

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**PERCEPCION DE CALIDAD DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE
SALUD DE CCATCCA - 2024**

PRESENTADO POR:

BR. ROSALIA QUISPE TACO

BR. SINTHIA ZABRINA VALENCIA
ROZAS

**PARA OPTAR AL TITULO
PROFESIONAL DE**

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ASESORA:

MG. BLANCA ESPINOZA DIAZ

CUSCO-PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: Percepcion de
calidad del usuario externo del centro de salud de
Ccatcca - 2024

presentado por: Rosalina Quispe Taco con DNI Nro.: 47973181

presentado por: Sinthia Zabrina Valenzuela Rozas con DNI Nro.: 48451472

para optar el título profesional/grado académico de licenciada en enfermería

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 28 de abril de 2025



Firma

Post firma Blanca Espinoza Díaz

Nro. de DNI 23993609

ORCID del Asesor 0000-0002-3719-7471

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:453545193

Rosalia Quispe Taco Sinthia Zabrina Valencia Rozas

PERCEPCION DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE CCATCCA - CUSCO 20...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:453545193

Fecha de entrega

28 abr 2025, 10:46 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

28 abr 2025, 10:58 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

PERCEPCION DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE CC....docx

Tamaño de archivo

203.3 KB

70 Páginas

13.742 Palabras

73.908 Caracteres

8% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.




Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Small Matches (less than 20 words)

Exclusions


- ▶ 15 Excluded Matches

Top Sources

- 4%  Internet sources
- 1%  Publications
- 5%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**
2 suspect characters on 2 pages
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

PRESENTACION

Señora Decana de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

De conformidad con las disposiciones fundadas en la reglamentación de Grados y Títulos de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es un placer poner a vuestra consideración el presente proyecto de investigación titulado: “PERCEPCION DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE CCATCCA, CUSCO 2024” con el objetivo de obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería.

El presente trabajo es el producto de un esfuerzo y una minuciosa investigación realizada en el Centro de Salud de Ccatca. Este centro de salud actúa como la primera línea de protección para la salud de los residentes de Ccatca y su entorno.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios, por ser nuestro guía espiritual, iluminar nuestro camino y colmarnos de fortaleza en los momentos más desafiantes de nuestras vidas.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por haber sido nuestra casa de estudios y nuestra alma mater.

A la Facultad de Enfermería por habernos acogido durante toda nuestra formación académica y permitir que cúmplanos nuestras metas y logros académicos.

A nuestra asesora de tesis, Dra. Blanca Espinoza Diaz, por su apoyo, dedicación y comprensión durante todo este proceso.

A la Dra. Sara Batallanos Neme y Dra. Cayrel G. Jiménez Paredes por ser nuestra guía durante todo nuestro largo proceso de investigación.

Rosalía y Zabrina

DEDICATORIA

A las fuentes de toda sabiduría, por iluminar mi camino con luz divina en cada paso de este proceso. Gracias por darme la fuerza y la claridad necesarias para superar los desafíos y por brindarme paz en los momentos de incertidumbre.

A mis seres queridos, mi padre Andrés Valencia por su ejemplo de perseverancia, mi madre por su amor incondicional, mi abuela Estela por su amor y apoyo inquebrantable, y por ser instrumentos de bondad en mi vida. Que esta tesis sea un reflejo de la gracia y el propósito que me han ayudado a descubrir.

A todos aquellos que han contribuido de alguna manera a mi crecimiento personal y académico, les agradezco profundamente. Que la sabiduría adquirida sea un medio para servir con humildad y generosidad al prójimo.

Zabrina Valencia R.

A Dios, por haberme guiado en proceso universitario, por darme fuerza, sabiduría y fortaleza, para seguir adelante con perseverancia guiándome en cada paso que doy.

A mis padres Sr. Jacinto y Sra. Sinforosa fueron un pilar importante como símbolo de superación y entusiasmo frente a cualquier obstáculo. Y apoyo constante y sacrificio incansable han sido mi motor y mi inspiración. Gracias por creer en mí y enseñarme el valor de la educación. Este logro es para ustedes.

A mi querida familia que son mi motor y motivo Jonatan y Jossiel, por su cariño, comprensión y aliento para seguir y cumplir mis metas.

A mis hermanos quienes me brindaron el apoyo incondicional en cada paso que daba.

Rosalía Quispe T.

RESUMEN

La calidad de atención en los servicios de salud está vinculada a la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la sociedad en conjunto. Para realizar una óptima gestión en el Servicio de Salud es necesario conocer la opinión de la calidad percibida por los usuarios, siendo esta fundamental para poder distinguir dónde se encuentra la mayor deficiencia. El **objetivo** fue determinar la percepción de la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatca, Cusco 2024. La **metodología** del estudio es descriptivo, transversal. La población estuvo conformada por 2336 atenciones, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple habiéndose integrada por 330 usuarios, el instrumento utilizado fue el cuestionario Servqual, luego se procesaron los datos utilizando el paquete estadístico SPSS. En los **resultados** se aprecia la percepción de la calidad de atención en relación a la dimensión de fiabilidad los resultados reflejan un equilibrio entre satisfacción 50,9% e insatisfacción 49,1%. En la dimensión de capacidad de respuesta 56,4% se considera satisfecho y el 43,6% expresa insatisfacción. En la dimensión de seguridad los usuarios manifiestan satisfacción en la atención en un 57,3% y el 42,7% menciona insatisfacción. En la dimensión empatía, los resultados fueron satisfactorios por el 57,3% y el 42,7% expresó insatisfacción. En la dimensión elementos tangibles los resultados compartieron un nivel de satisfacción del 57,3% y un 42,7% manifestó insatisfacción. En base a los resultados se **concluyó** una distribución equilibrada entre satisfacción e insatisfacción en la mayoría de los aspectos evaluados. La calidad de atención fue valorada positivamente por el 57% de los encuestados y un 43% que expresa insatisfacción.

Palabras claves: percepción, satisfacción, calidad de atención, insatisfacción, usuario.

ABSTRACT

The quality of care in healthcare services is linked to the satisfaction of the needs and expectations of patients and society as a whole. For optimal management of the Healthcare Service, it is essential to understand users' perceptions of quality, as this is essential to identify where the greatest deficiencies lie. The objective was to determine the perception of quality of care among external users at the Ccatca Health Center in Cusco 2024. The study methodology is descriptive and cross-sectional. The population consisted of 2,336 visits; simple random probability sampling was applied, comprising 330 users. The instrument used was the Servqual questionnaire, and the data were then processed using the SPSS statistical package. The results show the perception of quality of care in relation to the reliability dimension. The results reflect a balance between satisfaction (50.9%) and dissatisfaction (49.1%). In the responsiveness dimension, 56.4% considered themselves satisfied, and 43.6% expressed dissatisfaction. In the safety dimension, 57.3% of users reported satisfaction with the service, while 42.7% reported dissatisfaction. In the empathy dimension, 57.3% reported satisfaction, while 42.7% expressed dissatisfaction. In the tangible elements dimension, the results were shared by 57.3%, while 42.7% expressed dissatisfaction. Based on the results, a balanced distribution of satisfaction and dissatisfaction was found in most of the aspects evaluated. The quality of care was rated positively by 57% of respondents, while 43% expressed dissatisfaction.

Keywords: perception, satisfaction, quality of care, dissatisfaction, user.

ÍNDICE

	Pag.
Presentación.....	i
Agradecimientos	ii
Dedicatoria.....	iii
Resumen	v
Abstract.....	vi
Índice	vii
Indice de Tablas	x
Introducción	xi

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Caracterización del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Formulacion del problema general.....	3
1.2.2 Problemas especificos	3
1.3 Objetivos de investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Variable de estudio	4
1.5 Justificación	5
1.6 Area de estudio.....	6

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes del estudio.....	7
2.1.1	Nivel internacional.....	7
2.1.2	Nivel nacional.....	9
2.1.3	Nivel local.....	12
2.2	Base teórica	13
2.2.1	Calidad.....	13
2.2.2	Calidad de atencion	14
2.2.3	Dimensiones de la calidad de atencion.....	15
2.2.4	El sistema de salud y la calidad de atención.....	18
2.2.4.1	Modelo SERVQUAL.....	19
2.3	Definicion de terminologias	22

CAPÍTULO III
DISEÑO METODOLÓGICO

3.1	Tipo de estudio	23
3.1.1	Descrptivo	23
3.1.2	Transversal	23
3.2	Población de estudio y/o muestra	23
3.2.1	Poblacion	23
3.2.2	Tamaño de muestra y método de muestreo	24
3.3	Operacionalizacion de las variables.....	25
3.4	Tecnica e instrumento de recoleccion de datos	27

3.4.1	Tecnica	27
3.4.2	Instrumento	27
3.5	Validez y confiabilidad	28
3.5.1	Validez	28
3.5.2	Confiabilidad	28
3.6	Procedimiento de recoleccion de datos	28
3.7	Procesamiento de datos	29
3.8	Analisis e interpretacion de los resultados.....	29

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Conclusiones	46
Sugerencias.....	48
Referencias bibliográficas.....	49
Anexos.....	52

INDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1 Características generales del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024	32
TABLA 2 Percepcion de la calidad de atención para la dimensión fiabilidad del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024.....	34
TABLA 3 Percepción de la calidad de atención para la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024	36
TABLA 4 Percepción de la calidad de atención para la dimensión seguridad del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024	38
TABLA 5 Percepción de la calidad de atención para la dimensión empatía del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024.....	40
TABLA 6 Percepción de la calidad de atención para la dimensión elementos tangibles del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024	42
TABLA 7 Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024	44

INTRODUCCIÓN

La esencia de la calidad en la atención de salud implica la mejora continua para la satisfacción del paciente, así como identificar y disminuir los errores, y trabajar en equipo para avanzar a los nuevos cambios que necesita por esta razón este estudio es crucial, ya que la calidad del servicio en los centros de salud impacta directamente en la salud de la población (1).

