


Artículo original

Desajustes en la calidad percibida del servicio de consulta externa en un establecimiento de salud en Puno

Mismatches in the perceived quality of the outpatient service in a health facility in Puno

Carmen Eliza Zela Pacori¹ 

José Humberto Ticona Paucar² 

Cómo citar: Zela Pacori, C. E., & Ticona Paucar, J. H. (2024). Desajustes en la calidad percibida del servicio de consulta externa en un establecimiento de salud en Puno. *PURISUM. Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 1(4), 11–23. DOI: <https://doi.org/10.62785/prics.v1.i4.14>

Recibido: 04/08/2024 | **Aceptado:** 04/09/2024 | **Publicado:** 01/10/2024

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo describir las brechas entre las expectativas y percepciones de los usuarios en el servicio de consulta externa de un establecimiento de salud Puno. Para ello, se evaluaron diversas dimensiones clave de la calidad del servicio mediante el cuestionario estructurado SERVQUAL de 22 ítems, se recolectaron datos de 146 usuarios, quienes calificaron sus expectativas y percepciones respecto a los servicios recibidos. Los resultados mostraron que las mayores brechas se dieron en confiabilidad (brecha de 9,20 puntos), capacidad de respuesta (brecha de 6,25 puntos) y empatía (brecha de 7,42 puntos), con diferencias significativas entre lo esperado y lo percibido. Las brechas reflejan áreas críticas donde se requiere mejorar la rapidez de atención, la equidad en el servicio y el trato humano hacia los pacientes. Específicamente, la atención conforme al horario y la existencia de mecanismos para atender quejas. Por otro lado, la seguridad también presentó una brecha considerable de 6,17 puntos, indicando que los pacientes sienten que los profesionales de salud no dedican suficiente tiempo a responder sus dudas o realizar exámenes completos, lo que afecta la confianza en la atención recibida. Sin embargo, no se observaron brechas importantes en los aspectos tangibles, como la limpieza e infraestructura del establecimiento, que fueron calificados de acuerdo con las expectativas de los usuarios. La brecha global entre expectativas y percepciones fue de 29,04 puntos. Las conclusiones sugieren que, para mejorar la calidad del servicio, es esencial reducir las brechas en confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, especialmente en las áreas de tiempo de espera y trato profesional.

Palabras clave: Calidad de atención, consulta externa, hospital, paciente, salud pública.

¹ Autor de correspondencia: ce.zela@unaj.edu.pe | Universidad Nacional de Juliaca, Perú.

² jose.ticona.paucar@ucsp.edu.pe | Universidad Nacional de Juliaca, Perú.

ABSTRACT

The aim of this study was to describe the gaps between the expectations and perceptions of users in the outpatient service of a Puno health facility. For this purpose, several key dimensions of service quality were evaluated using the 22-item SERVQUAL structured questionnaire. Data were collected from 146 users, who rated their expectations and perceptions regarding the services received. The results showed that the largest gaps were in reliability (gap of 9.20 points), responsiveness (gap of 6.25 points) and empathy (gap of 7.42 points), with significant differences between what was expected and what was perceived. The gaps reflect critical areas where improvements are needed in speed of care, equity of service and humane treatment of patients. Specifically, attention according to schedule and the existence of mechanisms for dealing with complaints. On the other hand, safety also presented a considerable gap of 6.17 points, indicating that patients feel that health professionals do not dedicate enough time to answer their questions or perform complete examinations, which affects confidence in the care received. However, no significant gaps were observed in tangible aspects, such as the cleanliness and infrastructure of the facility, which were rated in accordance with users' expectations. The overall gap between expectations and perceptions was 29.04 points. The conclusions suggest that, in order to improve the quality of service, it is essential to reduce the gaps in reliability, responsiveness and empathy, especially in the areas of waiting time and professional treatment.

Keywords: Quality of care, outpatient clinic, hospital, patient, public health.

INTRODUCCIÓN

El acceso a servicios de salud de calidad es uno de los derechos fundamentales que todo ciudadano debe poder ejercer sin importar su ubicación geográfica, situación económica o social (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023). Sin embargo, en muchos países en desarrollo, como el Perú, la calidad de la atención en los establecimientos de salud sigue siendo un desafío debido a diversos factores estructurales, como la falta de recursos, infraestructura deficiente y carencia de personal capacitado (Soto, 2019). En particular, el sistema de salud pública enfrenta barreras para garantizar una atención oportuna y eficaz a todos los ciudadanos (Ministerio de Salud [MINSA], 2022).

