>
Calidad de atención deficiente	29 a 51 puntos
Calidad de atención Regular	52 a 73 puntos
Buena calidad de atención	74 a 95 puntos
Excelente calidad de atención	96 a 116 puntos

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario SERVQUAL adaptado por Urriago en 2010, tuvo una validez de 0.34 y una confiabilidad de 0.835, mientras que en un estudio realizado a nivel nacional la validez encontrada fue de 0.49, y la confiabilidad halla mediante Alfa Cronbach fue de 0.82, evidenciando así que este instrumento es válida y confiable para utilizar. (17)

#### **f) Aspectos éticos del estudio**

Este estudio contará con la aprobación del Comité de Ética y de Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, así como de la directiva del Centro de Salud La Libertad.

Por tratarse de un estudio prospectivo, se tendrá contacto directo con los usuarios, para ello la investigadora utilizará todos los implementos de bioseguridad necesarios para tener dicho contacto, resguardando la salud del usuario y la propia. Posteriormente los usuarios que cumplan con los criterios de selección, serán informados sobre el propósito y resultados que se esperan obtener del estudio, y a quienes acepten participar, se les entregará un consentimiento informado, el cual firmarán como evidencia de su participación voluntaria en el estudio.

Luego, a dichos usuarios se les entregará el instrumento a utilizar, el cual estará codificado para poder identificar a cada usuario, resguardando de esta manera la identidad del participante.

Finalmente si este estudio llegara a publicarse, los datos encontrados solo serán utilizados con fines investigativos.

**g) Plan de análisis**

**Procesamiento**

Se utilizará el programa SPSS 25 para la creación de la base de datos y el análisis de la misma, previo proceso de consistencia y depuración, lo cual se realizará teniendo en cuenta la operacionalización de variables y los objetivos de la investigación.

**Análisis descriptivo**

Las variables cuantitativas (edad y tiempo de enfermedad) serán expresadas mediante sus medidas de tendencia central (promedio, mediana y/o moda) y medidas de dispersión (desviación estándar, mínimo y máximo).

Las variables cualitativas (sexo, nivel de instrucción, ocupación, SIS, motivo de consulta, consultorio de atención y calidad de atención) serán expresadas mediante frecuencias absolutas y porcentuales (%).

**Análisis inferencial**

Para determinar los factores asociados a la calidad de atención se utilizará la prueba Chi-Cuadrado.

Se categorizarán las variables cuantitativas edad y tiempo de enfermedad, teniendo en cuenta valores referenciales según los antecedentes. Luego, para determinar si dichas variables son factores asociados a la calidad de atención se utilizará la prueba Chi-Cuadrado.

El nivel de significancia será del 5%, en ese sentido un valor  $p < 0.05$  resultará significativo.

**Presentación de resultados**

Se construirán tablas simples y tablas de doble entrada, las cuales serán acompañadas por gráficos de barras, circular, etc. según el tipo de variable. Las tablas y gráficos serán diseñadas en la herramienta Microsoft Excel 2019.

#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. López- Bravo A, García- Azorin D, Gonzalez- Oria C, Latore G, Santos- Lasaosa S, Guerrero- Peral A. Impacto de la pandemia COVID-19 en la atención al paciente con cefalea en España: "análisis de situación con una mirada al futuro". *Neurología*. 2020; 35(6): 1-9. DOI: 10.1016/j.nrl.2020.05.006.
2. Ministerio de Salud de Argentina. COVID-19: Consulta medica programada. Recomendaciones (22 de Abril del 2020). Argentina: Gobierno de Argentina ; 2020.
3. Ministerio de Salud y Protección Social. Orientaciones para la restauración de los servicios de salud en fases de mitigación y control de la emergencia sanitaria por COVID-19 en Colombia. *Gestion de prestacion de servicios de salud*. Colombia : Gobierno de Colombia; 2020.
4. Duron R, Salvarria N, Hesse H, Summer A, Holden K. Perspectivas de la telemedicina como una alternativa para la atencion en salud en Honduras. *Innovare*. 2016; 5(1): 49-55.
5. Parrasi E, Celis L, Bocanegra J, Pascuas Y. Estado actual de la telemedicina: una revisión de literatura. *INGENIARE*. 2016; 12(20): 105-120.
6. Al- Jabir A, Kerwan A, Nicola M, Alsafi Z, Khan M, Sohrabi C, et al. Impact of the Coronavirus (COVID-19) pandemic on surgical practice - Part 1. *Int J Surg*. 2020;(79): 168-179. DOI:10.1016 / j.ijssu.2020.05.022.
7. Asociacion Peruana de Facultades de Medicina. Lineamientos que refuerzan el cuidado integral de salud en el primer nivel de atencion en el contexto de la pandemia COVID-19. Documento Técnico. Perú: Ministerio de Salud ; 2020.
8. Zafra- Tanaca J, Veramendi- Espinoza L, Villa- Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *An Fac med*. 2015; 76(1): 87-88. DOI:10.15381/anales.v76i1.11084.
9. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. 2014; 30(2): 179-183.
10. Asociación Madrileña de Calidad Asistencial. Reflexiones y recomendaciones para planificar actuaciones para la prevención y abordaje de Reacciones de Estrés Agudo en trabajadores sanitarios y otro personal de apoyo a la labor sanitaria con motivo de la crisis ocasionada por COVID-19. España: AMCA; 2020.
11. Infantes F. 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): 133-139.
12. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos en la calidad de servicio. *Revista Empresaria*. 2019; 13(2): 1-15. DOI: 10.23878/empr.v13i2.001.
13. Golding D. Factors associated with pregnant women´s quality of antenatal care in St. Kitts and Nevis. [Tesis de Maestría]. China: National Taipei University of Nursing and Health Sciences, Department of Midwifery and Women Health Care; 2018.

