

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**TESIS:**

**Calidad de atención y nivel satisfacción de usuarios atendidos  
en consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista,  
2025**

Para optar el título profesional de:

**MÉDICO CIRUJANO**

PRESENTADO POR:

**Bach. Harnol Smiht UBILLUZ CORDERO**

**Bach. Balvin YARANGA VIVANCO**

ASESORA:

**Mg. Fidelia CURI SOTOMAYOR**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2025**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios Padre, Jesucristo y la virgen María, de la misma manera Un agradecimiento a nuestros Padres y Hermanos por los afectos, las enseñanzas con toda la perseverancia que inculcaron en nosotros.

A la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga nuestra alma mater la cual se caracteriza por forjar profesionales competentes con visión del futuro

A la Facultad de Medicina Humana, a los Docentes Doctores que fueron parte de nuestra formación profesional, "primun non nocere"

## **DEDICATORIA**

Un Agradecimiento a nuestra familia por su apoyo permanente para poder lograr nuestras metas y terminar siendo profesionales, a nuestros docentes por la orientación con profesionalismo el cual nos enseñaron la ética y moral con el arte de la medicina

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención, en consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista.

**MATERIALES Y MÉTODOS:** Estudio cuantitativo relacional, transversal, elaborado en 282 pacientes atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista durante el segundo trimestre del 2025. Los datos obtenidos se recopilaron mediante la encuesta SERQUAL y la encuesta de satisfacción, que fueron analizados con el programa estadístico de SPSS versión 25. Se aplicó estadística inferencial para determinar relación de variables mediante la prueba del Chi cuadrado. **RESULTADOS:** Se demostró relación entre las variables calidad y satisfacción ( $p = 0.0000$ ); así mismo se determinó relación entre la variable satisfacción y todas y cada una de las dimensiones de la calidad: Fiabilidad ( $p = 0.0000$ ), Capacidad respuesta ( $p = 0.0000$ ), Seguridad ( $p = 0.0000$ ), Empatía ( $p = 0.0000$ ), Aspectos tangibles ( $p = 0.0000$ ). **CONCLUSIONES:** Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del centro de salud San Juan Bautista, Ayacucho durante el II trimestre del año 2025.

**PALABRAS CLAVE:** calidad de atención, satisfacción, consultorios externos

## ABSTRACT

**OBJECTIVE:** Determine the relationship between the level of satisfaction and the quality of care of users treated at the outpatient clinic of the San Juan Bautista Health Center. **MATERIALS AND METHODS:** Quantitative relational, cross-sectional study conducted on 282 patients treated at the San Juan Bautista Health Center during the second quarter of 2025. The data obtained were collected using the SERQUAL survey and the satisfaction survey, which were analyzed using the SPSS version 25 statistical program. Inferential statistics were applied to determine the relationship between variables using the chi-square test. **RESULTS:** A relationship was demonstrated between the variables of quality and satisfaction ( $p = 0.0000$ ); likewise, a relationship was determined between the variable of satisfaction and each and every one of the dimensions of quality: Reliability ( $p = 0.0000$ ), Responsiveness ( $p = 0.0000$ ), Safety ( $p = 0.0000$ ), Empathy ( $p = 0.0000$ ), Tangibles ( $p = 0.0000$ ). **CONCLUSIONS:** There is a relationship between the quality of care and the satisfaction of users treated at the outpatient clinic of the San Juan Bautista health center in Ayacucho during the second quarter of 2025.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, outpatient clinics.

---

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), a través de diversas conferencias internacionales sobre Atención Primaria de Salud (APS), estableció los fundamentos de este nivel de atención, destacando la relevancia del empoderamiento de la comunidad en materia de salud como un factor clave para impulsar la mejora de la calidad de la atención médica(1).

La calidad de atención que se evidencia en los servicios del sistema de salud parte desde una percepción del usuario hacia dicha atención, la cual va modificándose cada año, mostrándose actualmente una tendencia de insatisfacción por parte de los usuarios hacia los centros de salud(2).

La satisfacción del usuario se considera uno de los indicadores más utilizados para evaluar la calidad de los servicios, ya que expresa la opinión y el juicio personal que cada persona forma a partir de la atención que recibe. Este indicador refleja la manera en que los usuarios perciben el trato, la eficacia y la respuesta a sus necesidades dentro del sistema de atención, por lo que tiene un alto valor subjetivo y representa un aspecto esencial para comprender la experiencia del paciente en su totalidad.(3). La percepción que tienen los usuarios constituye un elemento clave para valorar el funcionamiento del sistema de salud en términos de satisfacción (4). Por estas razones, resulta necesario estudiar el nivel de satisfacción con la atención en salud mediante herramientas basadas en cuestionarios simples y de fácil aplicación, que permitan obtener evidencias útiles para respaldar cambios en la toma de decisiones y, de esta manera, mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios o pacientes.

Por este motivo, la presente investigación busca ofrecer información significativa acerca del nivel de satisfacción en un establecimiento de primer nivel, con el propósito de mejorar y fortalecer la calidad de la atención en salud.

Para lo cual, el siguiente proyecto se encontrará estructurado por 5 capítulos que se mencionan a continuación:

Capítulo I: En este capítulo se presenta el planteamiento del problema, donde se describe y analiza el tema de investigación. Además, se expone la información que ya

se conoce, la que aún falta por descubrir y las razones por las cuales se considera importante estudiar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista

Capítulo II: En donde se presenta el marco teórico, dando a conocer los antecedentes de la investigación, las cuales fueron recopiladas de artículos y tesis, tanto nacionales como internacionales. La búsqueda bibliográfica se realizó en bases de datos especializadas como PubMed, Scielo, SCOPUS, Google Académico y repositorios digitales de las diversas universidades peruanas.

Además, en el marco conceptual, se realizó una profundización teórica de las variables principales de investigación.

Capítulo III: Presenta la hipótesis y variables principales del estudio. Así como la operacionalización de variables, donde se especifica mejor la definición operacional, valor de medición, tipo de variable, escala de medición, así como el instrumento empleado para cada uno de las variables.

Capítulo IV: Se encuentra la metodología de investigación, que incluyen el tipo y alcance de la investigación, la unidad de análisis, población y muestra del estudio; así como también, los criterios de selección del estudio. También se presenta los procedimientos para la recolección y análisis de los datos.

Capítulo V: Se presentan los resultados y las discusiones del presente proyecto.

## ÍNDICE:

<b>CARÁTULA.....</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>vi</b>
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2.1. Problema general.....	11
1.2.2. Problemas específicos.....	11
1.3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.....	12
1.3.1. Objetivo general.....	12
1.3.2. Objetivos específicos.....	12
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	17
2.2. BASES TEÓRICAS.....	23
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES.....	35
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	
3.1. HIPÓTESIS.....	36
3.2. VARIABLES.....	36
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE ESTUDIO</b>	
4.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	37
4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	37

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
4.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
4.5. PROCEDIMIENTO.....	41
4.6. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	42
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
5.1. RESULTADOS.....	43
5.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	49
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
6.1. CONCLUSIONES.....	53
6.2. RECOMENDACIONES.....	54
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>58</b>
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	61
ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	64
ANEXO 3: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	65

## **CAPÍTULO I**

### **EI PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

Los profesionales de la salud generalmente buscan la satisfacción de sus pacientes al atender sus problemas, ya que la satisfacción del usuario se rige como un indicador fundamental de la calidad de la atención dentro de los sistemas de salud. Este constructo, tal como lo define la literatura, emerge de un proceso cognitivo en el que los individuos confrontan sus expectativas previas sobre la atención recibida con la percepción de la realidad experimentada(5).

A nivel global, la perspectiva del usuario sobre los servicios de salud ha experimentado una transformación significativa en los últimos años, con un creciente énfasis en la satisfacción de los pacientes atendidos(2). Este enfoque no es trivial, ya que la satisfacción del usuario se constituye como un criterio crucial para evaluar si la atención proporcionada cumple con los estándares de calidad establecidos (2) y, por ende, para valorar la efectividad de los sistemas de salud en su conjunto(6). En este contexto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha adoptado medidas para abordar posibles disparidades en la satisfacción a nivel regional, evidenciando diferencias entre América y Europa en comparación con Sudamérica, donde se reflejan diversas directrices políticas orientadas a mejorar la calidad en un escenario de usuarios insatisfechos(7).

La atención primaria de salud (APS) representa el primer punto de contacto de los individuos con el sistema de salud, desempeñando un rol crucial en la resolución de las necesidades de salud básicas y más frecuentes, estimándose que aborda el 85% de los problemas de salud a través de establecimientos de baja complejidad(8). La APS se caracteriza por su potencial para ofrecer un acceso oportuno y eficaz a la población (8). En el Perú hay diferencias en las gestiones de los establecimientos. Según el ministerio de salud, en el Perú, el 14% de establecimientos cuentan con capacidad de

gestión; el 32%, posee buena infraestructura; el 25%, posee equipamiento suficiente; y tan solo 29%, recursos humanos suficientes(9).

A pesar de que la satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad y cumple un papel esencial en todos los niveles del sistema de salud peruano, diversos estudios señalan que la población percibe una atención de baja calidad. Ante esta situación, se vuelve fundamental recopilar y analizar información relevante sobre la satisfacción de los usuarios en un establecimiento de primer nivel, con el objetivo de mejorar y fortalecer la atención en salud.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

### **1.2.1. Problema general:**

¿Cómo se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista durante el segundo trimestre del 2025?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

- ¿Cómo se relaciona la satisfacción general del usuario y su percepción de la Fiabilidad de la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025?
- ¿Cómo se relaciona la satisfacción general del usuario y su percepción de la Capacidad de Respuesta de la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025?
- ¿Cómo se relaciona la satisfacción general del usuario y su percepción de la Seguridad de la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025?
- ¿Cómo se relaciona la satisfacción general del usuario y su percepción de la Empatía en la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025?
- ¿Cómo se relaciona la satisfacción general del usuario y su percepción de los Aspectos Tangibles de la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo general:**

- Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista durante el segundo trimestre del 2025.

#### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- Determinar la relación entre la satisfacción general del usuario y su percepción de la Fiabilidad de la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025.
- Determinar la relación entre la satisfacción general del usuario y su percepción de la Capacidad de Respuesta de la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025.
- Determinar la relación entre la satisfacción general del usuario y su percepción de la Seguridad de la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025.
- Determinar la relación entre la satisfacción general del usuario y su percepción de la Empatía en la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025.
- Determinar la relación entre la satisfacción general del usuario y su percepción de los Aspectos Tangibles de la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Importancia:**

Actualmente se evidencia que los estudios de satisfacción del usuario en hospitales aumentaron considerablemente en comparación con años anteriores. Sin embargo, existen pocos estudios de satisfacción dentro del primer nivel de atención, el cual representa el primer contacto de la población con el sistema de salud y es donde se resuelve la mayoría de los problemas de salud de la población.(4)

El presente estudio puede ser usado para que las entidades rectoras del sistema de salud, como el MINSA, puedan proponer o aplicar nuevas políticas en salud para el beneficio de la población. La satisfacción del paciente es un parámetro esencial en la evaluación de la calidad de atención y el desempeño de los centros de salud, por lo que es conveniente el presente estudio para el Centro De Salud de San Juan Bautista, ya que le permitirá reconocer cuales pueden ser sus deficiencias y mejorar en lo posible la atención que brindan.

### **1.4.2 Viabilidad:**

La viabilidad del estudio se sustenta en los siguientes aspectos:

#### **Disponibilidad de Recursos Humanos**

El estudio es viable en términos de recursos humanos puesto que se cuenta con la formación académica y experiencia necesaria en metodología de investigación en salud, análisis estadístico y recolección de datos, lo cual es fundamental para el diseño, ejecución y análisis de un estudio de correlación [1]. Adicionalmente, la realización de encuestas a usuarios del consultorio externo es una tarea que puede ser ejecutada por los mismos responsables del estudio, optimizando la eficiencia en la recolección de datos. La cercanía geográfica al Centro de Salud San Juan Bautista en Ayacucho facilita la coordinación y supervisión directa del trabajo de campo.