La calidad percibida del servicio es un aspecto fundamental en la experiencia del paciente, ya que determina en gran medida la satisfacción del usuario y su confianza en los servicios de salud. Este concepto se refiere a la evaluación subjetiva que el paciente realiza sobre los servicios recibidos, comparando sus expectativas con los resultados reales de la atención (Duque Oliva, 2005; Zeithaml et al., 1993). Sin embargo, diversos estudios han identificado que, en muchos casos, existen brechas significativas entre las expectativas de los usuarios y la realidad de los servicios ofrecidos, lo que puede generar insatisfacción, desconfianza e incluso deserción de los

servicios de salud (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020; Marialette & Medina-Giacomozzi, 2018; Pedersen et al., 2023; Vargas Lorenzo, 2009).

El sistema de consulta externa en el Perú es uno de los servicios más demandados por los pacientes, ya que ofrece acceso a atención especializada para aquellos que no requieren internación (Murillo-Peña et al., 2023). Sin embargo, el sistema público de salud, especialmente en ciudades como Puno, enfrenta sobrecarga y falta de recursos, lo que afecta directamente la calidad de atención que los usuarios perciben. A pesar de los esfuerzos del gobierno por mejorar el sistema a través de iniciativas como el Seguro Integral de Salud (SIS), los desajustes en la calidad percibida continúan siendo un desafío en muchos establecimientos públicos (Taype-Huamaní et al., 2020).

Es necesario señalar que los desajustes en la calidad de los servicios de salud no solo afectan la satisfacción de los usuarios, sino que también impactan en los resultados de salud y en la eficacia de las intervenciones (Zafra Tanaka et al., 2015). Los pacientes insatisfechos con el servicio de consulta externa pueden optar por buscar atención en otros lugares, lo que no solo incrementa la carga en el sistema privado de salud (De La Guardia & Ruvalcaba, 2020), sino que también puede llevar a una baja adherencia al tratamiento y al abandono del seguimiento médico (Díaz-Vélez et al., 2019). Esta situación plantea la necesidad urgente de identificar y corregir las causas de estos desajustes para mejorar la eficiencia y efectividad del sistema de salud pública (Mira & Aranaz, 2000; Tapia Villalva et al., 2024).

La calidad del servicio en los establecimientos de salud es un factor fundamental para garantizar la satisfacción y confianza de los usuarios (Benites Bernabé et al., 2021). En particular, el servicio de consulta externa en centros de salud de primer nivel es crucial, ya que constituye la puerta de acceso a la atención médica para gran parte de la población (Pedersen et al., 2023). En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo analizar los desajustes en la calidad percibida del servicio de consulta externa en un establecimiento de salud ubicado en la ciudad de Puno, Perú. Se pretende identificar las principales brechas de calidad que existen entre las expectativas de los pacientes y la atención brindada en este tipo de consulta, tomando en cuenta variables clave como la son especialmente relevantes en dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. La identificación de estos desajustes puede proporcionar información valiosa para mejorar la gestión de calidad en el sistema de salud y fomentar la satisfacción del paciente.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño de investigación

Para probar nuestra hipótesis de investigación, se realizó un estudio no experimental, transversal, basado en la recolección y análisis de datos obtenidos de encuestas a los

usuarios del servicio de consulta externa en un establecimiento de salud de primer nivel en Puno.

Población y muestra

La población objetivo fueron los usuarios del servicio de consulta externa que asistieron al establecimiento de salud durante el período de recolección de datos. La muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia (Arias, 2012; Batthyány et al., 2011), dado que la recolección de datos se realizó durante un período de dos meses y solo se incluyó a aquellos pacientes que estuvieron disponibles para participar. La muestra final consistió en 146 usuarios, tanto pacientes como acompañantes, quienes aceptaron participar en el estudio.

Los criterios de inclusión, fue los usuarios que hayan recibido atención en el servicio de consulta externa durante el período de estudio mayores de edad, acompañantes de los pacientes que hayan esperado durante la atención en consulta externa, pacientes que aceptaron participar de manera voluntaria y firmaron el consentimiento informado.