Uno de los aspectos más importantes de la medicina actual es la calidad de la atención. Las eficaces soluciones que aseguran que los pacientes reciban el terapia adecuada en el momento oportuno, dentro de un marco de equidad y respeto a sus valores y derechos, los cuales son necesarias debido a la complejidad creciente de los sistemas de salud durante las décadas, o las mayores exigencias de los enfermos y sus familiares (1).

En relación a los servicios de salud ha ganado popularidad. Los cuatro términos "equidad", "efectividad", "eficacia" y "eficiencia" son frecuentemente utilizados para definir las acciones en el campo de la salud. La prestación de servicios debe realizarse de manera justa brindando a quienes más necesitan, asegurando la accesibilidad; la eficacia y la efectividad se logra alcanzando una cobertura e impacto adecuados; y la eficiencia, es decir, con un rendimiento y costos adecuados (2).

La calidad de atención busca comprender cómo los servicios de salud impactan en la experiencia de los usuarios, analizando la eficacia de las prácticas médicas, la accesibilidad a los servicios y la atención al cliente. Es fundamental para garantizar la salud y el bienestar de la comunidad, mientras que la satisfacción del usuario refleja la percepción de la eficiencia y humanización en la atención médica (2).

La satisfacción del usuario es un indicador valioso para valorar el desenlace del proceso de atención, las consultas y la comunicación, ya que puede anticipar el cumplimiento del tratamiento y el cumplimiento de la consulta. Además, también puede emplearse como instrumento para optimizar los servicios al brindar tratamiento y cuidado apropiados (3).

En la siguiente investigación tiene como objetivo: Determinar la percepción de la calidad del usuario externo en el centro de salud de Ccatca, Cusco 2024.

Para tal propósito, el estudio se ha sistematizado de la siguiente forma:

Capítulo I: Considera la situación problemática de la investigación, que incluye la identificación y descripción de la caracterización del problema y formulación del problema, objetivos de investigación y justificación de la investigación.

Capítulo II: Presenta el marco teórico, estudios relacionados con el tema de investigación, base teórica y conceptual, definición de términos.

Capítulo III: Abarca el diseño metodológico de la investigación, tipo de estudio, población y/o muestra, técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad.

Capítulo IV: Los resultados del estudio se presentan en tablas y discusión. Finalmente considera conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

En las últimas décadas, existe un incremento en la evaluación de la calidad de los sistemas de salud vistos desde la perspectiva del usuario externo. La Organización Mundial de la Salud (OMS) da a conocer respecto a la calidad de atención como la medida en que los servicios de salud ayudan a las personas a estar sanas y vivir una vida plena. Se fundamenta en la evidencia científica y es trascendental para garantizar que todos tengan acceso a los servicios de salud que requieran (4). El usuario es el personaje principal para la prestación y evaluación de servicios, lo que se mide en términos de efectividad, eficiencia, eficacia, la oportunidad, la equidad y la orientación al usuario (5).

En muchos países de América Latina la atención no es como debería ser. Los pacientes a menudo reciben diagnósticos incorrectos, lo que puede conducir a tratamientos inadecuados o innecesarios. También hay problemas con la medicación, como no preguntar al paciente si tiene alergias o contraindicaciones. A su vez existe infraestructura e insegura en muchos centros de salud (6).

En Perú, el estudio de los sistemas de salud desde la perspectiva de sus usuarios es útil dado que un paciente satisfecho tiene mayor adherencia al tratamiento y está dispuesto a colaborar con el proceso de atención, lo que reduciría costos innecesarios de atención (7).

El Ministerio de Salud, también ha realizado múltiples proyectos para evaluar la Calidad de Servicio desde la percepción del usuario, donde se identifica que los elementos que son causa de insatisfacción del usuario son habitualmente la mala relación con el proveedor, la

desconfianza, la falta de competencia, escasez, inseguridad, problemas de información y falta de seguimiento (8).

En el Centro de Ccatcca, ubicado en la provincia de Quispicanchi y con mediana densidad poblacional. A pesar de que el centro cuenta con personal de salud calificado y equipos adecuados, los pacientes han comenzado a expresar su descontento por varias razones. El más mencionadas son las largas esperas y es porque deben esperar más de 1 hora para ser atendidos, incluso con citas programadas. Esto se debe a la falta de personal para gestionar el flujo de pacientes y a la ineficiencia en la programación de citas. Así mismo, muchos usuarios han señalado que el personal de recepción y los otros personales en salud no brindan información clara sobre los procedimientos y tiempos de espera, por lo que genera incertidumbre y frustración entre los pacientes. Algunos pacientes se han quejado de que no siempre hay disponibilidad de medicamentos esenciales en la farmacia del centro, lo que también obliga a los usuarios a incurrir en gastos adicionales al tener que adquirir medicamentos en farmacias externas. Los usuarios sienten que el personal sanitario no les dedica suficiente tiempo a sus consultas, en otras oportunidades se aprecia la ausencia del personal de turno por tener que salir a realizar actividades fuera del centro de salud para realizar trabajos de campo lo que causa una incomodidad intransigente en los usuarios lo que los lleva a sentir que sus problemas de salud no son tomados en serio. Esto afecta la confianza en el diagnóstico y tratamiento ofrecido.

El personal de salud puede no estar recibiendo formación continua, lo que limita su capacidad para manejar nuevas tecnologías, tratamientos o protocolos de atención, o riesgos durante el cuidado del paciente afectando la calidad del servicio. En diversas ocasiones se observó que los usuarios se trasladan desde distancias lejanas para querer

ser atendidos y cuando llegan al centro de salud no encuentran cupos libres por la alta demanda y es cuando regresan a sus casas sin ser atendidos, de igual forma para atenciones en el consultorio de crecimiento y desarrollo, controles obstétricos que sus cupos de atención son mensuales y a horario porque las enfermeras y obstetras realizan seguimientos de sus atenciones en sus domicilios. También se observó la falta de seguimiento pos consulta porque algunos pacientes refieren sentirse abandonados y frustrados, ya que no reciben la atención continua que necesitan para su recuperación. Estos aspectos contribuyen a una percepción negativa del centro de salud y afectar la experiencia general de los pacientes.

Se desconoce el grado de percepción de la calidad de atención del usuario externo en este establecimiento, así como los factores que influye en esta variable. Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 FORMULACION DEL PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿Cuáles son las características generales del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024?
- ¿Cuáles son las dimensiones de la percepción de la calidad de atención en el usuario externo en el centro de salud de Ccatcca, Cusco 2024?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción de calidad de atención en el usuario externo en el centro de salud de Ccatcca, Cusco 2024.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características generales del usuario externo en el centro de salud de Ccatcca, Cusco 2024.
- Establecer el nivel de percepción de las dimensiones de la calidad de atención del usuario externo en el centro de salud de Ccatcca, Cusco 2024.

1.4 VARIABLE DE ESTUDIO

Percepción de la calidad de atención del usuario externo (SERVQUAL)

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

Variables de ajuste

- Edad
- Genero
- Nivel de estudio
- Tipo de seguro
- Tipo de usuario

- Área de atención

1.5 JUSTIFICACIÓN

La investigación respecto a este tema es de mucha importancia y de alta prioridad en nuestro país, y sobre todo en nuestra región del Cusco, esto debido a que la falta de calidad en los servicios que ofrecen los centros de salud genera descontento en la población y posteriormente una insatisfacción. Por ende, es importante realizar esta investigación en estos momentos debido a la demasiada afluencia de pacientes que tiene el Centro de salud de Ccatcca. Este estudio es de interés público, ya que con esta investigación se pretende brindar a la sociedad o comunidad una atención de calidad, además que tanto los colaboradores como los pacientes puedan ostentar un buen nivel de vida, además identificar las deficiencias y buscar una mejora en pos del bienestar social. Este estudio será un alcance para siguientes investigaciones para que la gerencia del centro de salud de Ccatcca puedan generar políticas de salud e intervenir en la asignación de recursos para así mejorar cada vez el servicio al ciudadano. Con los resultados obtenidos de la investigación se busca ampliar los conocimientos en los estudiantes, brindar los datos cuantitativos a las autoridades del centro de salud Ccatcca, enfocándonos en las dimensiones con menos puntaje, todo esto con el fin de buscar el beneficio para los usuarios y elevar el nivel de calidad de atención de sus usuarios, permitiendo que otros centros de salud aprendan de las experiencias y hallazgos obtenidos, promoviendo así un enfoque colaborativo hacia la mejora continua en el sector.