#### **Recursos Materiales y Tecnológicos**

La ejecución del estudio no requiere de una infraestructura o tecnología compleja, lo que contribuye a su viabilidad. Los materiales necesarios incluyen: Instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios impresos o dispositivos electrónicos (tabletas, teléfonos inteligentes) para encuestas asistidas; Material de oficina: Papelería, bolígrafos, clips, etc.; Equipos informáticos: Computadoras con software estadístico (SPSS) para el procesamiento y análisis de los datos recolectados. Estos recursos son comunes y accesibles en entornos académicos y de investigación, y el equipo investigador ya cuenta con acceso a ellos; Conectividad a internet: Necesaria para la comunicación, acceso a bases de datos bibliográficas y envío de resultados.

### **Acceso a la Población de Estudio**

La viabilidad de acceder a la población de estudio es alta. El Centro de Salud San Juan Bautista en Ayacucho es una institución pública que atiende diariamente a un número considerable de usuarios en sus consultorios externos, lo que asegura una población accesible y lo suficientemente grande para obtener una muestra representativa. La localización del centro de salud en una zona urbana facilita la logística para el acercamiento a los participantes. Se gestionarán los permisos y la coordinación necesarios con la dirección del centro de salud para asegurar la colaboración y minimizar cualquier interrupción en la prestación de servicios, garantizando que el proceso de selección y participación de los usuarios sea fluido y ético.

### **Tiempo Requerido y Cronograma**

El tiempo estimado para la realización del estudio, desde la planificación hasta la presentación de resultados, es razonable y se ajusta a un cronograma factible dentro de los plazos típicos para estudios de esta naturaleza. Considerando las etapas de revisión bibliográfica, diseño del instrumento, obtención de permisos, recolección de datos, análisis y redacción, se estima un periodo de 8 meses, lo que permitirá una gestión eficiente del tiempo y el cumplimiento de los hitos establecidos. El año 2025 ofrece un marco temporal adecuado para la planificación y ejecución.

## **Aspectos Éticos y Permisos**

La viabilidad ética del estudio es alta, ya que el diseño propuesto implica una investigación no invasiva y de bajo riesgo para los participantes. Se solicitará la autorización de la dirección del Centro de Salud San Juan Bautista. Se obtendrá el consentimiento informado de cada participante antes de la recolección de datos, garantizando la voluntariedad, confidencialidad y anonimato de la información. Estos procedimientos son estándar y factibles de gestionar.

## **Financiamiento**

El estudio requiere un financiamiento moderado, principalmente para: Impresión de cuestionarios o adquisición de licencias de software para encuestas electrónicas. Material de oficina. Viáticos menores para el equipo de campo, si fuera necesario. Costo de procesamiento y análisis estadístico (en caso de requerir un especialista externo).

Estos costos son manejables y pueden ser cubiertos con fondos propios de los investigadores. La naturaleza del estudio, al no requerir intervenciones costosas ni tecnología avanzada, minimiza la necesidad de un gran presupuesto.

### **1.4.3 Limitaciones:**

En el marco de las limitaciones en el estudio:

**Transversalidad del Estudio:** El estudio se realizará en un punto específico en el tiempo (2025). Esto impide observar cambios en la satisfacción y la calidad percibida a lo largo del tiempo o antes y después de alguna intervención. La percepción de los usuarios puede variar con el tiempo debido a diversos factores.

**Dependencia de la Percepción Subjetiva:** Tanto la satisfacción como la calidad percibida son constructos subjetivos. Las respuestas de los usuarios estarán influenciadas por sus experiencias personales, expectativas, estado de ánimo en el momento de la encuesta, y sus criterios individuales de evaluación, lo que puede introducir sesgos.

**Posibles Sesgos de Recuerdo:** Los usuarios pueden no recordar con precisión todos los detalles de su experiencia en el consultorio, especialmente si ha pasado un tiempo desde su atención, lo que podría afectar la exactitud de sus respuestas sobre la calidad percibida.

**Efecto Hawthorne:** La simple participación en el estudio puede influir en las respuestas de los usuarios. Algunos podrían sentirse inclinados a dar respuestas más positivas si perciben que sus opiniones están siendo evaluadas.

**Condiciones Específicas del Centro de Salud San Juan Bautista:** Los resultados serán específicos para el establecimiento de salud en el cual se desarrollara nuestro estudio y su contexto particular (recursos, personal, infraestructura, políticas de atención). Esto puede limitar la generalización de los hallazgos a otros centros de salud en Ayacucho o en otras regiones.

**Fluctuaciones en la Carga Asistencial:** La percepción de calidad y satisfacción podría verse afectada por la carga de pacientes en un día determinado. Días de alta afluencia podrían generar percepciones más negativas debido a tiempos de espera prolongados o atención menos personalizada, y viceversa.

**Influencia de Factores Socioeconómicos y Culturales:** Las características socioeconómicas y culturales de los usuarios de Ayacucho pueden influir en sus expectativas y percepciones de la atención. El estudio podría no profundizar lo suficiente en cómo estas variables moderan la relación entre satisfacción y calidad percibida.

**Disponibilidad de Recursos:** Las posibles restricciones en recursos como tiempo, personal o presupuesto podrían influir en el tamaño de la muestra, en la amplitud de la recolección de datos o en la posibilidad de analizar variables adicionales.

**Barreras de Comunicación:** En un contexto donde pueden coexistir diferentes lenguas o dialectos (como el quechua y el español en Ayacucho), la comunicación efectiva durante la recolección de datos podría ser un desafío y potencialmente influir en la comprensión de las preguntas por parte de los participantes.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN:

##### **Internacionales:**

Joy Umoke M, Ifeanachor Umoke PC, Nwimo IO, Adaora Nwalieji C, Onwe RN, et al. (11) En su estudio titulado “Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales del estado de Ebonyi, Nigeria, según la teoría SERVQUAL”, el objetivo fue analizar la satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención en los hospitales generales del estado de Ebonyi, en el sureste de Nigeria, utilizando el modelo SERVQUAL. Se aplicó un diseño descriptivo transversal con una muestra de 396 pacientes, seleccionados mediante un muestreo por conglomerados multietápico. Los participantes debían haber asistido a una consulta externa durante el periodo del estudio, tener 18 años o más y haber dado su consentimiento para participar. Los datos se analizaron con el programa SPSS versión 20, utilizando estadísticas descriptivas para su interpretación. Los resultados mostraron que los pacientes estaban satisfechos con los aspectos de tangibilidad ( $2,57 \pm 0,99$ ) y fiabilidad ( $2,84 \pm 0,95$ ), y muy satisfechos con la capacidad de respuesta ( $3,06 \pm 0,63$ ), la seguridad ( $3,07 \pm 0,63$ ) y la empatía ( $3,12 \pm 0,57$ ). El estudio concluyó que, en general, los pacientes percibieron la calidad de la atención de manera positiva, destacando mayor satisfacción en la empatía y menor en la tangibilidad. Por ello, se recomendó que los gerentes enfoquen sus esfuerzos de mejora de la calidad en estas áreas específicas

Kalaja R, Krasniqi M (12), En su investigación titulada “Satisfacción de los pacientes con la calidad de atención en los hospitales públicos de Albania”, el objetivo fue

analizar los principales elementos de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes que reciben atención en instituciones de salud pública albanesas. El estudio evaluó cinco dimensiones esenciales de la calidad: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, aspectos tangibles y empatía del personal, utilizando el instrumento SERVQUAL, que permite medir la diferencia entre las percepciones de los pacientes sobre el servicio recibido y sus expectativas en cada una de estas dimensiones.

Se entrevistó a 800 pacientes seleccionados aleatoriamente en hospitales públicos de las principales ciudades de Albania. Los resultados mostraron que la satisfacción general de los pacientes está influenciada por todos los aspectos de la calidad del servicio. Por ello, la opinión de los pacientes es fundamental para evaluar la calidad de la atención médica y debería considerarse por los gestores y responsables de políticas sanitarias en Albania al implementar reformas destinadas a mejorar los servicios de salud

Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. (13) en su estudio titulado “Cumplimiento de las expectativas de los pacientes: evaluación del servicio médico y la calidad de la atención mediante el modelo SERVQUAL en pacientes de dermatología en un único centro de Polonia” evaluaron la brecha entre expectativas y percepciones de la calidad en 413 pacientes de consultorio externo, aplicando el modelo SERVQUAL para las cinco dimensiones clásicas; el método del estudio fue transversal y descriptivo, con análisis de brechas (expectativa – percepción) y comparaciones entre pacientes hospitalizados y ambulatorios; entre los principales hallazgos para todo el grupo de pacientes estudiados mostró que se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas entre el valor esperado y el valor recibido en cada dimensión del modelo SERVQUAL. Se obtuvieron valores de diferencia negativos (índice de calidad del servicio) en cada caso, lo que indica mayores expectativas de los pacientes respecto a la calidad de los servicios recibidos (  $p < 0,001$ ). El mayor nivel de expectativas incumplidas se encontró en el dominio de tangibilidad, mientras que el menor nivel se observó en el dominio de seguridad

Han T et al. (14) en su estudio titulado “Calidad del servicio y satisfacción del paciente en hospitales de Internet en China: evaluación transversal con el cuestionario de calidad del servicio” que tuvo como objetivo evaluaron calidad de servicio y satisfacción en hospitales en línea (internet hospitals) en China mediante una versión adaptada de SERVQUAL; el estudio se enfocó desde una metodología transversal con una muestra de 1481 pacientes ambulatorios reportada en el artículo, medidas en escala Likert de 5 puntos y modelado SEM; entre los resultados, los autores encontraron diferencias en las dimensiones de aseguramiento y fiabilidad que predijeron la intención de reutilizar el servicio; muchas relaciones en el modelo alcanzaron  $p < 0.01$  en el análisis de rutas.

### **Nacionales:**

Vásquez Medina DM (17), En su tesis titulada “Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021”, se planteó como objetivo determinar y analizar la relación entre la calidad de la atención en salud y la satisfacción de los usuarios atendidos en dicho centro durante el 2021. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo-correlacional, empleando la encuesta SERVQUAL aplicada a 152 usuarios. Los resultados mostraron que 66 usuarios percibieron la atención recibida como de muy buena calidad. En las dimensiones de calidad de atención técnica, humana y del entorno, más del 66% de las respuestas fueron buenas o muy buenas. Además, 80 usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida. Respecto a las dimensiones de satisfacción —fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles—, más del 60% de los participantes se mostraron satisfechos. Se encontró que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios es positiva y fuerte, indicando que a mayor calidad de atención, mayor es la satisfacción del usuario (Somers = 0,728). En consecuencia, a medida que aumentan las expectativas sobre la calidad de atención, la percepción de satisfacción de los usuarios también se concentra en niveles altos

Ramos E. (18), en su investigación titulada “Calidad de los Servicios de Salud y Satisfacción del Usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, Lima – 2023”, donde

evaluaron la calidad y satisfacción en el programa de control de tuberculosis en Lima usando SERVQUAL modificado; el estudio se enfocó desde una metodología transversal, en una muestra de 90 pacientes. Entre los resultados más relevantes se encontró que el 70% de los pacientes reportó una alta calidad de atención, en comparación del 30% quienes reportaron una calidad media, en cuanto a la satisfacción, el 60% de pacientes manifestó satisfacción media, 28.9% satisfacción alta y 11.1% satisfacción baja. Según el Rho de Spearman se determinó que existe asociación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente ( $p < 0.001$ ), existe una relación directa entre la dimensión confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y la satisfacción del usuario ( $p < 0.001$ ).

Díaz D. (19), en Lima 2024 presentó su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un centro de salud de Lima, 2023”, El enfoque de estudio fue de tipo básica, con un diseño no experimental con un alcance descriptivo correlacional, en una muestra de 60 pacientes. En este estudio se determinó que el 71.7% de los usuarios se muestran que la calidad de servicio fue regular, 16.6% buena y 11.7% mala. En cuanto a la satisfacción se halló que 43.3% estuvo parcialmente satisfecho, 38.3% insatisfecho y 18.4% satisfecho. Se determinó que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios ( $p < 0.001$ ). Así mismo, en cuanto a la relación de la satisfacción y todas y cada una de las dimensiones de la calidad seguridad, empatía, fiabilidad, Capacidad de respuesta y aspectos Tangibles se halló relación significativa ( $p < 0.001$ ).