Recolección de datos

Se utilizó un cuestionario estandarizado para medir la calidad de servicio que ofrece el sistema de salud denominado SERVQUAL de Zeithaml et al. (1993), el instrumento tuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,90, lo cual hace que el instrumento tenga alta confiabilidad. La encuesta SERVQUAL, constó de dos secciones, la primera evaluó las expectativas del usuario y la segunda encuesta, la percepción del servicio brindado. El cuestionario constaba de 22 ítems distribuidos en cinco dimensiones: Fiabilidad: Incluye artículos relacionados con la consistencia y precisión en la atención. Capacidad de respuesta: Evalúa la rapidez de la atención y la disponibilidad del servicio. Seguridad: Mide la confianza de los pacientes en la calidad y la integridad del servicio. Empatía: Se centra en el trato respetuoso y comprensivo por parte del personal de salud. Aspectos tangibles: Incluye la infraestructura del establecimiento, limpieza y condiciones generales.

Los ítems fueron respondidos utilizando una escala tipo Likert de 7 puntos, donde los usuarios pudieron calificar desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 7 (totalmente de acuerdo), tanto para sus expectativas como para sus percepciones del servicio recibido. La brecha entre expectativas y percepciones se calcula como la diferencia entre ambas evaluaciones. Los datos de las variables edad, sexo, grado de instrucción, tipo de seguro, y tipo de usuario fueron registrados en una ficha de recolección de datos.

Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes, a quienes se distribuyeron los cuestionarios entre los pacientes y sus acompañantes en el servicio de consulta externa, explicando el propósito del estudio y garantizando la confidencialidad de las respuestas. La recolección de datos se realizó durante un período de 6 semanas.

Análisis de datos

Los datos fueron analizados mediante el software SPSS versión 25. Se realizaron análisis descriptivos para obtener las medias y desviaciones estándar de las expectativas y percepciones en cada dimensión. Las brechas entre expectativas y percepciones fueron calculadas restando las percepciones de las expectativas, y se realizaron análisis comparativos para identificar las áreas con mayores discrepancias.

RESULTADOS

La Tabla 1 proporciona una visión detallada de las características de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa de un establecimiento de salud de primer nivel en Puno. La mayoría de los usuarios son mujeres, representando 74,7%, en su mayoría dentro del rango de edad de 23 a 30 años (50%). El nivel educativo predominante es primaria con 57,5%, seguido por superior universitario con 23,3%. La mayoría de los usuarios están cubiertos por el Seguro Integral de Salud (SIS), con un 89,7%. Además, el perfil de los usuarios muestra una preferencia por los servicios continuos, con 77,4% de los encuestados siendo usuarios recurrentes, lo que indica una alta tasa de fidelidad al servicio de salud. Los médicos son los principales responsables de la atención, con 66,4% de las consultas realizadas por ellos, seguido de las obstetras con 21,9%.

Tabla 1

Características de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en un establecimiento de salud de primer nivel en Puno

Características de los encuestados		f	%
Condición del encuestado	Usuario (a)	83	56,8
	Acompañante	63	43,2
Edad	18 - 22	30	20,5
	23 - 30	73	50,0
	31 - 38	31	21,2
	39 - 54	12	8,2
Sexo	Varón	37	25,3
	Mujer	109	74,7
Nivel de estudio	Sin estudios		
	Primaria	84	57,5
	Secundaria	14	9,6
	Superior	14	9,6
	técnico Superior universitario	34	23,3

Tipo de seguro	SIS	131	89,7
por el cual se atiende	Ninguno	15	10,3
Tipo de usuario	Nuevo	33	22,6
	Continuador	113	77,4
Persona que realizo la atención	Médico	97	66,4
	Obstetra	32	21,9
	Enfermera	17	11,6

La Tabla 2 revela que las brechas entre expectativas y percepciones de los usuarios en este establecimiento de salud son significativas en diversas dimensiones clave, en relación a la fiabilidad, se evidencia brechas en la atención conforme al horario (-1,90) y la existencia de mecanismos para atender quejas (-2,25). Los usuarios esperan ser atendidos de manera equitativa y respetando el orden de llegada, pero las percepciones indican que existen dificultades en estas áreas, lo que afecta la satisfacción general. En cuanto a la capacidad de respuesta, las brechas muestran que los usuarios sienten que el servicio no es tan rápido como esperaban, especialmente en caja/farmacia (-1,79), admisión (-1,70) y consultorio (-1,15). Los tiempos de espera son más largos de lo anticipado, lo que impacta negativamente en su experiencia.