1.6 AREA DE ESTUDIO

El estudio se desarrolló en los servicios de consultorios externos del Centro de Salud de Ccatcca provincia de Quispicanchi del departamento Cusco. Este centro de salud pertenece a la microred sur. Se encuentra ubicado en la Av. Mateo Troncoso S/N, de nivel I – 4 categorizado mediante la R.D 0305-2013-DRSC/DGGPH, pertenecen a la jurisdicción de la Dirección de Salud Cusco. El centro de salud cuenta con los servicios de: consultorio externo en Medicina, consultorio de crecimiento y desarrollo, obstetricia y odontología, laboratorio clínico, emergencia y tóxico, Hospitalización, Farmacia, Saneamiento ambiental, triaje, estrategia sanitaria y admisión. El personal de salud está compuesto por profesionales médicos generales, licenciadas en enfermería, personal técnico en enfermería, obstetras, mantenimiento y vigilancia. El horario de atención es de lunes a domingo, 24 horas. Consultorios externos turno mañana y tarde de 8.00 am a 8:00 pm.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 NIVEL INTERNACIONAL

Boada N. et al. En su estudio “Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL 2019.” Objetivo. Determinar la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS, en el primer semestre del año 2018. Método. Estudio descriptivo de diseño transversal, en el que se utiliza el modelo SERVQUAL para evaluar cinco dimensiones: elementos palpables, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; con un grupo de 282 usuarios seleccionados. En los resultados se obtuvo un promedio de 3,4711 en expectativas, 3,5140 para percepciones y 3,50 general, que equivale a un 70%, lo que significa satisfecho; a la vez, no se da asociación entre la percepción y las características sociodemográficas. Conclusión: es importante que generar estrategias organizacionales que permitan la mejora continua en cuanto a la estructura física de las instalaciones, insumos, equipos, personal, señalización, limpieza, comodidad, entre otras, al momento de prestar los servicios de salud.(9).

Torres C. “Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil 2024 México”. El objetivo fue determinar la percepción del usuario en la calidad de atención de los servicios de salud del área de materno infantil de un hospital. Materiales y procedimientos: Se llevó a cabo una investigación con una metodología cuantitativa, no experimental y de correlación analítica. Se aplicó una encuesta de forma anónima a 148

participantes conformados por usuarios y acompañantes. Se recurrió a revistas como Scielo, Science Direct y Redalyc para la recolección de datos. El estudio de los datos recabados se llevó a cabo a través de una base de datos generada en el programa estadístico IBM SPSS Statics 27.0, y para evaluar la confiabilidad de los datos se aplicó el test Alfa de Cronbach. Resultados: Del total de 148 encuestados, más del 60% manifiestan estar de acuerdo en cuanto a las dimensiones evaluadas, lo que indica que en el área de materno infantil se encuentran satisfechos en cuanto a la calidad de los servicios obtenidos por la institución y el personal de salud. Conclusiones: Se destaca la empatía y la comunicación como factores de importancia, además de la necesidad de evaluaciones de satisfacción periódicas dentro de la institución. (10).

Ibarra A. “Evaluación de calidad en la atención al usuario atendido en servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia, 2018”. El objetivo fue evaluar la calidad en el proceso de atención al usuario del hospital. Respecto al método utilizado, es de carácter descriptivo, explora

torio y cuantitativo. Se utilizó un cuestionario validado previamente, de muestreo aleatorio simple para grupos específicos, aplicado a un grupo de 120 pacientes. donde se obtuvo como resultado que el 56 % de la población encuestada refiere que la institución no tiene capacidad para atender a las demandas de la comunidad; y un 59% menciona sentirse inconforme con el tiempo que se le otorga para la atención y que existe inequidad en la misma, independiente del tipo de urgencia. Se concluyó que este hospital no posee la capacidad necesaria para atender urgencias, debido a la elevada demanda de la población y a la limitada disponibilidad de recursos humanos para asistencia. Por ende, se necesita ampliar el hospital para satisfacer estas necesidades (11).

Peñafort V. "Calidad del servicio en una clínica de Bucaramanga bajo la aplicación del modelo SERVQUAL (2020) Colombia" cuyo objetivo principal Analizar la aplicación del modelo SERVQUAL en una Clínica de la Ciudad de Bucaramanga. La metodología utilizada para este estudio fue descriptiva, con un enfoque cualitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. Para la recopilación de datos se empleó la observación del entorno laboral. La población se fundamentó en los datos proporcionados por la clínica, con un promedio anual de 20.988 individuos frecuentes y nuevos. La muestra consistió en 96 individuos, divididos en dos categorías de ambos sexos y de distintas edades. La primera categoría incluía Luego del análisis se llegó a al siguiente resultado, aplicado el modelo SERVQUAL a los pacientes de la clínica permitió evidenciar que, en la dimensión de fidelidad, la aplicación de este modelo en las instituciones de salud. Conclusión: la observación del ambiente laboral fue el resultado de la aplicación del instrumento, en las 4 dimensiones del modelo Servqual fue la evaluación significativa, menos la dimensión Fidelidad que arrojó un monto insignificante, lo que evidencia que en la mayoría de las dimensiones se obtuvo información importante (12).

2.1.2 NIVEL NACIONAL

Arroyo R. en su trabajo de investigación "Percepción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud la Fraternidad, Lima, Perú, 2021" Objetivo: Delimitar la estimación de las madres sobre calidad de atención de enfermería, en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud La Fraternida. Materiales y procedimientos: El estudio se llevó a cabo de forma descriptiva, de tipo transversal y con un diseño no experimental. El grupo de estudio se conformó por 50

madres pertenecientes al área de Control de Crecimiento Desarrollo (CRED) del Centro de Salud La Fraternidad. Para la recopilación de datos, se utilizó un cuestionario de 30 preguntas validado y de alta fiabilidad. Resultados: Del 100% de las madres encuestadas en el área de CRED, se encontró que la percepción sobre la calidad de atención de enfermería es favorable en un 96% mientras que un 4% es desfavorable. En cuanto a las dimensiones en la dimensión técnica se encontró que es favorable en un 94% y desfavorable en un 6%, mientras que en la dimensión humana el 96% es favorable y en un 4% es desfavorable y por último en la dimensión entorno el 72% es favorable y en un 28% fue desfavorable. Conclusión: La percepción de las madres sobre la calidad de la atención de enfermería en su mayoría fue favorable, respecto a la dimensión técnica, humana y del entorno, tiene percepción favorable (13).

Padilla F. "Percepción de calidad y satisfacción del paciente en hospitales especializados del centro del Perú" Objetivo. Evaluar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en hospitales, y analizar la percepción de los pacientes en diferentes dimensiones de atención. Técnicas. Se implementaron cuestionarios estructurados en un grupo de 281 pacientes en diferentes centros hospitalarios. Las dimensiones estudiadas comprendieron comunicación, confiabilidad, habilidad para responder y seguridad, entre otras. Se aplicó la correlación de Spearman para establecer el vínculo entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado. Resultados. Más del 50 % de los encuestados calificó la comunicación y la seguridad en el hospital como "aceptables". Sin embargo, aspectos como la fiabilidad y capacidad de respuesta requieren atención, ya que aproximadamente el 42,7 % y el 47,7 % de los pacientes, respectivamente, consideraron que están "en proceso". Se encontró una correlación positiva moderada ($r = 0,344$, $p < 0,05$)

entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención. Conclusiones. La satisfacción del usuario se asocia significativamente con la calidad de atención percibida en hospitales. A pesar de la percepción positiva en algunas áreas es imperativo abordar dimensiones específicas para garantizar una atención óptima y mejorar la experiencia del paciente (14).

Delgado S. “Percepción sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el centro de salud micaela bastidas, 2020” El presente estudio tuvo como objetivo general identificar la percepción sobre la atención que brinda el profesional de enfermería del Centro de Salud Micaela Bastida, 2020. Se llevó a cabo una metodología cuantitativa, utilizando un diseño no experimental de tipo transversal. La investigación fue de naturaleza aplicada y de carácter descriptivo. Como método se empleó la encuesta y como herramienta se utilizó el cuestionario, que constaba de 23 ítems basados en la escala de Likert, aplicado a una población de 60 pacientes del Centro de Salud Micaela Bastida. Donde se obtuvo como resultados lo siguiente, el 76.66% de los encuestados refieren que la percepción sobre la calidad de atención es alta, el 21.67% refieren que la percepción sobre la calidad de atención es media y el 1.67% refieren que la percepción sobre la calidad de atención es baja. Llegando a concluir que, se logró identificar la percepción sobre la atención que brinda el profesional de enfermería del Centro de Salud Micaela Bastida, 2020 (15).

Custodio J. “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza ESSALUD - Ica en febrero-marzo del 2017”. El objetivo fue de describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna. El enfoque de este estudio científico fue observacional, descriptivo y transversal. La población y muestra fue de 130 usuarios (54 hombres y 76 mujeres, consultorios externos, muestreo no probabilístico de

los. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado por el Ministerio de Salud. En el análisis estadístico, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson para variables cuantitativas y T de Student para la asociación entre expectativas y percepciones, encontrando una correlación positiva y significativa. La investigación concluyó que los pacientes que tuvieron expectativas altas, su percepción del servicio brindado fue bajo (16).