Córdova A (20) en el 2024 realizó su investigación titulada “Calidad de servicio en un hospital del nivel II para la satisfacción del paciente en el Perú”, la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, transversal y nivel explicativo. Se encuestaron a 300 usuarios de forma aleatoria del hospital Carlos Lanfranco la Hoz de nivel II-2 en Lima. El instrumento incorporó la variable de calidad del servicio (12 ítems) adaptado del modelo SERVQUAL. Los resultados indican que la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes es moderada, con diferencias notables entre distintos grupos demográficos. Se encontró una fuerte correlación positiva entre la calidad del servicio, basado en la capacidad de respuesta, elementos

tangibles, empatía, seguridad y fiabilidad con la satisfacción del paciente (Beta = 0.760,  $R^2 = 0.577$ ).

Palomino E. (21) en Tacna el 2024 Se presentó la tesis titulada “Relación entre calidad de atención y satisfacción percibida por usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Ciudad Nueva, año 2023”, cuyo objetivo fue analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los usuarios de los consultorios externos del Centro de Salud Ciudad Nueva. La investigación fue de tipo observacional, analítica y transversal, realizada en dicho centro de salud con una muestra de 322 participantes.

Al evaluar la calidad de atención mediante el cuestionario SERVPERF, el 5,3% de los usuarios reportó un nivel medio y el 94,7% un nivel alto. En cuanto a la satisfacción, medida con el cuestionario PANAS, el 34,5% indicó un nivel bajo, el 64,3% un nivel regular y solo el 1,2% un nivel bueno.

La conclusión del estudio evidenció que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los usuarios de los consultorios externos del Centro de Salud Ciudad Nueva ( $p < 0,001$

### **Regionales:**

Tineo L. (23) “su estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud Chontaca, Ayacucho 2022” tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en dicho centro de salud durante el 2022. La investigación fue de tipo no experimental, descriptiva, cuantitativa y correlacional, con una muestra de 95 usuarios, utilizando cuestionarios mediante la técnica de encuesta. Los resultados mostraron que el 62,1% de los usuarios se declaró satisfecho, mientras que el 37,9% manifestó insatisfacción. Entre los aspectos que generaron mayor descontento se encontraron: la lentitud en la atención en el área de admisión (53,7%) y la falta de resolución inmediata ante problemas o dificultades presentadas por los usuarios (51,6%). En cuanto a la percepción de la calidad, el 70,5% de los participantes consideró que esta era alta. Al aplicar la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo un valor de  $p = 0,719$ , indicando que no existe una relación directa entre la

calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Como conclusión, el estudio evidenció una satisfacción general elevada, lo que sugiere un buen desempeño del servicio en el centro de salud; sin embargo, se identificaron áreas específicas donde persiste la insatisfacción.

Rivera Z. (24) en su estudio titulado “Calidad De Atención Percibida Y Nivel De Satisfacción En Usuarios Del Centro De Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023”, el cual tuvo como propósito determinar la relación existente entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023, en un estudio de cuantitativo, nivel correlacional, de diseño no experimental, transversal, correlacional. La muestra estuvo constituida por 220 usuarios atendidos en el Centro de San Juan Bautista. Para la recolección de datos se aplicaron: Cuestionario sobre Calidad de atención percibida y Cuestionario sobre Satisfacción. Entre sus resultados refieren que el 50.0% (110) de usuario refieren una calidad excelente y el 46.4% (102) consideran la calidad bueno; el 79.5% (175) de usuarios se encuentran satisfechos y el 20.5% (45) están poco satisfechos con la atención recibida. De los usuarios que perciben la calidad de atención como excelente el 43.2% (95) se encuentran satisfechos y el 6.8% (15) están poco satisfechos. Por otro lado, el 46.4% (102) usuarios perciben la calidad como bueno, de los cuales el 34.1% (75) se encuentran satisfechos y el 12.3% (27) se encuentran poco satisfechos. Conclusiones: Existe relación positiva muy baja entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023, con un valor Rho de Spearman de 0.175, a un nivel de significancia 5% ( $p=0.009$ ),

Pachas J. (11) en su tesis de maestría titulado “Calidad de atención y satisfacción en usuarias del servicio de Ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2021” El propósito del presente estudio fue establecer la asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de gineco-obstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista durante el primer semestre de 2021. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño prospectivo, transversal y de alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 usuarias seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional. En cuanto a los resultados, se identificó una relación estadísticamente significativa

entre la calidad del servicio brindado y el nivel de satisfacción de las usuarias ( $p = 0.001$ ). Asimismo, se evidenció que la calidad de atención mostró asociación con las dimensiones de fiabilidad ( $p = 0.000$ ), capacidad de respuesta ( $p = 0.002$ ), seguridad ( $p = 0.027$ ), empatía ( $p = 0.002$ ) y aspectos tangibles ( $p = 0.001$ ).

Ricardo Aldo L.M, Tineo Rivas L(23) “Calidad de Atención y Satisfacción de Usuarios Centro de Salud Chontaca 2022” el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el centro de salud Chontaca Ayacucho 2022. fue un tipo de estudio no experimental descriptivo cuantitativo correlacional. La población fue de 126 usuarios y su muestra fue conformada por 95 usuarios que fueron seleccionados de junio a octubre 2022 se utilizaron cuestionarios, técnica de encuesta.

En los resultados se hallaron satisfechos (62.1 %), insatisfechos (37.9 %); los usuarios encuestados manifiestan estar insatisfechos respecto a lo siguiente: que la atención en el área de admisión no fue rápida con un 53.7 % y cuando el usuario presentó algún problema o dificultad no se logró resolver inmediatamente con un 51.6 %. En cuanto a calidad 70.5 % de los usuarios percibieron una alta calidad. Se realizó la prueba de Chi cuadrado y se obtuvo un valor  $p=0.719$  por lo que se determina que no existe relación directa entre las variables calidad y satisfacción. Se concluyó que, en el estudio realizado se evidencia, satisfacción elevada, esto aparentemente refleja que está bien en cuanto al servicio prestado por el establecimiento de salud, sin embargo, existe insatisfacción en algunos aspectos

## **2.2 BASES TEÓRICAS:**

### **2.2.1 CALIDAD EN SALUD**

Hay múltiples conocimientos en salud, según Donabedian 1980 En: “Exploraciones en la evaluación y el seguimiento de la calidad. La definición de calidad y enfoques para su evaluación” hace mención a la calidad de atención como un tipo de atención, la cual determina la reputación e imagen que suman un valor en medida inclusiva del bienestar del usuario tras considerar todos los beneficios para garantizar las ganancias y pérdidas que acontecen al proceso de atención de todas partes. A diferencia del

consejo europeo de 1997 el cual realiza el desarrollo de sistemas de mejora de la calidad sanitaria el cual refiere al grado que aumenta las posibilidades del paciente de lograr resultados deseados y disminuye posibilidades de obtener resultados indeseables teniendo en cuenta el estado actual de los conocimientos (22).

El Instituto de Medicina, en su documento “Medicare: Una estrategia para el aseguramiento de la calidad”, señala que la calidad de la atención se refiere al nivel en que los servicios de salud y la actuación de los pacientes incrementan la probabilidad de alcanzar los resultados de salud esperados, garantizando además que estos sean consistentes con los estándares del profesional en ejercicio

La comisión europea del 2010 en calidad de atención sanitaria acciones políticas a nivel de Europa documento que la calidad de atención debe ser eficaz y segura la cual siempre responde a las necesidades, de preferencia son los pacientes (29).

La calidad del servicio se entiende como el equilibrio entre las expectativas del usuario respecto a sus necesidades y la intervención oportuna que proporciona el mayor beneficio posible. Según la Oficina de Evaluación Tecnológica, la calidad de la atención sanitaria se define como el grado en que el proceso de atención reduce la probabilidad de resultados adversos para el paciente. Dado que la calidad se percibe desde la perspectiva del usuario, se considera que esta alcanza su nivel óptimo cuando supera las expectativas y satisface plenamente las necesidades de los usuarios (14).

Según la Organización Mundial de la Salud (2020), para garantizar la calidad en los servicios de salud, es fundamental ofrecer una atención integral que incluya accesibilidad, un trato adecuado, diagnósticos precisos y un manejo terapéutico apropiado. Todo esto debe orientarse a lograr la mayor satisfacción del paciente, minimizando al mismo tiempo cualquier riesgo de daño. Una atención sanitaria de calidad debe cumplir con las siguientes características:

- ✓ **Eficaz:** Brindar servicios basados en evidencia científica a quienes realmente los necesitan.
- ✓ **Segura:** Prevenir cualquier daño a los pacientes durante su atención.

- ✓ **Centrada en la persona:** Ofrecer cuidados que consideren las preferencias, necesidades y valores de cada individuo.(15)

La calidad percibida se entiende como la apreciación subjetiva que el usuario formula en función de su experiencia con los servicios recibidos, considerando aspectos como la atención, el trato y el cumplimiento de sus expectativas. No se limita a la efectividad clínica o la competencia técnica, sino que incorpora aspectos como la comunicación, el trato humano, el tiempo de espera, las instalaciones y la accesibilidad (28).

Es un constructo multidimensional que difiere de la calidad técnica o profesional, ya que se basa en la experiencia directa del paciente y sus expectativas previas. La percepción de la calidad es crucial, ya que influye directamente en la satisfacción del paciente, la adherencia al tratamiento y la continuidad de la atención (31).

Según la OMS, tienen como Objetivos de Desarrollo e instan a los países a lograr la Cobertura Universal de Salud, la que incluye protección contra los riesgos financieros y la accesibilidad a servicios esenciales de atención médica de calidad.

Sin embargo, la realidad en muchos entornos es que proporcionar atención de calidad sigue siendo un desafío importante, y la calidad inadecuada resulta en una mortalidad evitable, sufrimiento humano y pérdidas económicas significativas.

El informe OMS resaltan de manera continua la entrega de apoyo económico mundial para la calidad en salud, pone de relieve la necesidad de actuar entre múltiples partes interesadas en todos los niveles del sistema de salud.

La OMS, el Banco Mundial han propuesto una serie de acciones de las principales circunscripciones (gobiernos, sistemas de salud, ciudadanos y pacientes, y trabajadores de la salud) destacando la importancia de la colaboración entre ellos para alcanzar una atención en salud de calidad desde el primer nivel de atención.(23)

Mejorar la calidad requiere una fuerte orientación los gobiernos deben tomar medidas ante esto, un apoyo subnacional focalizado y una acción a nivel de los centros de salud, para fomentar el mejoramiento permanente. En todos los niveles es necesario la participación y el empoderamiento de las comunidades atendidas por el sistema de

salud, por lo tanto. (24) . La calidad debe medirse y supervisarse continuamente para impulsar la mejora, que se basa en datos precisos, oportunos y procesables.

El mejoramiento de la calidad en los servicios de salud implica prestar atención a la producción y al aprovechamiento del conocimiento. Es fundamental que las experiencias y aprendizajes relacionados con la prestación de servicios de calidad sean recopilados, registrados y difundidos de manera sistemática tanto a nivel nacional como internacional.

Las principales crisis de salud pública, como los brotes de enfermedades altamente infecciosas, son una prioridad para los países. Para que los sistemas de salud sean resistentes, requieren servicios de salud de calidad que se entreguen antes, se mantengan durante y mejoren tras una emergencia de salud pública

Las teorías de Sandoval y Münch 2006 el cual fue citado por Huamán 2018 las dimensiones de la calidad de atención son;

- La fiabilidad se refiere al nivel de confianza y seguridad que los clientes perciben y depositan en el servicio, como resultado de la atención brindada por el personal.
- La comprensión implica que la organización ofrezca una atención cuidadosa, constante y adaptada a las necesidades individuales de cada persona.
- Capacidad de Respuesta, habilidad para atender con eficacia y rápida a los usuarios
- La competencia se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades adquiridas por el personal de una institución, orientadas a responder de manera eficaz a las necesidades de los usuarios.
- Accesibilidad: son lugares a disposición de los usuarios con el fin de ser atendidos
- La credibilidad se refiere a la confianza y seguridad que generan en los usuarios, basada en la honestidad y transparencia con la que se maneja la información.
- Cortesía, el trato muy importante y cauteloso y amable
- Tangibilidad es la prueba obtenida por el cliente dado por los establecimientos

- Empatía, atenderlos adecuadamente dado la circunstancia.
- Responsabilidad, es la realidad de los especialistas para atender y ofrecer apoyo de calidad al usuario.