Las brechas en seguridad indican que los usuarios perciben que los profesionales no dedican suficiente tiempo para responder a sus dudas (-1,65) ni realizar exámenes completos (-1,53), lo que genera una falta de confianza en la atención recibida (-1,81). En empatía, aunque las brechas son menores, los usuarios sienten que el trato recibido no cumple completamente con sus expectativas, especialmente en admisión (-2,00) y caja/farmacia (-1,97). Por otro lado, los baños limpios muestran una brecha positiva (1,30), ya que la percepción de los usuarios sobre la limpieza supera sus expectativas. Sin embargo, aspectos tangibles como carteles (-0,61), limpieza general (-0,96) y equipos disponibles (-1,03) presentan brechas negativas.

Tabla 2

Brechas en el servicio de consulta externa en un establecimiento de salud de primer nivel en Puno

Dimensión	Ítems	Expectativa	Percepción	Brecha
Fiabilidad	Atención sin diferencias en relación a otras personas.	6,71	5,03	-1,68
	Atención respetando el orden de llegada.	6,56	4,75	-1,81
	Atención según el horario publicado.	6,48	4,58	-1,90
	Mecanismos para atender quejas o reclamos.	6,36	4,11	-2,25
	Disponibilidad de medicamentos en farmacia.	6,18	4,63	-1,55

Capacidad de respuesta	Atención rápida en caja/farmacia	6,38	4,59	-1,79
	Atención rápida en admisión.	6,12	4,42	-1,70
	Tiempo de espera en el consultorio.	5,45	4,30	-1,15
Seguridad	Respeto a la privacidad durante la atención.	6,27	4,66	-1,61
	Tiempo del médico para responder dudas.	6,64	5,47	-1,17
	Examen completo por el médico	6,38	4,85	-1,53
	Tiempo suficiente para dudas sobre la salud	6,68	5,03	-1,65
	Confianza en el médico u otro profesional	6,70	4,89	-1,81
Empatía	Trato con amabilidad, respeto y paciencia del médico	6,57	4,98	-1,59
	Trato del personal de caja/farmacia con amabilidad	6,58	4,61	-1,97
	Trato del personal de admisión con amabilidad	6,51	4,51	-2,00
	Comprensión de la explicación médica sobre la salud	6,27	5,27	-1,00
	Comprensión de la explicación sobre tratamiento y cuidados	6,29	5,42	-0,87
Aspectos tangibles	Carteles, letreros o flechas adecuadas	5,43	4,82	-0,61
	Consultorio y sala de espera limpios y con mobiliario adecuado	5,76	4,80	-0,96
	Baños limpios para los pacientes	3,42	4,72	1,30
	Equipos y materiales disponibles para la atención	5,81	4,78	-1,03

La Tabla 3 revela que existen brechas significativas entre las expectativas y percepciones de los usuarios en diversas dimensiones clave. En fiabilidad, la brecha es de 9,20 puntos, lo que indica que los usuarios esperan un servicio confiable y consistente, pero perciben que la atención no cumple con estos estándares, especialmente en áreas como el orden de llegada, los mecanismos de quejas y el cumplimiento del horario de atención.

La capacidad de respuesta presenta una brecha de 6,25 puntos, lo que sugiere que los usuarios esperan un servicio más ágil, particularmente en áreas críticas como caja, farmacia y admisión. Sin embargo, las percepciones indican que el servicio no es tan rápido como se espera, lo que puede generar frustración. De manera similar, en seguridad y empatía, las brechas son de 6,17 y 7,42, respectivamente, lo que sugiere que los usuarios sienten que los profesionales no brindan el tiempo suficiente para resolver sus dudas o realizar exámenes completos ni el trato amable y respetuoso por parte de los profesionales de salud, especialmente en las interacciones con médicos, enfermeras y personal administrativo.

Por otro lado, en los aspectos tangibles no se observa ninguna brecha, lo que indica que las percepciones sobre la infraestructura del establecimiento, como la

limpieza y el mobiliario, coinciden completamente con las expectativas. A nivel global, la brecha total es de 29,04 puntos, lo que refleja una diferencia significativa entre lo que los usuarios esperan y lo que perciben del servicio. Las áreas con mayores brechas, como fiabilidad y empatía, tienen un impacto negativo en la satisfacción y la confianza de los usuarios.