2.1.3 NIVEL LOCAL

Warthon C. La presente investigación se realizó “Calidad de atención en enfermería y trato digno a los pacientes de un Hospital de la Región del Cusco, 2022” objetivo determinar, la relación entre calidad de atención en enfermería y el trato digno brindado a los pacientes de un Hospital de la Región del Cusco, 2022. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, corte transversal, nivel correlacional y enfoque cuantitativo, se realizó con una muestra por conveniencia de 338 pacientes. Para la medición de las variables, se aplicaron dos cuestionarios. Se concluye que existe una asociación alta significativa estadísticamente entre la calidad y el trato digno, acotando una correlación positiva y alta entre las variables mencionadas con un nivel de significancia igual a 0.000, y una correlación de Rho de Spearman de 0.782. A nivel descriptivo se obtuvo que la calidad de atención predominantemente tiene una calidad media con 44.1%, así mismo se observó una calidad alta tan solo de 25.7%, y una calidad baja de 30.2% que es mayor en comparación del nivel alto. En relación al trato digno se obtuvieron similares respuestas, evidenciándose que el 43.8% percibe un nivel medio de trato digno, un nivel alto de 26% y un nivel bajo de 30.2%; por último, tanto las dimensiones de la variable calidad de atención, como las dimensiones de trato digno, presentan mayor porcentaje en sus niveles medio y bajo (17).

Soto S. “Percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención, para el mejoramiento del Centro Oncológico San Antonio Anexo Hospital Antonio Lorena, Cusco 2021” Objetivo determinar la percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención, para el mejoramiento del Centro Oncológico San Antonio Anexo Hospital Antonio Lorena, Cusco 2021. Métodos: De enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La población conformada por 195 pacientes atendidos en el consultorio externo del Centro Oncológico San Antonio Anexo Hospital Antonio Lorena y la muestra obtenida por muestreo probabilístico la constituyeron 130 pacientes. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario SERVQUAL de satisfacción de los usuarios externos en servicios de salud, validado por Soriano en el año 2017. Los coeficientes de confiabilidad de Alfa de Cronbach fueron de 0.867 para calidad de atención, 0.763 para fiabilidad, 0.754 para capacidad de respuesta, 0.911 para seguridad, 0.910 para la dimensión empatía y 0.704 para tangibilidad. Resultados: 51,5% de los usuarios percibe como regular la calidad de atención, 27,7% como buena, y 20.8% indican que la atención es de mala calidad. Respecto a las dimensiones de la calidad de atención los resultados muestran que, en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles los encuestados lo perciben como regular. Conclusiones: La calidad de atención que brinda el Centro Oncológico San Antonio anexo Hospital Antonio Lorena Cusco a nivel global y las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles es regular (18).

2.2 BASE TEÓRICA

2.2.1 CALIDAD

Deming (1989) argumenta que la calidad se fundamenta en el pleno desarrollo del producto o servicio y ello este sujeto a la percepción del individuo que lo evalúa. En otras palabras, la calidad puede ser apreciada desde diferentes ópticas, ya sea la del trabajador, los directivos de los centros de salud, los pacientes o clientes cada uno con su propia visión. Por lo tanto, la calidad se evalúa en función de las necesidades y las características mensurables que el producto o servicio posee (19).

En su “Teoría de la planificación para la calidad”, Juran presento un enfoque que sugiere que se puede alcanzar la calidad siguiendo los pasos del “mapa de planificación de calidad”. Para la comprobación de la calidad, Juran propone proporcionar retroalimentación en todos los niveles y procesos, estimular la autodisciplina de cada empleado, definir los objetivos de calidad de la organización y la unidad de media correspondiente, llevar a cabo un análisis estadístico para evaluar la conformidad del producto o servicio y la eficacia del proceso. Además, enfatiza la importancia de capacitar a todo el personal administrativo en el procedimiento de fortalecimiento de la calidad para establecer el plan de mejora anual adecuado (19).

2.2.2 CALIDAD DE ATENCION

Considerando a Schiffman y Lazar, quienes pretenden identificar la cuantía de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio brindado implica considerar la percepción de los usuarios, quienes emiten sus calificaciones en función de la variedad y combinación de información que tienen sobre la calidad del servicio. En ese sentido destacan la importancia de evaluar la satisfacción de los usuarios, delimitando la relevancia de la percepción y la información que los usuarios poseen para calificar adecuadamente la calidad del servicio (20).

En la opinión de Villodre para lograr la satisfacción del usuario se requiere evaluar los indicadores al considerar sus percepciones sobre el servicio recibido y vincularlos con sus previsiones. Esto puede resultar en niveles de satisfacción que oscilan entre el agrado y el desagrado, reflejando el bienestar del usuario. Dicho de otra manera, destaca la importancia de comprender las expectativas de los usuarios para evaluar la satisfacción del servicio, dicha conexión entre expectativa y bienestar del usuario es esencial en la gestión de calidad de servicio (21).

Kotler afirma que la calidad se refiere la ejecución de un servicio o producto coincide con las expectativas del usuario. Subraya la importancia de alinear las expectativas del cliente con la entrega de un producto servicio. Cuando la percepción del rendimiento se alinea estrechamente con esas expectativas, se fomenta la satisfacción del cliente, lo que es crucial para el éxito en cualquier negocio (22).

Desde la visión de Parasuraman, calidad del servicio se denomina a la evaluación que hace el cliente sobre la excelencia global de un producto o servicio, teniendo en cuenta sus expectativas. La excelencia en el servicio también consiste en cumplir o superar las esperanzas de los clientes y proporcionales ventajas adicionales que los destaquen en comparación con la competencia (23).

2.2.3 DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCION

La calidad de atención en salud es un concepto y teoría compleja que se ha venido dando de diversas aristas. En general, se refiere a la capacidad de los servicios de salud para cubrir las exigencias de los usuarios o sus familiares. En ese contexto el modelo

SERVQUAL es un marco de referencia utilizado para medir la satisfacción del usuario. Se basa en la idea de que la calidad de servicio es el contraste de percepción y expectativa de los usuarios. Y es así que el MINSA en función al SERVQUAL adapta y elabora la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”, dando a conocer la dimensiones para la satisfacción del usuario (24), que a continuación se detallan:

DIMENSION TANGIBLE: Abarca el aspecto físico de las instalaciones, el personal y el instrumental utilizado para brindar servicios de salud. La percepción de calidad por parte de los pacientes está significativamente influenciada por las impresiones visuales que brindan estas características. Por lo tanto, también incluyen factores como la limpieza y mantenimiento de las instalaciones, la apariencia profesional del personal de enfermería y la adecuación del equipo y material médico. el ambiente físico de la atención se refiere a las características del medio dentro del cual se proporciona ésta, que las hacen aceptables o deseables. No es posible aceptar, casi intuitivamente, que lo que se estima aceptable o deseable en este respecto, tiene que variar de una sociedad a otra. Ello se debe en parte a diferencias de riqueza material y de nivel de vida. De una manera más fundamental, lo aceptable o deseable del medio ambiente en que se proporciona la atención, depende de nociones culturales determinadas de lo que es bueno o correcto. Son ejemplos obvios la separación de las mujeres de los hombres, o de los enfermos de sus familiares (25).

DIMENSION FIABILIDAD: Detalla la destreza del personal de salud para brindar servicios consistentes y precisos en todo momento. Los usuarios confían en que recibirán atención competente y oportuna, y que los procedimientos, cuidados prescritos se llevarán a cabo de manera confiable. La necesidad de preservar un buen estado de higiene se extendía no sólo

a las instalaciones de los hospitales sino también a los hogares de los pacientes y, en particular, a las condiciones de vida físicas de los pobres. Se creía que para mantener una atención sanitaria adecuada era necesario disponer de un entorno saludable (25).

DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA: Está relacionado con la agudeza del personal sanitario para adaptarse y reaccionar eficazmente a las necesidades cambiantes de los pacientes. Ello implica la capacidad de lidiar con problemas inesperados, gestionar situaciones de emergencia y proporcionar soluciones eficientes ante cualquier eventualidad que pueda surgir antes o durante la atención (25).

DIMENSION SEGURIDAD: Abarca la veracidad, la cortesía, la inteligencia y la seguridad emocional que el profesional en salud debe transmitir a los clientes. Los pacientes necesitan sentirse seguros y confiados en la atención que reciben y eso incluye comunicación honesta y presupone que la institución como mínimo es la que garantiza estos aspectos y son las entidades de control y las agremiaciones científicas las llamadas a verificar que los profesionales y las instituciones de salud cumplan con los parámetros mínimos que garanticen a la sociedad servicios seguros y con un mínimo de estándares (25).

DIMENSION EMPATÍA: Es la capacidad del personal de salud para conectarse emocionalmente con los pacientes, mostrando comprensión y consideración por sus emociones y experiencias. La adquisición de una relación emocional positiva entre el paciente y el profesional de enfermería es crucial para el bienestar y la satisfacción del paciente, además de tener un impacto positivo en los resultados de salud. Se debe recordar que los pacientes y los proveedores son socios en la producción de la atención. No basta calificar lo que el proveedor hace o se propone hacer. También es importante juzgar lo que

el paciente es propenso a hacer cuando se le recomienda un tratamiento, y lo que realmente hace posteriormente (25).

3.1.1 NIVELES DE SATISFACCION

En el ámbito de la calidad en salud pública, es crucial abordar los niveles de satisfacción post-adquisición de productos o servicios. En este contexto, los clientes pueden experimentar uno de los tres niveles siguientes:

Insatisfacción: se presenta cuando el desempeño del producto no cumple con las expectativas del cliente inicial. En el sector de la salud, este fenómeno podría relacionarse, por ejemplo, con la percepción de la eficacia de un tratamiento médico o la calidad de la atención recibida (26).

Satisfacción: se logra cuando el desempeño percibido del producto satisface las expectativas del cliente. Esto podría reflejar, en el contexto de la salud pública, la percepción positiva del paciente sobre la eficacia de un programa de salud preventiva o el nivel de atención brindado por un centro de salud (26).