La calidad en el sector salud está vinculada a cuatro principios fundamentales: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. La prestación de atención debe llevarse a cabo utilizando métodos y tecnologías apropiadas, con la responsabilidad necesaria para atender principalmente a quienes más lo requieren. Garantizar la accesibilidad, así como una cobertura amplia y un impacto adecuado, son elementos esenciales para asegurar la calidad de los servicios de salud (55).

La calidad en la atención de salud es un pilar fundamental en los sistemas sanitarios modernos, orientada a garantizar que los servicios prestados cumplan con los estándares deseados y satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de la atención como "el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual" (13).

Esta concepción abarca múltiples dimensiones, incluyendo la seguridad, la efectividad, la eficiencia, la equidad, la atención centrada en el paciente y la oportunidad

### **2.2.2 TIPOS DE CALIDAD**

Existen dos clases en la atención de salud:

**Calidad técnica:** se refiere a la evaluación realizada por el médico o personal de salud, basada en su conocimiento y experiencia profesional. Esta calidad implica brindar al paciente una atención que promueva su bienestar, considerando cuidadosamente el equilibrio entre los riesgos y beneficios asociados al proceso de atención.

**Calidad sentida:** es aquella que el usuario percibe y define a partir de su experiencia directa al interactuar con el servicio. Esta valoración es subjetiva y debe

ser manifestada por los propios usuarios, en función de cómo se satisfacen sus necesidades legítimas durante la utilización de los servicios.

### **2.2.3 ATENCIÓN PRIMARIA**

Es un enfoque que busca cuidar la salud de toda la comunidad, asegurando que todos tengan acceso a buenos servicios de salud de manera justa. Se centra en las necesidades de los pacientes y se aplica de forma continua, incluyendo desde la prevención de enfermedades y la promoción de la salud, hasta el tratamiento, la recuperación y los cuidados necesarios para que las personas puedan reintegrarse a su vida normal.(16)

La atención primaria en salud despliega sus raíces con el compromiso con la justicia social, equidad, solidaridad, y la participación se centra en el reconocimiento del goce del grado máximo en el cual se puede lograr uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinciones de género, raza o situación económica (17).

La Atención Primaria en Salud es un enfoque completo que trasciende la simple prestación de servicios clínicos. Se define como la atención sanitaria fundamental, fundamentada en métodos y tecnologías eficaces, científicamente validados y socialmente aceptados, accesible para todas las personas y familias dentro de la comunidad. Esta atención se realiza con la participación activa de la comunidad y a un costo que tanto esta como el país puedan sostener durante todas las fases de su desarrollo, promoviendo la autorresponsabilidad y la autodeterminación (34)

Primera línea de atención en el sistema de salud el cual mantiene un enfoque de prevenir y promocionar y aliviar enfermedades y diferentes problemas de la comunidad, teniendo en cuenta ciertos elementos como accesibilidad, abordar de manera integral, de forma continua si lo requiera, coordinadamente, con participación de la comunidad (36)

La Atención Primaria en Salud considera los factores más amplios que influyen en la salud, enfocándose en la interconexión entre la salud física, mental, social y el bienestar general. Este enfoque brinda una atención integral que responde a las necesidades de salud a lo largo de toda la vida, en lugar de centrarse únicamente en enfermedades específicas. es el enfoque más inclusivo, equitativo, costo eficaz y

efectivo para mejorar la salud física y mental de las personas, así como su bienestar social. Cada vez son más las pruebas en todo el mundo del amplio efecto que tiene invertir en la atención primaria, A nivel mundial, las inversiones en atención primaria mejoran la equidad y el acceso en relación con los servicios de salud, el desempeño de la atención médica, la rendición de cuentas de los sistemas de salud y los resultados de salud. Aunque algunos de esos factores están directamente relacionados con el sistema de salud y el acceso a sus servicios, cada vez hay más pruebas que demuestran que una amplia gama de factores más allá de los servicios de salud tienen un papel fundamental en la configuración de la salud y el bienestar. Por ejemplo, la protección social, los sistemas alimentarios, la educación y los factores ambientales. (35)

#### **2.2.4 SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SALUD**

El término satisfacción, en un inicio proviene etimológicamente del latín, satis que significa “bastante y facere que significa hacer. Entonces se relaciona al sentimiento de “estar saciado”. Este origen hace referencia a que la satisfacción abarca un cumplimiento o una superación de los efectos deseados por el cliente. En contraparte, otras fuentes indican que esta palabra significa “liberación de una incertidumbre”. Aunque, los términos “adecuado”, “conformidad”, “placer” o “saciedad” son más utilizados frecuentemente para referirse al concepto de satisfacción. Es así que los investigadores han huido del significado literal del término y se centran por describir el concepto asignándole un significado puntual y específico, al situarlo en el marco de las experiencias de los consumidores en general. (32)

La satisfacción del usuario se define como la medida en que las expectativas de un individuo son cumplidas o excedidas por el servicio recibido, siendo una medida útil si se logra cumplir con intereses de los usuarios ,con respuestas emocionales propias del usuario (33). En el contexto de la atención de salud, la satisfacción es un indicador clave de la calidad de los servicios y refleja la experiencia del paciente con el sistema de salud en general y con el personal de salud en particular. Engloba aspectos como la capacidad de respuesta del personal, la empatía, la información proporcionada, la continuidad de la atención y el ambiente físico (34). La satisfacción del paciente está estrechamente ligada a la retención de pacientes, la lealtad y la reputación de la institución de salud (37).

según el MINSA (2013) muestra tres dimensiones de la satisfacción del usuario, que son las siguientes.

a) La dimensión técnica: es el aspecto más relevante que deben considerar los establecimientos de salud públicos para ofrecer atención de calidad a sus usuarios. Este concepto se refiere a los conocimientos, habilidades y competencias especializadas que el personal de salud aplica de manera eficiente en el uso de recursos y en la gestión médica dirigida a los pacientes. Para los profesionales de la medicina, esta dimensión debe ser abordada con rigor, ya que su correcta aplicación impacta directamente en la vida de los pacientes. Entre sus indicadores se incluyen la atención oportuna, una comunicación adecuada con los pacientes y el acceso oportuno a los servicios.

b) Humana: según la autoría mencionada, forma parte fundamental de la calidad en la atención médica. Esta dimensión se refiere a la relación entre el personal de salud y los pacientes, caracterizada por atributos como la empatía, amabilidad, simpatía, perseverancia, confiabilidad, esperanza, actitud positiva y atención personalizada. Entre los indicadores que reflejan esta dimensión se encuentran el trato recibido por los pacientes y usuarios, así como el acompañamiento y el consentimiento informado durante la intervención médica.

c) Entorno: otro aspecto importante a considerar es el espacio físico y la accesibilidad que ofrece la institución. Se refiere a cómo las instituciones funcionan en interacción continua con su ambiente. Esta dimensión se evalúa mediante indicadores como las condiciones del ambiente de servicio, la higiene, la disponibilidad de equipos, la privacidad y el grado de satisfacción de los usuarios.

## **NIVELES DE SATISFACCIÓN**

Dentro de los niveles de satisfacción de los pacientes. Encontramos 3 niveles:

- Insatisfacción: El cliente no obtiene las expectativas esperadas del servicio.
- Satisfacción: ocurre cuando el cliente siente que el desempeño del producto cumple con las expectativas que tenía previamente.

- **Complacencia:** se presenta cuando el desempeño percibido del servicio excede las expectativas del cliente. Este nivel es fundamental para evaluar la satisfacción del usuario y a su vez, determinar su lealtad hacia el establecimiento de salud.

Un cliente satisfecho tiende a mostrar lealtad hacia un servicio, ya que no solo se siente conforme con la atención recibida, sino que también desarrolla un vínculo emocional con dicho servicio

## **2.2.4 MODELOS Y TEORÍAS APLICABLES**

Existen diversos modelos y teorías que permiten analizar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad percibida.(35). Dentro del ámbito de la atención en salud, la satisfacción del paciente constituye un indicador fundamental de la calidad del servicio, ya que representa su experiencia tanto con el sistema sanitario en general como con el personal de salud en particular. Este concepto abarca elementos como la disposición del personal para atender, la empatía demostrada, la claridad de la información entregada, la continuidad en la atención y las condiciones del entorno físico (36). La satisfacción del paciente se encuentra directamente relacionada con la fidelización de los usuarios, su lealtad hacia los servicios recibidos y la imagen institucional del centro de salud. (17).

### **Modelo de Brechas (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml y Berry**

Este modelo, desarrollado originalmente para servicios comerciales, es ampliamente adaptado al sector salud para medir la calidad percibida (38). El modelo SERVQUAL postula que la calidad del servicio se evalúa por la diferencia (brecha) entre las expectativas del cliente (en este caso, el usuario del consultorio externo) y sus percepciones sobre el servicio recibido. Este modelo identifica cinco dimensiones fundamentales que pueden incidir en el nivel de satisfacción del usuario.

**Los aspectos tangibles** se refieren a todo aquello que es concreto y visible, relacionado con lo físico o material, y que los usuarios pueden percibir y reconocer claramente en los servicios de salud ofrecidos por la institución. Esta dimensión incluye elementos como las condiciones y apariencia de los consultorios, el

equipamiento, el personal, los medios de comunicación y la higiene, entre otros (MINSA, 2012)

**Fiabilidad** hace referencia a la capacidad de una organización para proporcionar servicios de atención médica de manera precisa y consistente. También puede entenderse como la probabilidad de que un sistema logre los resultados esperados. De acuerdo con Gaw et al. (2018), las instituciones con alta fiabilidad se caracterizan por mantener un desempeño constante y seguro en sus actividades cotidianas. Por su parte, Simon (2018) destaca que alcanzar altos niveles de fiabilidad requiere un liderazgo sólido, la adopción de principios centrados en una cultura de seguridad bien establecida y la aplicación de estrategias que optimicen los procesos organizacionales (38.)

**Capacidad de respuesta** se refiere a la disposición y prontitud del personal para atender a los pacientes de manera oportuna y eficaz. Según Ratcliffe et al. (2020), este concepto abarca ocho aspectos clave: respeto, confidencialidad, autonomía, comunicación clara, atención inmediata, posibilidad de elegir al proveedor, calidad en los servicios esenciales y acceso a redes de apoyo social durante la atención hospitalaria. En la misma línea, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) señala que esta capacidad se alcanza cuando las instituciones sanitarias comprenden las expectativas de los usuarios y responden adecuadamente a ellas.

**Seguridad** se vincula con la cortesía, el conocimiento y las competencias del personal de salud, que permiten generar confianza y tranquilidad en los pacientes. De acuerdo con Ampaw (2020), este concepto se refiere a la prestación de cuidados médicos orientados a prevenir y reducir los riesgos de daño al paciente. Es un componente fundamental en la atención sanitaria, ya que su falta puede ocasionar consecuencias graves, incluyendo lesiones o la muerte, mientras que su adecuada aplicación refuerza la confianza del paciente en el sistema de salud.

**Empatía** hace referencia al interés genuino por el bienestar de los demás y a la capacidad de brindar una atención personalizada a cada paciente. Según Ampaw (2020), este concepto implica la capacidad de comprender y compartir las emociones del paciente durante la atención. También abarca la actitud amable del personal de salud, así como su habilidad para escuchar, comprender y proporcionar información

adecuada. Diversos estudios señalan que la empatía se relaciona de manera positiva con la calidad del servicio y con mayores niveles de satisfacción del paciente.

Aplicado al consultorio externo, las brechas en cualquiera de estas dimensiones pueden impactar negativamente tanto en la calidad percibida como en la satisfacción del usuario (39).

### **Teoría de las Expectativas-Confirmación (Expectation-Confirmation Theory - ECT)**

La Teoría de las Expectativas-Confirmación sugiere que la satisfacción del cliente se forma a partir de un proceso de comparación entre las expectativas iniciales del cliente y el rendimiento real del producto o servicio (40). Si el rendimiento es igual o superior a las expectativas (confirmación o desconfirmación positiva), el cliente estará satisfecho. Si el rendimiento es inferior a las expectativas (desconfirmación negativa), resultará en insatisfacción (41). En el contexto de la atención en el consultorio externo, las expectativas del usuario sobre el tiempo de espera, la amabilidad del personal, la eficacia del diagnóstico o el trato profesional, son contrastadas con la experiencia real. La confirmación positiva de estas expectativas conduciría a una mayor satisfacción y una percepción de alta calidad (42).