Tabla 3

Dimensiones del servicio de consulta externa en un establecimiento de salud de primer nivel en Puno

	Expectativa	Percepción	Brecha
Fiabilidad	32,29	23,10	9,20
Capacidad de respuesta	24,21	17,97	6,25
Seguridad	26,41	20,24	6,17
Empatía	32,23	24,80	7,42
Aspectos tangibles	19,12	19,12	0,00
Global	134,26	105,22	29,04

DISCUSIÓN

El análisis de las brechas entre las expectativas y percepciones de los usuarios en los servicios de consulta externa, revela áreas significativas en las que los usuarios perciben que el servicio de salud no cumple completamente con sus expectativas, a pesar de contar con un marco de alta demanda. Las brechas más destacadas en confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía apuntan a desafíos clave que requieren atención para mejorar la satisfacción de los pacientes y fortalecer la calidad percibida del servicio en este establecimiento de salud de primer nivel en Puno.

Una de las dimensiones más afectadas es la fiabilidad, que muestra una brecha de 9,20 puntos entre las expectativas y percepciones de los usuarios. Los pacientes esperan que el servicio sea confiable, con una atención consistente y sin distinciones, y que se respete el orden de llegada y el horario de atención. Sin embargo, los datos sugieren que existe una discrepancia significativa en cuanto al cumplimiento de estos principios. La confiabilidad es fundamental para construir la confianza del paciente en los servicios de salud, ya que cualquier variación en los tiempos de espera o la gestión de quejas puede generar una percepción negativa (Díaz-Vélez et al., 2019; Taype-Huamaní et al., 2020). El incumplimiento de horarios y la falta de mecanismos para atender quejas son dos áreas clave donde los usuarios perciben una desviación respecto a lo esperado. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas que señalan que la no confiabilidad en los servicios de salud puede provocar desconfianza,

afectando no solo la satisfacción, sino también la retención de pacientes (Zafra Tanaka et al., 2015).

Otro aspecto crucial es la capacidad de respuesta, que presenta una brecha de 6,25 puntos. Los usuarios esperan una atención rápida y eficiente, particularmente en áreas clave como caja, farmacia y admisión. Sin embargo, las percepciones indican que el servicio no es tan ágil como se espera, lo que lleva a tiempos de espera más largos de lo anticipado. Esto está en línea con estudios que han identificado la rapidez de la atención como uno de los factores determinantes para la satisfacción del paciente (Ministerio de Salud [MINSA], 2022; Mira & Aranaz, 2000; Soto, 2019; Zafra Tanaka et al., 2015). Las esperas prolongadas pueden generar frustración, especialmente cuando los pacientes tienen expectativas de atención eficiente en un contexto de alta demanda (Bedoya-Ismodes et al., 2022). Mejorar la capacidad de respuesta es una prioridad crítica para mejorar la experiencia del usuario, lo que a su vez impactará positivamente en la percepción global del servicio (Dávila García et al., 2018; De La Guardia & Ruvalcaba, 2020).

En cuanto a la seguridad, la brecha de 6,17 puntos refleja que los usuarios perciben que los profesionales de salud no están brindando el tiempo suficiente para responder sus dudas ni para realizar exámenes completos. La seguridad es uno de los pilares de la atención médica, y cuando los pacientes sienten que no se les dedica la debida atención, se genera una falta de confianza en los procedimientos y diagnósticos. Estos resultados están respaldados por investigaciones previas que destacan que la seguridad en la atención médica no solo se refiere a la competencia técnica, sino también a la comunicación efectiva con los pacientes, para que estos se sientan cómodos y seguros en el procesos (Vargas Celis et al., 2020). A pesar de que los pacientes esperan una atención segura, la brecha observada sugiere que los profesionales no están dedicando el tiempo necesario para construir esa confianza, lo que puede afectar la adherencia al tratamiento y la satisfacción general.