Complacencia: ocurre cuando el desempeño del producto percibido supera las expectativas del cliente. En el ámbito de la salud, puede manifestarse cuando un paciente experimenta resultados de tratamiento que superan las expectativas iniciales, lo que genera una percepción especialmente positiva sobre la calidad de los servicios de salud recibidos (26).

2.2.4 EL SISTEMA DE SALUD Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN

En la actualidad el sistema de salud en el Perú se constituye por los subsistemas público y privado, estos dos son dirigidos por el Ministerio de Salud y Susalud los supervisa. Estos tienen cuatro funciones principales que son: rectoría, financiamiento, generación de recursos

humanos y físicos, y prestación de servicios. Los logros conseguidos y los retos del sistema de salud se ven reflejados en la calidad de atención (27).

Respecto a rectoría, el sistema de salud de acuerdo a la OMS Perú se ubica dentro de la mitad inferior del ranking de sistemas de salud. Lo cual indica que se deben de hacer cambios a fin de mejorar el desempeño ya que esta es desorganizada (Lazo & Santivañez, 2018).

Sobre financiamiento, el sistema de salud peruano ha tenido un incremento en el presupuesto público, sin embargo, este aún no es suficiente para mejorar este sector, y se puede observar que, a pesar de tener un incremento en el financiamiento en salud, hay una mayor proporción de no búsqueda de atención a causa de la deficiencia en calidad de atención (27).

La prestación de servicios y recursos humanos, con la creación del SIS, se da un incremento en las plazas para más médicos en zonas de pobreza extrema y pobres con mayor población, y con esta medida se buscó incrementar el acceso a salud disminuyendo las barreras económicas, como resultado se obtuvo mayor número de atenciones, lo cual mostró una mejora en el sistema de salud, sin embargo aún en la actualidad el Perú tiene un problema en cuanto a cobertura de recursos humanos en salud y a la distribución no equitativa del personal de salud en las distintas regiones del país (27).

2.2.4.1 MODELO SERVQUAL

Es desarrollado por Parasuraman, perteneciente a la escuela americana. En el año 1988 Parasuraman, Zeithaml y Berry proponen un instrumento de medida (denominado SERVQUAL por las palabras en inglés Service Quality) para evaluar la calidad del servicio

a partir de las diferencias o brechas (gap) entre las expectativas y las percepciones, caracterizadas en 5 criterios clave o dimensiones. Este enfoque se ha vuelto muy popular en la investigación debido a la gran cantidad de artículos que han empleado su escala, es ampliamente reconocido y utilizado en la comunidad académica (28).

Desde su desarrollo inicial, el modelo SERVQUAL ha sido objeto de numerosos estudios y revisiones. Algunos estudios han cuestionado la validez y fiabilidad del modelo, mientras que otros han encontrado que el modelo es útil para evaluar la calidad del servicio en diferentes situaciones. Es así que Croning & Taylor (1992) reexaminaron el modelo SERVQUAL con lo cual establecieron un enfoque en la conceptualización del modelo SERVPERF. Este modelo básicamente es la parte “percepción” del modelo SERVQUAL, es decir este modelo mide básicamente la calidad de servicio en términos de la percepción de los usuarios o clientes. Para ello se hace uso de cinco dimensiones las cuales se especifican en la figura 1 (29).



Figura.1 Modelo SERVQUAL de Forrelat M. que calcula la calidad de servicio en el cliente (2014).

Entre los métodos existentes, la escala SERVQUAL ha sido ampliamente aceptada y utilizada en numerosos contextos, demostrando así que puede ser una herramienta eficaz y

adecuada para medir la calidad del servicio en las distintas industrias. Este enfoque considera un análisis de encuesta basado en la evaluación de la calidad del servicio percibida y esperada por parte de los clientes. Esta escala se basa en cuestionarios aplicados de manera directa a los usuarios, incorporando aspectos cuantitativos y cualitativos agrupados en cinco dimensiones, lo que da un total de 22 declaraciones que intentan recolectar las expectativas de un excelente servicio y las percepciones sobre las mismas dimensiones de los servicios recibidos (28).

Cabe mencionar que las dimensiones de la escala SERVQUAL fueron creadas de manera genérica para cualquier tipo de organización, y además sólo recogen la percepción del cliente en un momento específico del tiempo. Como respuesta a esto, en la literatura se encuentran autores que basados en el modelo original SERVQUAL, innovaron al adaptar el cuestionario a sectores económicos específicos. En este sentido, Babakus y Mangold redujeron el número de preguntas del SERVQUAL a 15 y modificaron la escala de Likert a solo 5 puntos con el fin de reducir el nivel de frustración de los encuestados. Por su parte, Cronin y Taylor adaptan el cuestionario manteniendo las dimensiones originales y los 22 ítems de valoración, mientras que Richard y Allaway proponen incluir variables que midan la calidad técnica (resultados) basado en el esquema propuesto de Oliver. Al mismo tiempo, Izogo y Ogba exponen que, si bien la escala SERVQUAL es una buena base para medir la calidad del servicio percibida, se deben realizar modificaciones para ajustar las dimensiones de acuerdo con el contexto donde se hará el estudio (28).

2.3 DEFINICION DE TÉRMINOLOGIAS

CENTRO DE SALUD: instalación médica que ofrece atención primaria y servicios de salud a la comunidad. Se encuentran profesionales de la salud que trabajan en equipo para atender las necesidades de los pacientes y contribuir al bienestar de la población.

EVALUACIÓN: proceso sistemático que recopila, analiza e interpreta información para determinar el valor, la calidad o el rendimiento de un objeto, programa o persona en un contexto específico. Este proceso puede aplicarse en diversas áreas y se utiliza para tomar decisiones informadas, mejorar prácticas y medir el progreso hacia metas establecidas.

EXPECTATIVA: es la anticipación o la creencia de que algo sucederá en el futuro, basada en experiencias previas, deseos o información disponible. Puede referirse a la esperanza de que se cumplan ciertos resultados.

PERCEPCION: proceso mediante el cual los individuos interpretan y dan sentido a la información sensorial que reciben del entorno a través de sus sentidos, como la vista, el oído, el tacto, el gusto y el olfato.

SERVICIO DE SALUD: son una serie de medidas que toma para proteger el derecho a la salud de la población dentro del marco del Sistema Nacional de Coordinación y Descentralización de Salud

USUARIO EXTERNO: sujeto que acude a un centro de salud para obtener cuidado médico continuo y de alta calidad que beneficie a su comunidad y a su familia.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE ESTUDIO

3.1.1 DESCRIPTIVO

El trabajo de investigación describió la variable de percepción calidad de atención del usuario externo que acuden al Centro de salud de Ccatcca - Cusco.

3.1.2 TRANSVERSAL

La recolección de datos se realizó en un determinado y momento en específico haciendo un corte en un tiempo, con el fin de recolectar la información aplicando el instrumento.

3.2 POBLACIÓN DE ESTUDIO Y/O MUESTRA

3.2.1 POBLACION

La presente investigación se ejecutó en los usuarios que fueron atendidos en el centro de salud de Ccatca en el lapso de 3 meses de junio a agosto del 2024, siendo la atención en un promedio de 2336 atenciones en el Centro de Salud de Ccatcca.

Criterios de inclusión:

- Usuarios de sexo femenino y masculino mayores de 18 años.
- Usuarios que aceptaron voluntariamente ser parte de la investigación.

Criterios de exclusión:

- Personas con trastornos mentales.
- Usuarios que no desean formar parte de la investigación.

3.2.2 TAMAÑO DE MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO

Para el presente estudio se dispuso que el método de la muestra sea el probabilístico aleatorio simple, en tal sentido el tamaño de muestra está en base a la fórmula matemática para poblaciones finitas de la siguiente manera:

Donde:

N: Población = 2336

Z: Nivel de confianza = 1,96

P: Probabilidad de éxito = 0,5

Q: Probabilidad de fracaso = 0,5

E: Nivel de error = 5% (0,05)

n: Tamaño de muestra

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 2336}{0,05^2(2336 - 1) + 1,79^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 330$$

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

3.3 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Categorías	Escala medición
Calidad de atención en el usuario externo en el Centro de Salud de Ccatca	Es el conjunto de acciones que realizan los profesionales de la salud y los servicios médicos de apoyo para proporcionar servicios de salud seguros, eficaces, eficientes y satisfactorios para los usuarios.	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Precisión en la prestación del servicio Minimización del error	1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación	Nominal (satisfecho e insatisfecho)
		Capacidad de respuesta	Rapidez y eficiencia Tiempo de espera razonable Disponibilidad para resolver problemas		
		Seguridad	Protección de la información confidencial Garantía de la seguridad física Cumplimiento de la normativa		
		Empatía	Escucha activa y comprensión Actitud amable y respetuosa Demostración de interés genuino		
		Elementos tangibles	Apariencia física de las instalaciones Presentación del personal Calidad de los materiales		
Edad	Valora rangos de edad del usuario	Fecha de nacimiento	Años		De razón
Genero		Rasgos sexuales	Masculino Femenino		Nominal

Nivel de estudio		Conocimientos elementales	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario		Ordinal
Tipo de seguro			SIS SOAT Ninguno Otro		Nominal
Tipo de usuario			Nuevo Continuador		Nominal
Área de atención			Obstetricia Enfermería Medicina		Nominal

3.4 TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

3.4.1 TECNICA

Encuesta: Esta técnica ayudó a recopilar información sobre la variable percepción de la calidad de atención del usuario externo en el centro de salud de Ccatcca, Cusco.