### **Modelo de Calidad de Gronroos**

Christian Grönroos propuso un modelo de calidad del servicio que distingue entre la calidad técnica (lo que se recibe) y la calidad funcional (cómo se recibe) (43).

- Calidad técnica: Se refiere al resultado del servicio (ej., un diagnóstico preciso, un tratamiento efectivo).
- Calidad funcional: Se relaciona con el proceso de prestación del servicio y la interacción entre el proveedor y el cliente (ej., la actitud del médico, la claridad de la información, el ambiente de la clínica).

Según Grönroos, la calidad funcional es a menudo más importante para la percepción del cliente y su satisfacción general, especialmente en servicios donde el cliente está involucrado en el proceso de producción del servicio, como en la atención de salud

(17). En un consultorio externo, el usuario puede no tener la capacidad de evaluar la calidad técnica del diagnóstico, pero sí puede evaluar fácilmente la calidad funcional de la interacción con el personal.

## **FACTORES INFLUYENTES EN LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS**

La calidad percibida, entendida como un concepto subjetivo y compuesto por múltiples dimensiones, constituye un factor determinante en la satisfacción del paciente. Herramientas teóricas como el modelo SERVQUAL, la Teoría de la Confirmación de Expectativas y el Modelo de Gronroos ofrecen marcos analíticos sólidos para explorar esta relación. Se espera que la presente investigación permita identificar oportunidades de mejora en los servicios de consultorios externos, lo que contribuiría positivamente tanto a la experiencia del paciente como al rendimiento del sistema de salud

La atención brindada en consultorios externos posee características específicas que pueden afectar la percepción de calidad y el nivel de satisfacción de los usuarios:

Tiempo de espera: Un factor recurrente de insatisfacción, tanto para la consulta como para la dispensación de medicamentos o resultados de pruebas (17).

Comunicación médico-paciente: La claridad, empatía y efectividad en la transmisión de información por parte del personal de salud son cruciales (17).

Confort e instalaciones: El ambiente físico (limpieza, privacidad, comodidad de la sala de espera) contribuye a la percepción general (17).

Accesibilidad: Facilidad para obtener citas, horarios convenientes y ubicación del consultorio (17).

Continuidad de la atención: La posibilidad de ser atendido por el mismo profesional o equipo en consultas sucesivas puede mejorar la confianza y la satisfacción (49).

## **2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES:**

### **2.3.1 Satisfacción del usuario sobre la atención**

Respuesta emocional propia del individuo en el caso del usuario que se relaciona con ciertos aspectos importantes en su salud y atención sanitaria (18).

#### **Calidad Percibida de la Atención**

Evaluación subjetiva y multidimensional que el usuario realiza sobre la atención recibida en el consultorio externo, basándose en sus expectativas y en la experiencia real del servicio. Se medirá a través de la percepción de los usuarios sobre las siguientes dimensiones, adaptadas del modelo SERVQUAL (38,39).

#### **Usuario del Consultorio Externo:**

Todo paciente que acude a recibir atención médica, de enfermería o de cualquier otra especialidad de salud en las instalaciones del consultorio externo de la institución de salud durante el periodo de estudio (50).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES:**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del consultorio externo.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del consultorio externo.

#### **3.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

##### **Variable independiente:**

Calidad de la atención.

##### **Dimensiones:**

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

##### **Variable dependiente**

Satisfacción de la atención.

##### **Dimensiones:**

- Humana
- Técnico -científico
- Entorno

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:**

El estudio se desarrolla bajo un enfoque relacional, dado que su objetivo principal fue analizar la relación entre la variable independiente, que corresponde a la Calidad de Atención, y la variable dependiente, representada por el Nivel de Satisfacción de los usuarios (57). En este tipo de estudio, el investigador no manipula intencionalmente las variables, sino que las mide en su contexto natural para establecer la relación entre ellas (58). Transversal porque la recolección de los datos se llevó a cabo en un único momento del tiempo, específicamente durante el II Trimestre de 2025 (59). Se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que su objetivo principal es medir de manera numérica la relación entre dos variables definidas previamente: la Calidad de Atención y el Nivel de Satisfacción. Este enfoque se distingue por recopilar datos para verificar hipótesis mediante mediciones numéricas, análisis estadísticos y el uso de instrumentos estandarizados. (60).

#### **4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Se utilizó el método científico, el cual es fundamental en la investigación para la generación de conocimiento científico. Este método consiste en una serie de procedimientos sistemáticos diseñados para obtener evidencia empírica que sea verificable y reproducible bajo condiciones similares (60).

### **4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA:**

#### **POBLACIÓN:**

La población de estudio estuvo compuesta por alrededor de 1500 usuarios que acudieron al consultorio externo, incluyendo áreas de medicina, psicología, planificación familiar, atención integral infantil y odontología, del centro de salud San Juan Bautista, nivel I-4, ubicado en el departamento de Ayacucho – Huamanga, durante el segundo trimestre del 2025.

#### **Criterios de inclusión:**

- Usuarios externos del centro de salud de ambos sexos, mayores de 18 años de edad que han recibido atención en un servicio en consultorio externo del establecimiento de salud de San Juan Bautista.
- Familiar u otra persona, de ambos sexos mayores de 18 años, que acompañe al usuario externo que han recibido atención en un servicio de consultorio externo del establecimiento de salud de San Juan Bautista.

#### **Criterios de exclusión:**

- Usuario u acompañante que no brinde su aprobación para encuestarle.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares
- Usuarios quechua hablantes

#### **Criterios de eliminación:**

- Se rechazará las encuestas incompletas.

## MUESTREO:

Se realizó un muestreo probabilístico, este tipo de muestreo es fundamental porque cumple con un principio estadístico esencial: todos los elementos de la población tienen una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionados (60). Para el tamaño de la muestra mínima se utilizará el programa Epidat versión 4.1 y se tomará en cuenta la variable de satisfacción de la calidad de atención, teniendo un nivel de confianza de 95%, una absoluta precisión de 5% y una referencia de prevalencia 66%(19) cuyo resultado fueron un mínimo de 282 usuarios de consultorio externo.

### Datos:

Tamaño de la población:	1.500
Proporción esperada:	66,000%
Nivel de confianza:	95,0%
Efecto de diseño:	1,0

### Resultados:

Precisión (%)	Tamaño de la muestra
5,000	282

---

Tamaño de la población (para el factor de corrección de la población finita o fcp)(N):818  
frecuencia % hipotética del factor del resultado en la población (p): 28.7%+/-5  
Límites de confianza como % de 100(absoluto +/--%)(d): 5%  
Efecto de diseño (para encuestas en grupo-EDFF): 1

#### Tamaño muestral (n) para Varios Niveles de Confianza

---

IntervaloConfianza (%)	Tamaño de la muestra
95%	228
80%	116
90%	175
97%	263
99%	327
99.9%	426
99.99%	494

---

#### Ecuación

Tamaño de la muestra  $n = [EDFF * Np(1-p)] / [(d^2/Z^2_{1-\alpha/2} * (N-1) + p*(1-p)]$

Resultados de OpenEpi, versión 3, la calculadora de código abiertoSSPropor  
Imprimir desde el navegador con ctrl-P  
o seleccione el texto a copiar y pegar en otro programa

#### **4.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El presente estudio empleo como técnica a la encuesta, esta técnica permite la recolección sistemática y estandarizada de datos sobre las percepciones, actitudes y experiencias de un gran número de usuarios, lo cual es esencial para medir variables subjetivas como la Calidad de Atención y la Satisfacción (61). Para ello se utilizó para ello una ficha de recolección de datos, en la que incluye la encuesta el SERVQUAL para calidad y la escala de satisfacción. Ambos instrumentos válidos y confiables utilizados en diversos estudios.

La versión modificada del modelo SERVQUAL conceptualiza la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos. Este modelo, desarrollado por A. Parasuraman y su equipo, fue autorizado para su aplicación en los centros de salud del Perú mediante la Resolución Ministerial N° 527–2011 MINSA, que aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo(18). Su estructura cuenta con 22 preguntas de expectativas y de percepción, distribuidas en 5 dimensiones de evaluación: Fiabilidad (01 al 05), capacidad de respuesta (06 al 09), seguridad (10 al 13), empatía (14 al 18) y aspectos tangibles (19 al 22). Según la escala baremos se obtiene que la calidad será buena cuando se obtengan puntuaciones entre 111 a 154 pts., Regular con puntuación de 110 a 67 pts. y mala cuando la puntuación obtenida fluctúa entre 22 a 66 pts. respectivamente.

Para medir la satisfacción del paciente:

Se empleó la escala validado por Ramírez (54); este instrumento está constituido de 20 preguntas distribuidas en tres dimensiones. La primera dimensión contiene 7

preguntas referidas a los aspectos humanos, la segunda dimensión se compone de 7 preguntas sobre las el manejo técnico-científico del profesional, y el tercero se compone de 6 preguntas sobre el entorno. El tiempo de aplicación aproximado es de 15 minutos para cada participante.

Respecto a los valores finales para la satisfacción según la escala de baremo se tiene que:

<b>Nivel de satisfaccion</b>	<b>Puntaje</b>
Insatisfecho	Entre 20 a 47 pts
Regularmente satisfecho	Entre 48 a 73 pts
Satisfecho	De 74 a 100 pst.

Respecto a los valores finales para la calidad de atención según la escala de baremo se tiene que:

<b>Calidad de atencion</b>	<b>Puntaje</b>
Inadecuada	Entre 22 a 51 pts.
Regularmente adecuada	Entre 52 a 81 pts.
Adecuada	Entre 82 a 110 pts.

#### **4.5 PROCEDIMIENTO**

Previa a la ejecución del presente proyecto, se solicitó a la decanatura de la Facultad de Ciencias de la Salud, la revisión y aprobación del presente documento.

Con la debida autorización, se realizó la intervención en el centro de salud San Juan Bautista. Durante el horario laboral, se acudió a las instalaciones del centro y se procedió a esperar la salida de los pacientes y/o acompañantes provenientes de los consultorios externos para su incorporación al estudio.

Durante la intervención, se brindó una breve explicación sobre el objetivo y la relevancia del estudio, para luego solicitar el consentimiento informado de los participantes. Tras obtener dicho consentimiento, se procedió a entregar la encuesta, enfatizando el carácter voluntario y anónimo de la participación. La totalidad del proceso de recolección de datos estuvo bajo la responsabilidad de los investigadores.

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

Una vez recopilados los datos de los participantes, estos fueron exportados al programa Microsoft Excel, versión Windows 2016, donde se realizó la depuración conforme a los criterios de selección establecidos. Asimismo, en este software se elaboraron tablas que respondieron a los objetivos planteados en el estudio.

Finalmente, los datos fueron exportados al software estadístico SPSS versión 25, donde se llevó a cabo el análisis bivariado utilizando la prueba de chi cuadrado ( $X^2$ ), acorde con la naturaleza de las variables estudiadas.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 RESULTADOS

**Tabla 01.** Relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025.

Calidad de atención	Satisfecho		Satisfacción Regularmente satisfecho		Insatisfecho		Total		X <sup>2</sup>
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Buena	147	52.1%	19	6.7%	0	0.0%	166	58.9%	p= .000
Regular	42	14.9%	22	7.8%	2	0.7%	66	23.4%	
Mala	0	0.0%	41	14.5%	9	3.2%	50	17.7%	
Total	189	67.0%	82	29.1%	11	3.9%	282	100.0%	

En la tabla 01 se demuestra que del 100.0% (282) de usuarios entrevistados el 58.9% (166) refirieron una buena calidad de atención, de estos el 52.1% (147) indicaron estar satisfechos con la atención, seguidos del 6.7% (19) quienes indicaron estar regularmente satisfechos con la atención recibida. Por otro lado, del 23.4% (66) de encuestados quienes indicaron una regular calidad de atención el 14.9% (42) refiere estar satisfechos con la atención, seguidos del 7.8% (22) quienes manifiestan estar regularmente satisfechos.

En función al análisis bivariado mediante la prueba del X<sup>2</sup> entre la satisfacción del usuario y su percepción de la calidad de atención, se evidencia significancia estadística (p= 0.000), por lo cual se concluye que ambas variables están relacionadas.