14. Soto- Becerra P, Viru- Loza M, Elorreaga O, Amaya E, Mezones E, Ramirez R, et al. Factores asociados a la calidad de atención en la población adulta afiliada a la seguridad social: El caso peruano. *Rev cuerpo méd.* 2020; 13(1): 14-25.
15. Álvarez P. Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de cirugía del Hospital Edmundo Escomel ESSALUD. Arequipa 2018. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Unidad de Posgrado de la Facultad de Medicina; 2019.
16. Juarez Y. Factores asociados a la percepción de la calidad de atención del usuario externos del servicio de neurología del Hospital Honorio Delgado Espinoza. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Unidad de Posgrado de la Facultad de Medicina; 2017.
17. Chavez N. Factores sociodemográficos y calidad de atención del servicio de consultorio obstétrico en gestantes. Centro de Salud de San Juan Bautista-Ayacucho 2017. [Tesis de Mestría]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2018.
18. Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. ISSEMyM. [Online]; 2020: [Revisado el 10 de Agosto del 2020]. Disponible en: [http://www.issemym.gob.mx/tu\\_salud/consulta\\_externa\\_de\\_especialidad](http://www.issemym.gob.mx/tu_salud/consulta_externa_de_especialidad).
19. Ministerio de Salud. Manual de procesos y procedimientos del departamento de medicina. Perú: Hospital Santa Rosa, Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico; 2017.
20. Messarina P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV - Scientia.* 2016; 8(2): 119-123.
21. González L, Gallardo E. Calidad de Atención Médica: La diferencia entre la vida o la muerte. *Revista Digital Universitaria.* 2014; 13(8): 1-15.
22. Lezcano L, Cardona- Arias J. Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. *Archivos de Medicina.* 2018; 14(4:4): 1-9. DOI: 10.3823/1402.
23. Numpaque- Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev Fac Med.* 2016; 64(4): 715-720. DOI: 10.15446/revfacmed.v64n4.54839.
24. Zapato A. Dimensiones de calidad de servicio para el sistema hospitalario de la ciudad de Manizales. XIX Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas. Colombia: Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales, Gestión de las Organizaciones rumbo al 3er milenio: “De la Regionalización a la Globalización”; 2014.
25. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación y calidad de servicios: Caracterización y análisis. *Compendium.* 2015; 18(35): p. 57-76.
26. Organización Mundial de la Salud. WHO. [Online]; 2020.: [Revisado el 10 de Agosto del 2020]. Disponible en: [https://www.who.int/topics/risk\\_factors/es/](https://www.who.int/topics/risk_factors/es/).

## V. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

### PRESUPUESTO

Conceptos	Gastos
<b>Recursos humanos</b>	S/. 2,200.00
Investigador(es) gastos personales	S/. 1,000.00
Asesoría Análisis Estadístico	S/. 400.00
Personal de Apoyo (viáticos)	S/. 400.00
Digitador	S/. 400.00
<b>Recursos materiales</b>	
<i>Bienes</i>	S/. 700.00
Material de oficina	S/. 400.00
Material de Impresión	S/. 300.00
<i>Servicios</i>	S/. 1,300.00
Digitación del Proyecto e Informe de Tesis	S/. 600.00
Fotocopias, anillados y empastados	S/. 400.00
Gastos imprevistos	S/. 300.00
<b>Total</b>	<b>S/. 4,200.00</b>

El estudio será financiado por la investigadora evitando así algún costo económico a la institución.

### CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	2020					2021
	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene
Revisión bibliográfica	X					
Elaboración del proyecto	X					
Revisión del proyecto	X	X				
Presentación ante autoridades		X				
Revisión de instrumentos		X				
Reproducción de los instrumentos		X				
Preparación del material de trabajo		X				
Selección de la muestra		X	X			
Recolección de datos			X	X		
Control de calidad de datos				X		
Tabulación de datos				X		
Codificación y preparación de datos para análisis				X	X	
Análisis e interpretación					X	
Redacción informe final					X	X
Impresión del informe final						X

## VI. ANEXOS

### FICHA DE RECOLECCIÓN

#### “Factores asociados a la calidad de atención en consultorios externos durante la pandemia del COVID-19. Centro De Salud La Libertad, 2020”

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/2020

N° de ficha: \_\_\_\_\_

##### A. Factores relacionados con el paciente

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: \_\_\_\_\_ años

Nivel de instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( )  
Técnico ( ) Universitario ( )

Ocupación: Ama de casa ( ) Estudiante ( )  
Trabajador independiente ( ) Trabajador dependiente ( )

##### B. Factores relacionados con la demanda de atención

¿Cuenta con SIS? Si ( ) No ( )

Motivo de consulta: Dolor de cabeza ( )  
Molestias gastrointestinales ( )  
Dolor de garganta ( )  
Molestias dentales ( )  
Atención ginecológica ( )  
Otros ( ) \_\_\_\_\_

Tiempo de enfermedad: \_\_\_\_\_ días

Consultorio al que acudió: Medicina general ( )  
Odontología ( )  
Obstetricia ( )  
Otro ( ) \_\_\_\_\_

C. Calidad de atención

A continuación se le solicita marcar con una “X” en el recuadro que usted crea conveniente.

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorios, etc.) del C.S. La Libertad, son las correctas.	1	2	3	4	5
2	La limpieza de las instalaciones físicas del C.S. La Libertad, es excelente.	1	2	3	4	5
3	La presentación del personal que labora en el C.S. La Libertad es impecable	1	2	3	4	5
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas del C.S. La Libertad, son adecuadas	1	2	3	4	5
5	Cuando asiste al C.S. La Libertad y llega a atenderse, el tiempo de espera desde que llega hasta que lo atienden, es corto	1	2	3	4	5
6	El tiempo que demora durante su atención es corto	1	2	3	4	5
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que le prestaron la atención, fue apropiada.	1	2	3	4	5
8	Cuando Ud. tuvo alguna consulta y acudió al consultorio externo del C.S. La Libertad, se mostraron muy interesados en brindarle apoyo.	1	2	3	4	5
9	El registro que realizaron en el C.S. La Libertad, de su información como usuario, fue excelente.	1	2	3	4	5
10	La confianza que le transmitieron a usted, el personal que le atendió en el consultorio y otros	1	2	3	4	5



	empleados del C.S. La Libertad, fue alta					
11	La información y orientación que le dieron en el C.S. La Libertad, en cuanto a ubicación y trámites necesarios, fue suficiente	1	2	3	4	5
12	Al acudir al C.S. La Libertad, usted sintió que lo ayudó a su estado emocional	1	2	3	4	5
13	El tiempo que esperó en el C.S. La Libertad para atenderse y/o pedir una cita con el especialista fue corto	1	2	3	4	5
14	Los trámites que tuvo que realizar en el C.S. La Libertad para ser atendido, fueron sencillos	1	2	3	4	5
15	Usted percibió que el personal del C.S. La Libertad siempre agilizaron su trabajo para atender en el menor tiempo posible	1	2	3	4	5
16	La cooperación entre el personal que labora en el C.S. La Libertad para responder a su necesidad de atención fue apropiada	1	2	3	4	5
17	La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió al C.S. La Libertad, fue oportuna	1	2	3	4	5
18	Los horarios de atención del C.S. La Libertad, fueron apropiados	1	2	3	4	5
19	La solución dada por el personal del C.S. La Libertad, a sus necesidades fue apropiada	1	2	3	4	5
20	Le explicaron inmediatamente todas las dudas que tenía sobre su enfermedad	1	2	3	4	5
21	La capacidad de los profesionales del C.S. La Libertad para brindarle	1	2	3	4	5

	apoyo en el consultorio, fue alta					
22	Las respuestas del personal del C.S. La Libertad ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada.	1	2	3	4	5
23	Las explicaciones dadas por el personal del C.S. La Libertad sobre su enfermedad, fueron suficientes.	1	2	3	4	5
24	Usted percibió que el personal del C.S. La Libertad cumplió siempre con medidas que garantizarán seguridad.	1	2	3	4	5
25	En el primer contacto con usted, el personal del C.S. La Libertad siempre se identificó o se presentó	1	2	3	4	5
26	El trato que le dio el personal del C.S. La Libertad, fue excelente	1	2	3	4	5
27	El trato que le dieron los profesionales especialistas, fue excelente	1	2	3	4	5
28	La atención a sus necesidades individuales en el C.S. La Libertad, fue excelente	1	2	3	4	5
29	La comprensión de los empleados del C.S. La Libertad, frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.	1	2	3	4	5

- ( ) Calidad de atención deficiente (29 a 51 puntos)
- ( ) Calidad de atención regular (52 a 73 puntos)
- ( ) Buena calidad de atención (74 a 95 puntos)
- ( ) Excelente calidad de atención (96 a 116 puntos)

**Gracias**