3.4.2 INSTRUMENTO

Instrumento SERVQUAL para medir la percepción calidad de atención del usuario externo: el instrumento pertenece al cuestionario SERVQUAL formulado por Parasuraman A., Leonard L. Berry y Zeithaml (1985) la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, este instrumento fue modificado por el Ministerio de Salud (2011) en la “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicio médicos de apoyo”, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL (30).

Este cuestionario está compuesto por 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la satisfacción:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Elementos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

3.5.1 VALIDEZ

El instrumento fue validado por el MINSA mediante validación de expertos de distintas instituciones y aprobado el 11 de julio del 2011 mediante la resolución ministerial 527 – 2011/ MINSA (30).

3.5.2 CONFIABILIDAD

Para la confiabilidad del cuestionario el MINSA aplicó la formula estadística Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0.75 que permitió medir la consistencia interna de los ítems del instrumento (30).

3.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Para el procesamiento de datos se siguieron los siguientes pasos:

- Se solicitó a la decana de la Facultad de Enfermería un documento de autorización para la aplicación de instrumento.
- Se realizaron las coordinaciones primeramente con la autoridad del gerente del centro de salud de Ccatcca, solicitando el permiso y autorización para la ejecución de la presente investigación mediante la aplicación del instrumento.
- Luego de obtener la autorización, se coordinó con el gerente del centro para fijar los días en el que se recolectó la información a través de encuestas (ANEXO 2).
- Seguidamente se procedió a recolectar los datos con los usuarios que reunían los criterios de inclusión y que se encontraban haciendo uso de los servicios ambulatorios en los

consultorios externos, así mismo de los que recibieron atención por parte de los profesionales en salud (ANEXO 2).

- Finalmente se garantizó la confidencialidad de las personas encuestadas solicitando su consentimiento informado en todo momento, a quienes se les encuestó y aplicó el cuestionario, explicando la razón y en que consiste el estudio.

3.7 PROCESAMIENTO DE DATOS

Una vez concluida la recolección de datos, las respuestas fueron ingresadas y procesadas en forma manual cada uno de ellos a una base de datos a través de los programas de Microsoft Excel para luego ser exportados al software SPSS versión 26. Con la finalidad de obtener los resultados para crear tablas relacionadas con la variable investigada, con el fin de generar las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

3.8 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Los datos obtenidos serán expresados en porcentajes para cada dimensión de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

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

En el momento de analizar los resultados serán considerados como usuarios satisfechos a aquellos que tienen valores positivos (+) o una diferencia de 0, obtenidos por la resta entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a aquellos que

tienen valores negativos (-) de la diferencia P - E. Para la interpretación de los resultados se seguirán los siguientes pasos:

1. Se elaborará una tabla general que incluya los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
2. Se determinará el nivel de satisfacción global como indicador del servicio. Siendo el estándar esperado mayor al 60%
3. Se priorizarán las preguntas por colores (rojo, amarillo y verde) según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor.

Insatisfacción:

> 60% Por Mejorar (Rojo)

40 – 60 % En Proceso (Amarillo)

< 40 Aceptable (Verde)

4. Las preguntas que estén contenidas dentro del porcentaje de insatisfacción en el color serán consideradas como una oportunidad de mejora y como la necesidad de ser prioritarias al momento de implementar las estrategias y medidas correctivas, siendo los de color rojo de mayor prioridad (ANEXO 3).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente capítulo refleja la estadística analítica de los datos que se obtuvieron en el trabajo de investigación que pretende: Determinar la percepción de la calidad de atención del usuario externo del centro de salud de Ccatcca, Cusco 2024. Para que luego de la recolección de datos fueron procesados y tabulados para posteriormente ser expuestos en tablas con sus respectivos análisis de interpretación con la finalidad de dar a conocer los resultados de la investigación.

TABLA 1
CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE
SALUD DE CCATCCA, CUSCO 2024

Características		n	%
Condición del encuestado	Usuario	265	80,3
	Acompañante	65	19,7
Edad	17 a 30 años	165	50,0
	31-59 años	152	46,1
	60 a más años	13	3,9
Sexo	Masculino	122	37,0
	Femenino	208	63,0
Nivel de estudio	Analfabeto	22	6,7
	Primaria	98	29,7
	Secundaria	165	50,0
	Superior técnico	38	11,5
	Superior universitario	7	2,1
Tipo de seguro	SIS	316	95,8
	SOAT	8	2,4
	Ninguno	0	0,0
	Otro	6	1,8
Tipo de usuario	Nuevo	9	2,7
	Continuador	321	97,3
Área de atención	Obstetricia	34	10,3
	Enfermería	198	60,0
	Medicina	98	29,7
Total		330	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos.

ANALISIS E INTERPRETACION:

En la tabla 1, el 80,3% de los encuestados son usuarios, en tanto que el 19,7% acompañantes; el 50,0% de los encuestados tienen edades entre los 17 a 30 años, el 46,1% edades entre los 31 a 59 años y el 3,9% de 60 a más años; del total de encuestados el 37,0% son varones y el 63,0% son mujeres. Respecto al nivel de estudio alcanzado el 6,7% de los encuestados son analfabetos, el 29,7% tiene educación primaria, el 50,0% educación secundaria, el 11,5% educación superior técnica y el 2,1% educación superior universitaria. El 95,8% de los encuestados tiene como tipo de seguro el SIS, el 2,4 % SOAT y el 1,8 % otro tipo de seguro; asimismo, el 2,7% es usuario nuevo y el 97,3% continuador; finalmente, se tiene que el 10,3% de los usuarios fue atendidos en el área de obstetricia, el 60,0% en el área de enfermería y el 29,7% en el área de medicina.

Los resultados muestran que no existe una semejanza con el estudio de Torres C, (2024) el 54.7 % corresponde a usuarios y el 45.3 % a acompañantes. En nuestro estudio se observa que el 80,3% son usuarios.

En el estudio de Torres C. se evidenció que existe una gran cantidad de personas atendidas entre los 29-39 años de edad (48.6%) por lo existe una relación con el estudio que realizamos.

Respecto a lo que es nivel de estudio no existe relación con estudio de Custodio V. los resultados 1.54% son analfabetos, el 20.77% tienen nivel primario, 26.15%, nivel secundario, 6.92% tienen superior técnico y el 44.62% tienen superior universitario.

Sin embargo, en cuanto al tipo de usuario se deduce que existe similitud debido a que se halló que el 75.4% fueron usuarios continuadores y el 24.6% fueron usuarios nuevos.

TABLA 2
PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PARA LA DIMENSION FIABILIDAD
DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE CCATCCA, CUSCO 2024

	Satisfechos		Insatisfechos	
	n	%	n	%
Equidad en la atención	199	60,3	131	39,7
Orden en la atención	166	50,3	164	49,7
Atención según horario	188	57,0	142	43,0
Gestión de quejas	196	59,4	134	40,6
Disponibilidad de medicamentos	187	56,7	143	43,3
Fiabilidad	168	50,9	162	49,1

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

ANALISIS E INTERPRETACION:

La tabla 2 presenta la percepción de los usuarios externos del Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024, en relación con la dimensión de fiabilidad. Los resultados muestran que el 60,3% de los usuarios consideran que han sido atendidos con equidad, mientras que el 39,7% expresa insatisfacción en este aspecto. En cuanto al orden en la atención, las opiniones están divididas, con un 50,3% de satisfacción y un 49,7% de insatisfacción. Respecto a la atención según el horario establecido, el 57% de los usuarios manifiesta estar satisfecho, y un 43% no comparte esta percepción. En la gestión de quejas, un 59,4% de los usuarios se muestra conforme, frente a un 40,6% que no está satisfecho. La disponibilidad de medicamentos alcanza un 56,7% de satisfacción, mientras que el 43,3% señala insatisfacción. Finalmente, la percepción general de la fiabilidad refleja un equilibrio entre satisfacción (50,9%) e insatisfacción (49,1%), evidenciando áreas de mejora en la calidad del servicio.

Los resultados obtenidos según Torres C. (2024) del total de 148 encuestados, más del 60% manifiestan estar de acuerdo en cuanto a las dimensiones evaluadas, lo que indica que en el área de materno infantil se encuentran satisfechos en cuanto a la calidad de los servicios obtenidos por la institución y el personal de salud. Estos resultados muestran una semejanza en los resultados obtenidos en nuestro trabajo.

Existe una relación significativa con el estudio de Custodio V. en la dimensión de fiabilidad con (50.8%) satisfechos. Del estudio se deduce que falta trabajar en un porcentaje alto en lo que es la dimensión de fiabilidad para lograr un porcentaje alto.

TABLA 3
PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PARA LA DIMENSION CAPACIDAD DE
RESPUESTA DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE CCATCCA,
CUSCO 2024

	Satisfechos		Insatisfechos	
	n	%	n	%
Rapidez en caja/farmacia	195	59,1	135	40,9
Rapidez en admisión	181	54,8	149	45,2
Tiempo de espera corto	221	67,0	109	33,0
Respeto a la privacidad	195	59,1	135	40,9
Capacidad de respuesta	186	56,4	144	43,6

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

ANALISIS E INTERPRETACION:

La tabla 3 analiza la percepción de los usuarios externos del Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024, en relación con la dimensión de capacidad de respuesta. En el indicador de rapidez en caja y farmacia, un 59,1% de los usuarios manifiesta satisfacción, mientras que el 40,9% expresa insatisfacción, mostrando un nivel aceptable de percepción positiva, aunque aún con margen de mejora. En cuanto a la rapidez en admisión, el 54,8% de los encuestados se considera satisfecho, mientras que un 45,2% no lo está, evidenciando una percepción más dividida.