**Tabla 02.** Relación entre la satisfacción y la fiabilidad de la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025

Fiabilidad	Satisfacción						Total		X <sup>2</sup>
	Satisfecho		Regularmente satisfecho		Insatisfecho		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Buena	156	55.3%	17	6.0%	0	0.0%	173	61.3%	p= .000
Regular	33	11.7%	20	7.1%	2	0.7%	55	19.5%	
Mala	0	0.0%	45	16.0%	9	3.2%	54	19.1%	
Total	189	67.0%	82	29.1%	11	3.9%	282	100.0%	

En la tabla 02 se demuestra que del 100.0% (282) de usuarios entrevistados el 61.3% (173) refirieron una buena fiabilidad en la atención, de estos el 55.3% (156) indicaron estar satisfechos con la atención, seguidos del 6.0% (17) quienes indicaron estar regularmente satisfechos con la atención recibida. Por otro lado, del 19.5% (55) de encuestados quienes indicaron una regular fiabilidad en la atención el 11.7% (33) refieren estar satisfechos con la atención, seguidos del 7.1% (20) quienes manifiestan estar regularmente satisfechos.

En función al análisis bivariado mediante la prueba del X<sup>2</sup> entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en la calidad de atención, se evidencia significancia estadística (p= 0.000), por lo cual se concluye que ambas variables están relacionadas.

**Tabla 03.** Relación entre la satisfacción y la capacidad de respuesta de la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025

Capacidad respuesta	Satisfaccion						Total		X <sup>2</sup>
	Satisfecho		Regularmente satisfecho		Insatisfecho		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Buena	34	12.1%	3	1.1%	0	0.0%	37	13.1%	p= .000
Regular	115	40.8%	28	9.9%	0	0.0%	143	50.7%	
Mala	40	14.2%	51	18.1%	11	3.9%	102	36.2%	
Total	189	67.0%	82	29.1%	11	3.9%	282	100.0%	

En la tabla 03 se demuestra que del 100.0% (282) de usuarios entrevistados el 50.7% (143) refirieron una regular capacidad de respuesta en la atención, de estos el 40.8% (115) indicaron estar satisfechos con la atención, seguidos del 9.9% (28) quienes indicaron estar regularmente satisfechos con la atención recibida. Por otro lado, del 36.2% (102) de encuestados quienes indicaron una mala capacidad de respuesta en la atención el 18.1% (51) refieren estar regularmente satisfechos con la atención, seguidos del 14.2% (40) quienes manifiestan estar satisfechos respectivamente y solo el 13.1% refirieron una buena capacidad de respuesta.

En funciona al análisis bivariado mediante la prueba del X<sup>2</sup> entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en la calidad de atención, se evidencia significancia estadística (p= 0.000), por lo cual se concluye que ambas variables están relacionadas.

**Tabla 04.** Relación entre la satisfacción y la seguridad de la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025

Seguridad	Satisfaccion						Total		X <sup>2</sup>
	Satisfecho		Regularmente satisfecho		Insatisfecho		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Buena	143	50.7%	19	6.7%	0	0.0%	162	57.4%	p= .000
Regular	46	16.3%	21	7.4%	2	0.7%	69	24.5%	
Mala	0	0.0%	42	14.9%	9	3.2%	51	18.1%	
Total	189	67.0%	82	29.1%	11	3.9%	282	100.0%	

En la tabla 04 se demuestra que del 100.0% (282) de usuarios entrevistados el 57.4% (162) refirieron una buena seguridad en la atención, de estos el 50.7% (143) indicaron estar satisfechos con la atención, seguidos del 6.7% (19) quienes indicaron estar regularmente satisfechos con la atención recibida. Por otro lado, del 24.5% (69) de encuestados quienes indicaron seguridad regular en la atención el 16.3% (46) refieren estar satisfechos con la atención, seguidos del 7.4% (21) quienes manifiestan estar regularmente satisfechos respectivamente.

En funciona al análisis bivariado mediante la prueba del X<sup>2</sup> entre la satisfacción del usuario y la seguridad de respuesta en la calidad de atención, se evidencia significancia estadística (p= 0.000), por lo cual se concluye que ambas variables están relacionadas.

**Tabla 05.** Relación entre la satisfacción y la empatía de la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025

Empatía	Satisfacción						Total		X <sup>2</sup>
	Satisfecho		Regularmente satisfecho		Insatisfecho		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Buena	148	52.5%	15	5.3%	0	0.0%	163	57.8%	p= .000
Regular	41	14.5%	29	10.3%	2	0.7%	72	25.5%	
Mala	0	0.0%	38	13.5%	9	3.2%	47	16.7%	
Total	189	67.0%	82	29.1%	11	3.9%	282	100.0%	

En la tabla 05 se demuestra que del 100.0% (282) de usuarios entrevistados el 57.8% (163) refirieron una buena empatía en la atención, de estos el 52.5% (148) indicaron estar satisfechos con la atención, seguidos del 5.3% (15) quienes indicaron estar regularmente satisfechos con la atención recibida. Por otro lado, del 25.5% (72) de encuestados quienes indicaron empatía regular en la atención el 14.5% (41) refieren estar satisfechos con la atención, seguidos del 10.3% (29) quienes manifiestan estar regularmente satisfechos respectivamente.

En función al análisis bivariado mediante la prueba del X<sup>2</sup> entre la satisfacción del usuario y la empatía de respuesta en la calidad de atención, se evidencia significancia estadística (p= 0.000), por lo cual se concluye que ambas variables están relacionadas.

**Tabla 06.** Relación entre la satisfacción y los aspectos tangibles de la atención en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista en el segundo trimestre del 2025

Aspectos Tangibles	Satisfacción						Total		X <sup>2</sup>
	Satisfecho		Regularmente satisfecho		Insatisfecho		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Buena	142	50.4%	19	6.7%	0	0.0%	161	57.1%	p= .000
Regular	47	16.7%	21	7.4%	3	1.1%	71	25.2%	
Mala	0	0.0%	42	14.9%	8	2.8%	50	17.7%	
Total	189	67.0%	82	29.1%	11	3.9%	282	100.0%	

En la tabla 06 se demuestra que del 100.0% (282) de usuarios entrevistados el 57.1% (161) refirieron buenos aspectos tangibles en la atención, de estos el 50.4% (142) indicaron estar satisfechos con la atención, seguidos del 6.7% (19) quienes indicaron estar regularmente satisfechos con la atención recibida. Por otro lado, del 25.2% (71) de encuestados quienes indicaron regulares aspectos tangibles en la atención el 16.7% (47) refieren estar satisfechos con la atención, seguidos del 7.4% (21) quienes manifiestan estar regularmente satisfechos respectivamente.

En función al análisis bivariado mediante la prueba del X<sup>2</sup> entre la satisfacción del usuario y los aspectos tangibles en la calidad de atención, se evidencia significancia estadística (p= 0.000), por lo cual se concluye que ambas variables están relacionadas.

## 5.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En relación con la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo, se observó que la mayor proporción de pacientes percibió una buena calidad de atención y se declaró satisfecha con el servicio recibido (52,1%). Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Palomino E. (2024) en Tacna, quien en su tesis sobre la relación entre calidad de atención y satisfacción percibida por usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Ciudad Nueva (2023) encontró una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ( $p < 0,001$ ). Por otro lado, la investigación de Ricardo Aldo L.M. y Tineo Rivas L. (2022) en el Centro de Salud Chontaca, Ayacucho, cuyo objetivo fue determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario, reveló mediante la prueba de Chi cuadrado un valor de  $p = 0,719$ , lo que indica que no existe una relación directa entre estas variables.

Respecto a la Relación entre la satisfacción y la fiabilidad en el consultorio externo se evidencio una buena fiabilidad en la atención con 55.3% estos resultados concuerdan con los resultados descritos por Díaz D. (19), quién en su estudio encontró que existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios ( $p < 0.001$ ). Sin embargo, Rivera Z. (26) en su estudio titulado “Calidad De Atención Percibida Y Nivel De Satisfacción En Usuarios Del Centro De Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023”, encontro que el 50.0% (110) de usuario refieren una calidad excelente y el 46.4% (102) consideran la calidad bueno; el 79.5% (175) de usuarios se encuentran satisfechos y el 20.5% (45) están poco satisfechos con la atención recibida. De los usuarios que perciben la calidad de atención como excelente el 43.2% (95) se encuentran satisfechos y el 6.8% (15) están poco satisfechos. Por otro lado, el 46.4% (102) usuarios perciben la calidad como bueno, de los cuales el 34.1% (75) se encuentran satisfechos y el 12.3% (27) se encuentran poco satisfechos; concluyendo que existe relación positiva muy baja entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023, con un valor Rho de Spearman de 0.175, a un nivel de significancia 5% ( $p=0.009$ ). Por su parte Jonkisz y colaboradores (13) en su evaluaron la brecha entre expectativas y percepciones de la calidad en 413 pacientes de consultorio externo, aplicando el modelo SERVQUAL para las cinco dimensiones clásicas; hallando entre los

principales hallazgos para todo el grupo de pacientes estudiados mostró que se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas entre el valor esperado y el valor recibido en cada dimensión del modelo SERVQUAL. Se obtuvieron valores de diferencia negativos (índice de calidad del servicio) en cada caso, lo que indica mayores expectativas de los pacientes respecto a la calidad de los servicios recibidos ( $p < 0,001$ ). El mayor nivel de expectativas incumplidas se encontró en el dominio de tangibilidad, mientras que el menor nivel se observó en el dominio de seguridad

En cuanto a la Relación entre la satisfacción y la Capacidad respuesta se evidencio que el 50.7% (143) refirieron una regular capacidad de respuesta en la atención, de estos el 40.8% (115) indicaron estar satisfechos con la atención y solo un 13.1% refirieron una buena capacidad de respuesta. estos datos coinciden con los de Ramos E. (18), quien en su investigación titulada “Calidad de los Servicios de Salud y Satisfacción del Usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, Lima – 2023”, entre sus resultados más relevantes encontraron que según el Rho de Spearman se determinó que existe asociación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario ( $p < 0.001$ ). En este sentido, Palomino E. (21) en Tacna el 2024 en su tesis respecto a la relación entre calidad de atención y satisfacción percibida por usuarios de consultorios externos del centro de salud ciudad nueva año 2023, encontró que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención así como sus dimensiones y satisfacción percibida de los usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Ciudad Nueva ( $p < 0,001$ ). del mismo Díaz D. (19), quién en su estudio encontró que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios ( $p < 0.001$ ). los estudios mencionados muestran un nivel de insatisfacción más elevada que nuestro estudio, sin embargo, nuestro estudio concuerda con ellos en que la dimensión capacidad de respuesta es la que más insatisfacción muestra en comparación con las otras dimensiones.

En cuanto a la Relación entre la satisfacción y la Seguridad en el consultorio externo se evidencio una buena seguridad en la atención con 57.4% de los cuales 50.7% estuvieron satisfechos. Estos datos se asemejan con los de Córdova A (11) en el 2024 realizo su investigación titulada “Calidad de servicio en un hospital del nivel II para la

satisfacción del paciente en el Perú”, la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, transversal y nivel explicativo. Entre sus resultados indica que se encontró una fuerte correlación positiva entre la calidad del servicio, seguridad con la satisfacción del paciente ( $Beta = 0.760$ ,  $R^2 = 0.577$ ) resultados que coinciden con nuestro estudio donde la dimensión que más satisfacción presentó fue la de seguridad con 55.3%.