Las brechas en empatía también son significativas, con una diferencia de 7,42 puntos entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Los pacientes esperan ser tratados con respeto, amabilidad y paciencia, tanto por los médicos como por el personal administrativo. Sin embargo, las percepciones indican que no siempre se cumple con estas expectativas, especialmente en áreas como admisión y farmacia. Esto concuerda con estudios previos que han demostrado que la empatía en la atención médica es un factor crucial para fortalecer la relación paciente-profesional y mejorar la satisfacción del paciente (Maza de la Torre et al., 2023). Un trato respetuoso y comprensivo es esencial, ya que contribuye significativamente a la experiencia global del paciente (Baro et al., 2023). Mejorar la empatía de los profesionales de la salud, especialmente en el trato directo con los pacientes, es clave para reducir esta brecha y fortalecer la confianza en el sistema (Vega Hurtado, 2021).

A diferencia de otras dimensiones, los aspectos tangibles no presentan brechas significativas, ya que la expectativa y la percepción coinciden en un puntaje de 19,12. Esto sugiere que, en términos de infraestructura, limpieza y señalización, el establecimiento cumple adecuadamente con lo esperado por los usuarios. La

coincidencia en las percepciones de los usuarios respecto a estos aspectos indica que, al menos en lo que respecta al entorno físico, no existen grandes áreas de mejora. Sin embargo, los aspectos tangibles deben seguir siendo monitoreados para mantener los estándares y asegurar que no se generen brechas a medida que las condiciones cambien.

A nivel global, la brecha total es de 29,04 puntos, lo que indica una diferencia considerable entre lo que los usuarios esperan y lo que perciben del servicio. Las mayores brechas en confiabilidad y empatía sugieren que los usuarios tienen expectativas muy altas sobre la calidad del servicio, pero se sienten decepcionados por la falta de cumplimiento en estas áreas. Esto resalta la necesidad de mejorar la calidad del servicio en términos de confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, áreas donde las brechas más amplias fueron observadas. La mejora de estas dimensiones podría reducir la brecha global y mejorar significativamente la satisfacción del paciente, lo que a su vez contribuiría a una mayor fidelización y confianza en el establecimiento.

CONCLUSIONES

Este estudio resalta la importancia de abordar las brechas entre las expectativas y percepciones de los usuarios en los servicios de consulta externa en establecimientos de salud de primer nivel. Las dimensiones clave como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía son áreas que requieren atención inmediata, dado que influyen directamente en la experiencia del paciente y en su satisfacción general. Las diferencias notorias entre lo que los usuarios esperan y lo que realmente perciben indican que, aunque el establecimiento de salud hace esfuerzos por proporcionar un servicio de calidad, existen áreas de mejora que necesitan ser priorizadas para garantizar una atención equitativa, ágil y confiable.

Para mejorar la calidad percibida del servicio y reducir las brechas existentes, es esencial implementar estrategias enfocadas en la optimización de los tiempos de espera, el fortalecimiento de la comunicación entre los profesionales de salud y los pacientes, y la mejora del trato humano en la atención. Si bien los aspectos tangibles, como la infraestructura, son generalmente satisfactorios, los aspectos relacionados con la atención personalizada y la rapidez en la respuesta son fundamentales para garantizar que los pacientes experimenten un servicio que esté alineado con sus expectativas. Mejorar estas áreas no solo aumentará la satisfacción de los pacientes, sino que también contribuirá a fortalecer la relación de confianza entre los usuarios y el sistema de salud.

Declaración de conflicto de interés: El autor declara que no tiene ningún tipo de conflicto de interés.

Financiación: El financiamiento de la presente investigación ha sido autofinanciado por el autor.

Contribuciones de los autores: Zela, C. Conceptualización, Investigación, Recursos, Metodología, Redacción – borrador original. Ticona, J. Curación de datos, Software, Validación, Visualización, Redacción – borrador original.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Introducción a la metodología científica* (Sexta edic). Editorial Episteme. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Baro, Ro., Sigal, A., Massa, M., Benzadon, M., Gelpi, R., & Alves, Al. (2023). Asociación entre niveles de empatía en médicos y satisfacción del paciente. *MEDICINA (Buenos Aires)*, 83, 212–218. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S0025-76802023000400212&script=sci_arttext
- Batthyány, K., Cabrera, M., Alesina, L., Berton, M., Mascheroni, P., Moreira, N., Picasso, F., Ramírez, J., & Rojo, V. (2011). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales. Apuntes para un curso inicial* (1ra ed.). Universidad de la República. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4544>
- Bedoya-Ismodes, E. O., Ortiz-Revollar, E., & Mendoza-Arana, P. (2022). Motivo de consulta y tiempo de espera en establecimientos de salud públicos durante la pandemia por COVID-19, Perú 2020. *ACTA MEDICA PERUANA*, 39(3), 254–262. <https://doi.org/10.35663/amp.2022.393.2423>
- Benites Bernabé, Á. D., Castillo Saavedra, E. F., Rosales Márquez, C., Salas Sánchez, R. M., & Reyes Alfaro, C. E. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 19(2), 234–244. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2021/msu212g.pdf>
- Dávila García, D., Casaro Enríquez, G., Torres Anaya, V., & Castillo Mori, Y. (2018). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Rev. Cuerpo Méd.*, 11(3), 199–200. <https://doi.org/https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2018.113.420>
- De La Guardia, M., & Ruvalcaba, C. (2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *JONNPR*, 5(1), 81–90. <https://doi.org/https://doi.org/10.19230/10.19230/jonnpr.3215>
- Díaz-Vélez, C., Benites-Zapata, V., Peña-Sánchez, E. R., Apolaya-Segura, M., & Urrunaga-Pastore, D. (2019). Factores asociados a deserción en consulta externa en hospital del Seguro Social del Perú. *Revista Médica Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 57(5), 307–313. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94874>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 67. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión.

- Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Marialette, del P.-V., & Medina-Giacomozzi, A. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Rev. Méd. Risaralda*, 24(2), 102–107. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf>
- Maza de la Torre, G., Motta Ramírez, G. A., Motta Ramírez, G., & Jarquin Hernández, P. M. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Revista de Sanidad Militar*, 77(1), 1–13. <https://doi.org/10.56443/rsm.v77i1.371>
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2022). *Diagnóstico de brechas de infraestructura y equipamiento del sector salud*. <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2022/diagnostico-brechas-infraestructura-sector-salud-2022.pdf>
- Mira, J. J., & Aranaz, J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica*, 114(Supl. 3), 26–33. https://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
- Murillo-Peña, J. P., Mendoza-Arana, P. J., Santiesteban-Romero, J., Huamaní-Ñahuinlla, P., & Cabana-Peceros, A. (2023). Consultas médicas per cápita en el sistema de salud del Perú, 2019. Hacia una nueva descripción del sistema de salud peruano. *Anales de La Facultad de Medicina*, 84(3), 249–257. <https://doi.org/10.15381/anales.v84i3.26036>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2023). *Derechos humanos*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
- Pedersen, H., Skliarova, T., Attkisson, C. C., Lara-Cabrera, M. L., & Havnen, A. (2023). Measuring patient satisfaction with four items: validity of the client satisfaction questionnaire 4 in an outpatient population. *BMC Psychiatry*, 23(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12888-023-05310-w>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 304. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Tapia Villalva, J., Carbajal Llauce, Cecilia Plúas Morán, G., Machado Rosado, F., & Salcedo Galarza, N. E. (2024). Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 28(Special), 380–390. <https://doi.org/10.47460/uct.v28iSpecial.837>
- Taype-Huamaní, W., De la Cruz-Rojas, L., Miranda-Soler, D., & Amado-Tineo, J. (2020). Características de la demanda no urgente en el servicio de emergencia de un hospital de la seguridad social en el Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(1), 20–26. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i1.2544>
- Vargas Celis, I., Soto Guerrero, S., Hernández Leal, M. J., & Campos Romero, S. (2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cuba de Salud Pública*, 46(3), 1–46. <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n3/e1575/es>

Vargas Lorenzo, I. (2009). *Barreras en el acceso a la atención en salud en modelos de competencia gestionada: un estudio de caso en Colombia* [Tesis doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona].

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4651/ivl1de1.pdf>

Vega Hurtado, C. (2021). Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. *Revista Médica Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 58(2), 197–201.

<https://doi.org/10.24875/rmimss.m20000017>

Zafra Tanaka, J. H., Veramendi Espinoza, L., & Villa Santiago, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Anales de La Facultad de Medicina*, 76(1), 87. <https://doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores* (Primera ed). Ediciones Díaz de Santos, S.A.



Copyright: © 2024 Instituto Latinoamericano de Investigación y Desarrollo Social – ILADESA. Enviado para su publicación en acceso abierto bajo los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>)