El tiempo de espera corto destaca como el aspecto mejor valorado en esta dimensión, con un 67% de satisfacción y un 33% de insatisfacción, lo que refleja un punto fuerte del servicio percibido por los usuarios. En el respeto a la privacidad, los resultados coinciden con los de rapidez en caja/farmacia, con un 59,1% de satisfacción frente a un 40,9% de insatisfacción, lo que indica una percepción consistente en estos aspectos.

En términos generales, la capacidad de respuesta tiene una valoración mayoritariamente positiva, con un 56,4% de satisfacción global. Sin embargo, el 43,6% de usuarios insatisfechos señala áreas importantes que requieren intervención para mejorar la percepción del servicio en estos aspectos clave.

Según Soto S. los resultados obtenidos no se asemeja los estudios realizados a mayoría 47.7% tienen una percepción regular de la calidad de atención, en la dimensión capacidad de respuesta, el 29.2% percibe como buena, y el 23.1% como mala.

Mientras tanto en el estudio de Custodio V. la dimensión capacidad de respuesta arroja resultados del 62.3% donde los encuestado se encuentran insatisfechos, por lo que no existe similitud con el estudio realizado. Por lo que requiere una mejora en esta dimensión.

TABLA 4
PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PARA LA DIMENSION SEGURIDAD
DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE CCATCCA, CUSCO 2024

	Satisfechos		Insatisfechos	
	n	%	n	%
Tiempo necesario para atender dudas	195	59,1	135	40,9
Examen minucioso	181	54,8	149	45,2
Explicación adecuada sobre la salud	221	67,0	109	33,0
Atención que inspira confianza	195	59,1	135	40,9
Seguridad	189	57,3	141	42,7

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

ANALISIS E INTERPRETACION:

La tabla 4 presenta la percepción de los usuarios externos del Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024, respecto a la dimensión de seguridad en la atención recibida. En cuanto al tiempo necesario para atender dudas, un 59,1% de los usuarios se siente satisfecho, mientras que el 40,9% expresa insatisfacción. Este resultado sugiere que, aunque una mayoría se muestra conforme, todavía existe un porcentaje considerable de usuarios que considera insuficiente la atención en este aspecto.

El examen minucioso, que evalúa la percepción sobre la rigurosidad de las revisiones médicas, tiene un 54,8% de satisfacción y un 45,2% de insatisfacción, lo que refleja un equilibrio entre opiniones positivas y negativas, señalando una necesidad de reforzar este aspecto del servicio. Por otro lado, la atención que inspira confianza obtiene el nivel más alto de satisfacción en esta dimensión, con un 67% de respuestas positivas y un 33% de negativas, posicionándose como un punto fuerte del servicio.

El trato amable del médico registra resultados idénticos a los del tiempo necesario para atender dudas, con un 59,1% de satisfacción y un 40,9% de insatisfacción, destacando la importancia de la interacción interpersonal en la percepción de la seguridad. En general, la seguridad tiene una valoración global mayoritaria de satisfacción (57,3%), aunque el 42,7% de usuarios insatisfechos pone de manifiesto aspectos que requieren atención para garantizar una percepción más sólida de confianza y profesionalismo en el servicio.

Los resultados según Soto S. no coinciden porque se aprecia que, el mayor porcentaje 49.2% presentan un nivel de percepción regular en la dimensión seguridad, el 30.8% buena, y un 20.0% como mala. Por lo que determinamos que no existe relación.

Realizando un contraste con los resultados del estudio de Custodio V. se observa que en la dimensión de seguridad existe una similitud ya que el 46.6% de los usuarios se encuentran insatisfechos.

TABLA 5
PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PARA LA DIMENSION EMPATÍA DEL
USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE CCATCCA, CUSCO 2024

	Satisfechos		Insatisfechos	
	n	%	n	%
Trato amable del médico	191	57,9	139	42,1
Trato amable por el personal de caja/farmacia	186	56,4	144	43,6
Trato amable en admisión	205	62,1	125	37,9
Explicación médica clara	187	56,7	143	43,3
Explicación sobre tratamiento	179	54,2	151	45,8
Empatía	189	57,3	141	42,7

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

ANALISIS E INTERPRETACION:

En la tabla 5 percepción de la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024, específicamente en la dimensión empatía, revela resultados variados según los diferentes indicadores evaluados. El trato amable del médico fue valorado como satisfactorio por el 57,9% de los encuestados, mientras que el 42,1% expresó insatisfacción. De manera similar, el trato amable del personal de caja o farmacia fue considerado satisfactorio por el 56,4%, aunque un 43,6% manifestó disconformidad. Por otro lado, el área de admisión destacó con el mayor nivel de satisfacción, alcanzando el 62,1%, mientras que solo el 37,9% de los usuarios se sintió insatisfecho.

En cuanto a la claridad de las explicaciones médicas, el 56,7% de los usuarios afirmó sentirse satisfecho, frente al 43,3% que indicó lo contrario. Sin embargo, las explicaciones sobre el tratamiento presentaron un menor índice de satisfacción, con un 54,2%. Finalmente,

la empatía en general obtuvo una percepción positiva del 57,3%, aunque un 42,7% señaló carencias en este aspecto.

Según los resultados de Soto C. existe una semejanza mínima se aprecia que, el mayor porcentaje 48.9% percibe que la calidad de atención en la dimensión empatía, es regular, 47.7% percibe que es buena y el 33.8% que es mala. Estos resultados nos indican necesidad de fortalecer la comunicación y el trato personal en ciertas áreas clave para mejorar la percepción global de la calidad del servicio y sobre todo la empatía.

Con los resultados obtenidos en la investigación de Custodio V. se encontró similitud debido a que el 48.5% de los usuarios se quejan de la mala atención en cuanto a la dimensión de empatía.

TABLA 6
PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PARA LA DIMENSION ELEMENTOS
TANGIBLES DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE CCATCCA,
CUSCO 2024

	Satisfechos		Insatisfechos	
	n	%	n	%
Señalización adecuada	195	59,1	135	40,9
Limpieza y comodidad	181	54,8	149	45,2
Baños limpios	221	67,0	109	33,0
Equipos disponibles	195	59,1	135	40,9
Elementos tangibles	189	57,3	141	42,7

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

ANALISIS E INTERPRETACION:

En la tabla 6 percepción de la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatcca, Cusco 2024, respecto a la dimensión "Elementos tangibles", refleja resultados diversos según los indicadores evaluados. La señalización adecuada y la disponibilidad de equipos compartieron un nivel de satisfacción del 59,1%, mientras que un 40,9% de los encuestados manifestó insatisfacción en estos aspectos.

La limpieza y comodidad de las instalaciones fueron valoradas positivamente por el 54,8% de los usuarios, aunque el 45,2% consideró que estas no cumplían con sus expectativas. Un punto destacado fue la limpieza de los baños, que obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción, alcanzando el 67%, frente a un 33% de insatisfacción. De forma global, la dimensión "Elementos tangibles" presentó una satisfacción del 57,3%, mientras que un 42,7% percibió deficiencias.

Estos resultados sugieren que, aunque algunos aspectos tangibles son bien valorados, como la limpieza de los baños, otros, como la comodidad y limpieza general, requieren atención para garantizar una experiencia más positiva para los usuarios. La mejora en estas áreas podría impactar favorablemente en la percepción general de la calidad del servicio.

En los resultados de Soto S. podemos ver que no ahí similitud ya que los pacientes indicaron estos resultados la mayoría 45.4% pacientes perciben que la calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles es regular, 32.3% es buena y 22.3% es mala. Según a estos resultados en esta dimensión de elementos tangibles se debe trabajar con más interés y no dejar de lado para obtener un porcentaje alto y satisfacción del usuario.

Al igual que Custodio V. no existe similitud en el estudio, los resultados que obtuvo fueron que el 56.2% de usuarios se encuentran insatisfechos.

TABLA 7
PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL
CENTRO DE SALUD DE CCATCCA, CUSCO 2024

	Satisfechos		Insatisfechos	
	n	%	n	%
Fiabilidad	168	50,9	162	49,1
Capacidad de respuesta	186	56,4	144	43,6
Seguridad	189	57,3	141	42,7
Empatía	189	57,3	141	42,7
Elementos tangibles	197	60,0	133	40,0
Calidad de atención al usuario externo	188	57,0	142	43,0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

ANALISIS E INTERPRETACION:

La percepción de la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatcca, Cusco, en el 2024, muestra una distribución equilibrada entre satisfacción e insatisfacción en la mayoría de los aspectos evaluados. En cuanto a la fiabilidad, el 50,9% de los encuestados se mostró satisfecho, mientras que un 49,1% expresó insatisfacción, lo que indica una ligera ventaja en la percepción positiva. La capacidad de respuesta obtuvo un nivel de satisfacción del 56,4%, reflejando una atención relativamente ágil y eficiente. En términos de seguridad y empatía, ambos indicadores alcanzaron un 57,3% de satisfacción, sugiriendo que la atención brindada genera confianza y cercanía con los pacientes. En el caso de los elementos tangibles, el 60% de los usuarios se mostró conforme, lo que podría estar relacionado con la infraestructura y los recursos disponibles. Finalmente, la calidad general de atención fue valorada positivamente por el 57% de los encuestados, destacando una tendencia favorable en la percepción del servicio.

Realizando un contraste con los estudios de Delgado S. (2020) donde se obtuvieron como resultados que el 76.66% de los encuestados refieren que la percepción sobre la calidad de atención es alta, el 21.67% refieren que la percepción sobre la calidad de atención es media y el 1.67% refieren que la percepción sobre la calidad de atención es baja.

CONCLUSIONES

- La percepción de la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Ccatcca en el 2024 muestra una distribución equilibrada entre satisfacción e insatisfacción en la mayoría de los aspectos evaluados. La calidad de atención fue valorada positivamente por mayoría de 57% de los encuestados, destacando una tendencia favorable en la percepción del servicio y un porcentaje menor de 43% que expresa insatisfacción.
- En cuanto a las características generales de los usuarios externos del centro de salud de Ccatcca, los resultados demuestran que de los encuestados el 50% oscilan el rango de edad entre 17 y 30 años, del estudio representan un 63 % el género femenino y en su mayoría son usuarios que continuamente reciben atención por el Seguro Integral de Salud, en un 95.8%. Asimismo, a grado de instrucción que predomina en un 50% es el de nivel secundario a diferencia de otros grados de instrucción.
- Respecto a la percepción de la calidad de atención por dimensiones del Centro de Salud de Ccatcca, en relación a la dimensión de fiabilidad los resultados muestran que la percepción general refleja un balance entre la satisfacción que señala en un 50,9% superior y la insatisfacción en un 49,1% inferior. En la dimensión de la capacidad de respuesta, el 56,4% se considera complacido, mientras que el 43,6% manifiesta insatisfacción. En la dimensión de seguridad, el 57,3% de los encuestados expresan sentir satisfacción con el trato recibido, mientras que el 42,7% indica sentir insatisfacción. En la dimensión de la empatía, se evaluaron los resultados como

satisfactorios con un 57,3% superior y un 42,7% manifestó insatisfacción. Finalmente, de acuerdo con los indicadores evaluados para la dimensión de elementos tangibles, los resultados mostraron un nivel de satisfacción del 57,3% y un 42,7% expresó insatisfacción.

SUGERENCIAS

- A las autoridades del Centro de Salud de Ccatcca: realizar encuestas periódicas a los usuarios externos del centro de salud para medir diversos aspectos de la calidad percibida del servicio, desarrollar programas de capacitación continua para el personal de salud enfocados en mejorar sus habilidades de comunicación y empatía hacia los pacientes.
- Al personal de salud del centro de salud de Ccatcca: capacitarse en el uso de tecnologías, habilidades comunicativas, y en gestión de emergencias. Mejorar la calidad de atención y fortalecer las debilidades en cuanto a empatía, fiabilidad y el cumplimiento de citas, así como proporcionar información veraz y precisa sobre los derechos y deberes de los usuarios externos.
- A los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco ser empáticos con los usuarios externos, tener buena comunicación y colaborar con los asistentes al CC.SS. Se recomienda participar activamente en actividades como presentación visual para ayudar al usuario que llega a orientarse.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. d'Empaire G. CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA Y PRINCIPIOS ÉTICOS. Acta Bioethica. noviembre de 2010;16(2):124-32.
2. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cuba Hematol Inmunol Hemoter. junio de 2014;30(2):179-83.
3. Satisfaccion-del-usuario-externo-en-salud-2023.pdf [Internet]. [citado 23 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5898187/5229801-satisfaccion-del-usuario-externo-en-salud-2023.pdf>
4. Calidad de la atención [Internet]. [citado 23 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
5. Organizacion mundial de la salud. Calidad de vida [Internet]. 2012. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/oms-calidad-01.pdf>
6. Carhuancho-Mendoza IM, Nolazco-Labajos FA, Bejarano MAG, Siu DRS. Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. Rev Venez Gerenc. 8 de agosto de 2021;26(5):693-707.
7. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica. octubre de 2019;36(4):620-8.
8. Lazo Gonzales O. Atención de salud con calidad [Internet]. 1.^a ed. Lima: REP SAC; 2018. 208 p. (1). Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
9. Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá [Internet]. 11 de enero de 2019 [citado 20 de diciembre de 2024];6(1):55-71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
10. Torres Celi DY, Solano Rubio BS, Landeta Saraguro DJ. Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil. Ciencia Latina [Internet]. 6 de marzo de 2024 [citado 20 de diciembre de 2024];8(1):5678-96. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9921>

11. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia [Internet]. [citado 4 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/327873748_Evaluacion_de_la_calidad_en_la_atencion_al_usuario_del_servicio_de_urgencias_del_hospital_publico_de_Yopal_en_Casanare_Colombia
12. Peñafort Mayorga VA. CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA CLÍNICA DE BUCARAMANGA BAJO LA APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL. ResearchGate. 8 de febrero de 2025;61.
13. Arroyo Ramos EJ. Percepción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud la Fraternidad, Lima, Perú, 2021. 2021 [citado 3 de abril de 2025]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5040>
14. Padilla-Florian M, Pozo-Olivera M. Percepción de calidad y satisfacción del paciente en hospitales especializados del centro del Perú. Rev Peru Cienc Salud. 2 de noviembre de 2023;5(4):311-7.
15. Angélica DSR. Percepción sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Centro de Salud Micaela Bastida, 2020. Univ Nac Federico Villarreal [Internet]. 2022 [citado 3 de abril de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6694>
16. Custodio Velásquez J, Roja Valdez C del rosario, Hernández-Cabrera L. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza ESSALUD - Ica en febrero-marzo del 2017. Rev Méd Panacea. 2017;111-5.
17. Warthon Chavez DA. Calidad de atención en enfermería y trato digno a los pacientes de un Hospital de la Región del Cusco, 2022. 2022;
18. Percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención, para el mejoramiento del Hospital de San Antonio ANEXO Hospital Antonio Lorena, Cusco 2021.
19. Deming WE. Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos; 1989. 416 p.
20. Comportamiento-del-consumidor-schiffman-10edi.pdf [Internet]. [citado 23 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://psicologadelconsumidor.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/04/comportamiento-del-consumidor-schiffman-10edi.pdf>
21. Villodre R, Calero R, Gallarza MG. La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. Cuad Estud Empres. 2014;24:131-47.

22. Kotler P. Fundamentos de Marketing.
23. Parasuraman AP, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail. 1 de enero de 1988;
24. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima; 2012. [Internet]. [citado 23 de agosto de 2024]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
25. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina. Lima, Perú, Fabian-Sánchez AC, Podestá-Gavilano LE, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina. Lima, Perú, Ruiz-Arias RA, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina. Lima, Perú. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Méd Lima. 3 de marzo de 2022;22(1):e1589.
26. Mariela Forrellat Barrios. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 2014; 30(2): p. 179-183. Medwave. :5.
27. Lazo O, Santivañez A. Calidad de la atención de salud, desafíos REP SAC , editor. Lima: REP SAC; 2018. [Internet]. [citado 23 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
28. Ganga Contreras F, Alarcón Henríquez N, Pedraja Rejas L, Ganga Contreras F, Alarcón Henríquez N, Pedraja Rejas L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Ingeniare Rev Chil Ing. diciembre de 2019;27(4):668-81.
29. Rodrigues LLR. Service Quality Measurement: Issues and Perspectives [Internet]. 2013 [citado 23 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://m.anchor-publishing.com/document/287380>
30. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima; 2012. [Internet]. [citado 23 de agosto de 2024]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.

ANEXOS

1. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS		
Nombre del encuestador		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención y satisfacción que recibió en el Centro de salud de Ccatca por parte del personal de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años	_____ años	
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido:	Obstetricia () Enfermería () Medicina ()	

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.



N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

2.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ENFERMERIA
DECANATO 

CIUDAD UNIVERSITARIA PERAYOC TELÉF. CENTRAL 084239898 - ARIEXO 1420

Cusco, 11 de junio de 2024.

Oficio No. 283 -2024-EPEN-FEN-UNSAAC.

Sra.
C.D. MARIELA VARGAS MAYORGA
GERENTE DEL CENTRO DE SALUD DE CCATCCA

Presente. -

ASUNTO. - SOLICITO FACILIDADES PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS.

=====


De mi consideración:


Es grato dirigirme a usted, expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo presentarle a las señoritas: ROSALIA QUISPE TACO identificada con DNI. N° 47973181 y SINTHIA ZABRINA VALENCIA ROZAS identificada con DNI: 48451472, Bachilleres en Enfermería, quienes vienen desarrollando el trabajo de tesis titulado "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE CCATCCA, CUSCO 2024", para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Por tal motivo, mucho agradeceré a usted brindar todas las facilidades posibles, a fin que las interesadas puedan aplicar los instrumentos de trabajo necesarios, en el desarrollo del referido proyecto de tesis, en la Institución de su digna representada, de tal forma cumplir con su cometido, objetivos y fines de su investigación.

Reiterándole mi sincero reconocimiento de forma anticipada por la gentil atención que se sirva dispensar al presente, hago propicia la oportunidad para hacerle llegar a usted las expresiones de mi mayor distinción.

Atentamente.


Dña. CLORINDA CANGAS CRACON
DECANA


C.D. Mariela Vargas Mayorga
C.O.P. 59324
GERENTE

C.c.
Archivo
C.C.C./