En cuanto a la relación entre la satisfacción y la empatía en el consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista, se observó que el 52,5 % de los usuarios percibió una buena empatía en la atención recibida. Estos resultados coinciden con estudios previos, como el de Joy Umoke M., Ifeanchor Umoke P.C., Nwimo I.O., Adaora Nwalieji C., Onwe R.N., et al. (11), cuyo estudio titulado “Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales del estado de Ebonyi, Nigeria, según teoría SERVQUAL”, tuvo como objetivo analizar la satisfacción de los pacientes utilizando SERVQUAL, y encontró que la dimensión con mayor puntaje fue la empatía ( $3,12 \pm 0,57$ ). De manera similar, Ramos E. (18), en su investigación “Calidad de los Servicios de Salud y Satisfacción del Usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, Lima – 2023”, determinó mediante el coeficiente Rho de Spearman que existía una asociación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario ( $p < 0,001$ ). Asimismo, Díaz D. (19) reportó que existe una relación significativa entre la dimensión de empatía en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios ( $p < 0,001$ )

Respecto a la Relación entre la Satisfacción y Aspectos Tangibles en el consultorio externo del centro de salud San Juan Bautista están de acuerdo con que tiene buenos aspectos tangibles para una buena atención con un 50.4%(142) a diferencia de otros establecimientos públicos y privados que no concuerdan algunos hallazgos como, Jonkisz y colaboradores (13) en su evaluaron la brecha entre expectativas y percepciones de la calidad en 413 pacientes de consultorio externo, aplicando el modelo SERVQUAL para las cinco dimensiones clásicas; hallando entre los principales hallazgos hallazgos para todo el grupo de pacientes estudiados mostró que se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas entre el valor esperado y el valor recibido en cada dimensión del modelo SERVQUAL. Se obtuvieron valores de

diferencia negativos (índice de calidad del servicio) en cada caso, lo que indica mayores expectativas de los pacientes respecto a la calidad de los servicios recibidos ( $p < 0,001$ ). El mayor nivel de expectativas incumplidas se encontró en el dominio de tangibilidad, mientras que el menor nivel se observó en el dominio de seguridad. En esta misma línea de ideas de Ramos E. (18), en su investigación titulada “Calidad de los Servicios de Salud y Satisfacción del Usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, Lima – 2023”, entre sus resultados más relevantes encontraron que según el Rho de Spearman se determinó que existe asociación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario ( $p < 0.001$ ). Reyes Mosquera HF (11), en su tesis titulada “Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el centro de salud Andrés Araujo moran. Tumbes. 2018”, tuvo como objetivo determinar la calidad de atención percibida de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el centro de Salud Andrés Araujo Morán durante el 2018. En este estudio se determinó que el 60.7% de los usuarios se muestran satisfechos por la atención recibida.

En otras dimensiones de calidad consideradas muestran insatisfacción como se ve en la dimensión aspectos Tangibles con un 73.63%; observándose insatisfacción en atención, así mismo consideran que el profesional médico no realizó un examen físico completo, no se contó con material disponible para su atención y falta limpieza en el establecimiento de salud.

## CONCLUSIONES

- Se demostró que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de salud San Juan Bautista, Ayacucho, durante el II trimestre del año 2025 ( $p = 0.0000$ ).
- Se demostró que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de salud San Juan Bautista, Ayacucho, durante el II trimestre del año 2025 ( $p = 0.0000$ ).
- Se demostró que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad respuesta de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de salud San Juan Bautista, Ayacucho, durante el II trimestre del año 2025 ( $p = 0.0000$ ).
- Se demostró que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de salud San Juan Bautista, Ayacucho, durante el II trimestre del año 2025 ( $p = 0.0000$ ).
- Se demostró que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de salud San Juan Bautista, Ayacucho, durante el II trimestre del año 2025 ( $p = 0.0000$ ).
- Se demostró que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión los aspectos tangibles de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de salud San Juan Bautista, Ayacucho, durante el II trimestre del año 2025 ( $p = 0.0000$ ).

## RECOMENDACIONES

- Mejora Integral de la Calidad de Atención, mediante la implementación de un plan estratégico, el cual debe centrarse en fortalecer todas las dimensiones identificadas en el estudio. La mejora continua en la atención al paciente debe ser un objetivo prioritario, ya que se ha demostrado su impacto directo en la satisfacción del usuario.
- Se recomienda revisar y optimizar los procesos de atención para garantizar la fiabilidad de los servicios. Esto incluye asegurar que los diagnósticos y tratamientos sean precisos y que el personal cumpla con los protocolos establecidos. Capacitar al personal en la precisión y consistencia de la información proporcionada a los pacientes es crucial.
- Para mejorar la capacidad de respuesta, se aconseja reducir los tiempos de espera tanto para la asignación de citas como para la atención en el consultorio. Se puede considerar la implementación de sistemas de gestión de citas más eficientes o la optimización de los flujos de atención para agilizar el proceso y minimizar la frustración del usuario.
- La seguridad del paciente es fundamental. Se debe reforzar la capacitación del personal en protocolos de bioseguridad y en el manejo de equipos médicos. Asimismo, se recomienda establecer un sistema de vigilancia y reporte de incidentes para identificar áreas de riesgo y tomar medidas correctivas de manera oportuna, garantizando un entorno de atención seguro para todos los usuarios.
- Se sugiere fomentar la empatía entre el personal de salud y los pacientes. Esto puede lograrse a través de talleres y capacitaciones en habilidades de comunicación, escucha activa y trato humano. El personal debe ser alentado a mostrar un interés genuino por las preocupaciones y necesidades de los usuarios, lo que fortalece la confianza y mejora la experiencia general de la atención.
- Para los aspectos tangibles, se recomienda mejorar la infraestructura y el equipamiento del consultorio externo. Esto incluye mantener la limpieza y el orden, asegurar que los equipos médicos estén en buen estado y, si es posible, modernizar el mobiliario y las instalaciones para crear un ambiente más confortable y profesional. Un entorno agradable contribuye positivamente a la percepción de la calidad del servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Llanos Zavalaga LF, Arenas Siles D, Valcarcel B, Huapaya Huertas O, Llanos Zavalaga LF, Arenas Siles D, et al. Historia de la Atención Primaria de Salud en Perú: entendiendo su camino y perspectivas actuales. *Rev Medica Hered.* octubre de 2020;31(4):266-73.
2. Ayala Sánchez IG. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre del 2018. *Univ Nac Mayor San Marcos [Internet].* 2019 [citado 24 de enero de 2024]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10351>
3. Tutaya Dávila N. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Huanta. Ayacucho, 2016. *Repos Tesis - UNMSM [Internet].* 2016 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13649>
4. Vignolo J, Vacarezza M, Álvarez C, Sosa A. Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Arch Med Interna.* abril de 2011;33(1):7-11.
5. Barańska A, Religioni U, Drop B, Bogdan M, Kłak A, Warunek A, et al. Assessment of the Level of Satisfaction with Medical Care of Patients Treated in Osteoporosis Clinics as an Indicator of the Quality of Medical Care. *Int J Environ Res Public Health.* 15 de junio de 2022;19(12):7343.
6. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev Fac Med Humana.* julio de 2020;20(3):397-403.
7. La OMS acoge con satisfacción el compromiso histórico de los líderes mundiales en favor de una mayor colaboración, gobernanza e inversión para prevenir, prepararse y responder ante futuras pandemias [Internet]. [citado 24 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/20-09-2023-who-welcomes-historic-commitment-by-world-leaders-for-greater-collaboration--governance-and-investment-to-prevent--prepare-for-and-respond-to-future-pandemics>
8. Vignolo J, Vacarezza M, Álvarez C, Sosa A. Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Arch Med Interna.* abril de 2011;33(1):7-11.

9. Espinoza-Portilla E, Gil-Quevedo W, Agurto-Távora E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Rev Cuba Salud Pública*. 7 de mayo de 2021;46:e2146.
10. Política Nacional de Calidad en Salud. Documento Técnico - RM No 727-2009/MINSA [Internet]. [citado 25 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322121-politica-nacional-de-calidad-en-salud-documento-tecnico-rm-n-727-2009-minsa>
11. Umoke M, Umoke PCI, Nwimo IO, Nwalieji CA, Onwe RN, Emmanuel Ifeanyi N, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Med*. 27 de julio de 2020;8:2050312120945129.
12. Kalaja R, Krasniqi M. Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. *Front Public Health*. 22 de diciembre de 2022;10:925681.
13. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. Meeting Patient Expectations: Assessing Medical Service and Quality of Care Using the SERVQUAL Model in Dermatology Patients at a Single Center in Poland. *Med Sci Monit*. 2023. Disponible en: [https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10433781/?utm\\_source=chatgpt.com](https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10433781/?utm_source=chatgpt.com)
14. Han T et al. Service quality and patient satisfaction of internet hospitals: application of SERVQUAL. *JMIR*. 2024. Disponible en: [https://www.jmir.org/2024/1/e55140/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.jmir.org/2024/1/e55140/?utm_source=chatgpt.com)
15. Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundia Guerrero RE, et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cuba Investig Bioméd*. junio de 2019;38(2):153-69.
16. González-Quiñones JC, Restrepo-Chavarriaga G, Hernández-Rojas AD, Ternera-Saavedra DC, Galvis-Gómez CA, Pinzón-Ramírez JA. Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. *Rev Salud Pública*. diciembre de 2014;16(6):871-84.
17. Ramos TLA. Factores Asociados al Nivel de Satisfacción Sobre la Calidad de Atención del Usuario Externo Centro de Salud de Picsi, 2015 [Tesis]. Lima: USMP; 2015.
18. Ramos E. Calidad de atención y satisfacción de pacientes del programa de TB, Lima 2022–2023. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/378442538\\_Quality\\_of\\_Health\\_Services\\_and\\_User\\_Satisfaction\\_in\\_a\\_Health\\_Center\\_in\\_North\\_Lima\\_Lima\\_-\\_2023Calidad\\_de\\_los\\_Servicios\\_de\\_salud\\_y\\_Satisfaccion\\_del\\_Usuario\\_en\\_un\\_Centro\\_de\\_Salud\\_de\\_Lima\\_Norte\\_Lima\\_-\\_202](https://www.researchgate.net/publication/378442538_Quality_of_Health_Services_and_User_Satisfaction_in_a_Health_Center_in_North_Lima_Lima_-_2023Calidad_de_los_Servicios_de_salud_y_Satisfaccion_del_Usuario_en_un_Centro_de_Salud_de_Lima_Norte_Lima_-_202).

19. Díaz-Gallegos DD. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud, Lima 2023 (tesis). Repositorio. Disponible en [https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2822/1/TEISIS-DIAZ-GALLEGOS.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2822/1/TEISIS-DIAZ-GALLEGOS.pdf?utm_source=chatgpt.com).
20. Córdova A. Calidad de servicio en un hospital de nivel II para la satisfacción del paciente en el Perú. 2024. Disponible en: [https://www.redalyc.org/journal/7497/749780131015/html/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.redalyc.org/journal/7497/749780131015/html/?utm_source=chatgpt.com)
21. Palomino E. Relación Entre Calidad De Atención Y Satisfacción Percibida Por Usuarios De Consultorios Externos Del Centro De Salud Ciudad Nueva Año 2023- Tesis Para Optar El Título Profesional De Médico Cirujano[Internet]. [citado 26 de setiembre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/3374/Palomino-Guerra-Eli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Aguirre PEG calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud morro de Arica Ayacucho 2017 tesis Perú UCV 2017 recuperado a partir de [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20441/aguirre-pe.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20441/aguirre-pe.pdf).sequence.
23. Calidad de la atención [Internet]. [citado 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>.
24. política nacional de calidad PDF [Internet]. [citado 9 de octubre de 2025]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391255/Pol%C3%ADtica\\_Nacional\\_de\\_Calidad\\_en\\_Salud.\\_Documento\\_T%C3%A9cnico\\_-\\_RM\\_N%C2%BA\\_727-2009MINSA20191017-26355-0187un.pdf?v=1571312462](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391255/Pol%C3%ADtica_Nacional_de_Calidad_en_Salud._Documento_T%C3%A9cnico_-_RM_N%C2%BA_727-2009MINSA20191017-26355-0187un.pdf?v=1571312462)
25. Tineo L Calidad de atención y satisfacción de usuarios centro salud Chontaca Ayacucho 2022. Tesis Para Optar El Grado Académico de Maestra En Gerencia De Servicios De Salud [Internet]. Universidad San Martín de Porres. [citado 26 de setiembre de 2025]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14417/tineo\\_l.pdf?sequence=13&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14417/tineo_l.pdf?sequence=13&isAllowed=y)
26. Rivera Z. Calidad De Atención Percibida Y Nivel De Satisfacción En Usuarios Del Centro De Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Tesis Para Optar El Título Profesional de Licenciada en Enfermería [Internet]. Universidad Autónoma de Ica. [citado 26 de setiembre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/20.500.14441/3138/6/15.%20HINOSTROZA%20TINEO%20-%20RIVERA%20ARANGO.pdf>

27. Pachas J. Calidad de atención y satisfacción en usuarias del servicio de Ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2021. Tesis para obtener el Grado de Maestro en Gerencia en Servicios de Salud. Univ Nacional de San Cristóbal de Huamanga [Internet]. 2021 [citado 4 de octubre de 2025]; Disponible en: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/73564913-a606-44d2-b92f-2e544fc956c2/content](https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/73564913-a606-44d2-b92f-2e544fc956c2/content)
28. World Health Organization. Quality of care: a process for making strategic choices in health systems. Geneva: WHO; 2006.
29. Calidad de la atención [Internet]. [citado 3 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
30. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. Explorations in quality assessment and monitoring. Ann Arbor, MI: Health Administration Press; 1980.
31. Aldana J. Calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de salud. Revista Cubana de Salud Pública. 2004;30(3):189-197.
32. Atención primaria de salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. 2025 [citado 15 de abril de 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>
33. Atención primaria de salud [Internet]. [citado 4 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>
34. Organización Mundial de la Salud. Declaración de Alma-Ata. Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud. Alma-Ata, URSS, 6-12 de septiembre de 1978. Ginebra: OMS; 1978.
35. Kotler P. Marketing management: analysis, planning, implementation, and control. 9th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall; 1997
36. Jenkinson C, Coulter A, Bruster J, et al. Patients' experience of NHS care: results from a questionnaire survey. BMJ. 2002;325(7360):282-284.
37. Chang CS, Chen SJ. The impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty in the hotel industry. The Service Industries Journal. 2009;29(11):1537-1558.
38. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing. 1985;49(4):41-50.
39. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. 1988;64(1):12-40.

40. Oliver RL. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*. 1980;17(4):460-469.
41. Tse DK, Wilton PC. Models of consumer satisfaction formation: an extension. *Journal of Marketing Research*. 1988;25(2):204-212.
42. Bitner MJ. Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*. 1992;56(2):57-71.
43. Grönroos C. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*. 1984;18(4):36-44.
44. Grönroos C. *Service management and marketing: managing the moments of truth in service competition*. Lexington, MA: Lexington Books; 1990.
45. Thompson DA, Yarnold PR. Relation of patient satisfaction to waiting time in an outpatient clinic. *Annals of Emergency Medicine*. 1995;26(4):485-489.
46. Ong LM, de Haes JC, Hoos AM, et al. Doctor-patient communication: a review of the literature. *Social Science & Medicine*. 1995;40(7):903-918.
47. Ulrich RS. View through a window may influence recovery from surgery. *Science*. 1984;224(4647):420-421.
48. Andersen RM. Revisiting the behavioral model of health services use: a review of its applications, extensions, and variations. *Medical Care Research and Review*. 1995;52(3):293-314.
49. Saultz JW, Lochner J. Interpersonal continuity of care and patient satisfaction: a critical review. *Annals of Family Medicine*. 2020;18(3):245-253.
50. Ministerio de Salud del Perú. *Manual de Procedimientos de Atención al Usuario en Servicios de Salud*. Lima: MINSAL; 2018.
51. Spreng RA, MacKenzie SB, Olshavsky RW. A reexamination of the determinants of consumer satisfaction. *Journal of Marketing*. 1996;60(3):15-32.
52. Cleary PD, McNeil BJ. Patient satisfaction and the quality of medical care. *Medical Care*. 1988;26(8):727-744.
53. Chang CS, Chen SJ. The impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty in the hotel industry. *The Service Industries Journal*. 2009;29(11):1537-1558.
54. Ramirez V. *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. [Tesis de titulación]. Universidad César Vallejo.
55. Morales-Sánchez LG, García-Ubaque JC. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista De Salud Pública* 2019;21(1):128-134.

56. Vera J, Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*. 2018; 63(2):1-23.
57. Creswell JW, Creswell JD. *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. 5th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications; 2018.
58. LoBiondo-Wood G, Haber J. *Investigación en enfermería: métodos, crítica y utilización*. 10a ed. Madrid: Elsevier; 2022.
59. Lazcano-Ponce E, Salazar-Martínez E, Hernández-Avila M. Estudios epidemiológicos de corte transversal: su utilidad y limitaciones. *Salud Pública de México*. 2004;46(1):51-60.
60. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 6a ed. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores; 2018.
61. Polit DF, Beck CT. *Fundamentos de investigación en enfermería: métodos, evaluación y aplicación*. 9a ed. Barcelona: Wolters Kluwer Health; 2022.

## ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable identificada	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Categoría (valor final)	Escala de Medición
Calidad de atención	<p>Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (MINSA, 2011).</p>	<p>La calidad de atención se medirá con la encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.</p>	Fiabilidad	<p>¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?</p> <p>¿El médico le atendió en el horario programado?</p> <p>¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?</p> <p>¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?</p> <p>¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?</p>	<p>Buena: 111 – 154 pts.</p> <p>Regular: 67 – 110 pts.</p> <p>Mala: 22 – 66 pts.</p>	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<p>¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?</p> <p>¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?</p> <p>¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?</p> <p>¿La atención en farmacia fue rápida?</p>		
			Seguridad	<p>¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?</p> <p>¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?</p> <p>¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?</p> <p>¿El médico que le atendió le inspiró confianza?</p>		

			<p><b>Empatía</b></p> <p>¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?</p>		
			<p><b>Aspectos tangibles</b></p> <p>¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?</p> <p>¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?</p> <p>¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</p> <p>¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?</p>		

Variable identificada	Def. Conceptual	Def. Operacional	Dimensiones	Indicador	Categoría (valor final)	Escala de Medición
Satisfacción con la atención	Es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento	La cual se medirá con la encuesta de Satisfacción.	Dimensión humana	El personal le brindó un trato cordial y amable. El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes. El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos. El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud. El personal de salud respeta su privacidad durante la atención. El personal de salud lo atiende cuidadosamente. El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	Satisfecho: 100 - 74 pts.  Regularmente satisfecho: 73 – 48 pts.  Insatisfecho: 47 – 20 pts.	Ordinal
			Técnico-científica	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido. El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar. Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas. El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar. Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico. El tiempo que dura su consulta es suficiente. El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.		Ordinal
			Entorno	La sala de espera está limpia. La sala de espera tiene buena ventilación. La sala de espera esta ordenada. La sala de espera está bien iluminada. Los baños que están limpios permanentemente. Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca.		Ordinal

## ANEXO 2

### ESCALA DE SATISFACCIÓN

Califique la satisfacción, respecto a la atención recibida en el servicio de consulta externa del Centro de Salud San Juan Bautista

Considere 1 como menor calificación y 5 como la mayor calificación. 1 al 5.

N°	Preguntas		1	2	3	4	5
<b>Dimensión Humana</b>							
01	H	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
02	H	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
03	H	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.					
04	H	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.					
05	H	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
06	H	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
07	H	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
<b>Dimensión Técnico-Científico</b>							
08	TC	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
09	TC	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.					
10	TC	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.					
11	TC	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
12	TC	Le otorgan en la consulta médica toda la atención que esperaba por el médico.					
13	TC	El tiempo que dura su consulta es suficiente.					
14	TC	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico					
<b>Dimensión Entorno</b>							
15	E	La sala de espera está limpia.					
16	E	La sala de espera tiene buena ventilación.					
17	E	La sala de espera esta ordenada.					
18	E	La sala de espera está bien iluminada.					
19	E	Los baños que están limpios permanentemente.					
20	E	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca.					

### ANEXO 3

#### ENCUESTA DE CALIDAD (SERVQUAL)

En segundo lugar, califique la calidad con que fue atendido en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Ayacucho. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.



N°		Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>							
1	F	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
2	F	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	F	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
4	F	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	F	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
<b>Capacidad de respuesta</b>							
6	CP	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
7	CP	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
8	CP	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
9	CP	¿La atención en farmacia fue rápida?					
<b>Seguridad</b>							
10	S	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
11	S	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	S	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	S	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
<b>Empatía</b>							
14	E	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					

15	E	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
17	E	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
Aspectos tangibles							
19	AT	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	AT	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	AT	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	AT	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					



obtuvieron la nota final de (18) para lo cual los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente, Siendo la una de la tarde, se da por concluido el presente acto académico presencial.



.....  
JORGE ALBERTO RADRIGUEZ RIVAS  
PRESIDENTE



.....  
MARIA E. TORREALVA CABRERA  
MIEMBRO



.....  
BETZABE QUISPE CAMACHO  
MIEMBRO



.....  
FIDELIA CURI SOTOMAYOR  
SECRETARIO DOCENTE



**UNSCH**

FACULTAD DE CIENCIAS  
DE LA SALUD



ESCUELA PROFESIONAL DE  
MEDICINA HUMANA

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajos de tesis de pregrado en **segunda instancia** para la Escuela Profesional de medicina humana; en cumplimiento a la Resolución de Consejo Universitario N° 171-2023-UNSCH-CU, Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación de la UNSCH y la RESOLUCIÓN DECANAL N.º 720-2023-UNSCH-FCSA/D, deja constancia que:

- Apellidos y Nombres de los tesisistas: **UBILLUZ CORDERO, HARNOL SMIHT  
YARANGA VIVANCO, BALVIN**
- Escuela Profesional: **Medicina Humana**
- Título de la Tesis: **Calidad de atención y nivel  
satisfacción de usuarios atendidos en consultorio externo del Centro  
de Salud San Juan Bautista, 2025**
- Evaluación de la originalidad: **20% de similitud**

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, **es procedente otorgar la constancia de originalidad** para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 12 de diciembre de 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA  
Dr. Jorge Alberto Rodríguez Rivas  
Director

---

Dr. Jorge Alberto Rodríguez Rivas  
Director de la escuela de formación profesional de Medicina Humana  
Facultad ciencias de la salud  
(verificador de originalidad de trabajos de tesis de pregrado de la EFPMH)  
Verificador de originalidad de trabajos de tesis de pregrado de la EPMH

# Calidad de atención y nivel satisfacción de usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista, 2025

*por* UBILLUZ CORDERO, Harnol Smiht YARANGA VIVANCO, Balvin

---

**Fecha de entrega:** 12-dic-2025 11:52a. m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2844484296

**Nombre del archivo:**

Calidad\_de\_atención\_y\_nivel\_satisfacción\_de\_usuarios\_atendidos\_en\_consultorio\_externo\_del\_Centro\_de\_Salud\_San\_Juan\_Bautista\_2025.pdf  
(958.27K)

**Total de palabras:** 15476

**Total de caracteres:** 84838

# Calidad de atención y nivel satisfacción de usuarios atendidos en consultorio externo del Centro de Salud San Juan Bautista, 2025

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

17%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="https://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%

[repositorio.umariana.edu.co](https://repositorio.umariana.edu.co)

8

Fuente de Internet

1 %

9

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

1 %

10

[repositorio.ucsm.edu.pe](https://repositorio.ucsm.edu.pe)

Fuente de Internet

1 %

11

Rincón Martínez, Daissy Dayubby | Soler Diaz, Arly Marcela. "Políticas Públicas un Enfoque de Activos Comunitarios Para el Bienestar de las Personas Mayores: Sutatenza Boyacá una Mirada Desde el Envejecimiento Activo", Universidad El Bosque (Colombia), 2025

Publicación

1 %

12

[repositorio.unc.edu.pe](https://repositorio.unc.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

13

Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Apoyo Yungay \_ Áncash, 2021", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

&lt;1 %

14

[repositorio.unjfsc.edu.pe](https://repositorio.unjfsc.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

15

Velásquez Carrasco, Luzmila Yolanda. "Grado de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. Centro salud Miraflores Alto\_Chimbote, 2021", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

<1 %

16

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

17

Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

<1 %

18

Submitted to Universidad de San Martin de Porres

Trabajo del estudiante

<1 %

19

Edison Aníbal Jaramillo Pazmiño. "Evaluación de la atención primaria en salud y sus atributos en unidades de primer nivel en Quito - Ecuador en el año 2020", Universidade de Sao Paulo, Agencia USP de Gestao da Informacao Academica (AGUIA), 2021

Publicación

<1 %

20

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

&lt;1 %

21

Submitted to Universidad Privada de Tacna

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

22

Pichén León, Yhany Abelina. "Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de Obstetricia, Puesto de Salud San Juan\_Chimbote, 2021", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

&lt;1 %

23

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

24

Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

25

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

26

Llacma Hilares, Rosa. "Expectativas y percepciones de los usuarios sobre la calidad de atención de los servicios de salud del Centro de Salud Pueblo Joven Centenario - Abancay - 2018", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

&lt;1 %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo