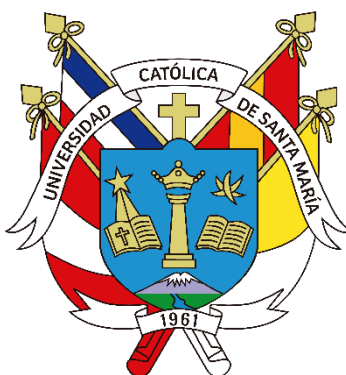


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Medicina Humana
Escuela Profesional de Medicina Humana



**Factores Asociados a la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario
de Consultorio Externo de Medicina en el Centro de Salud Ciudad de
Dios- Arequipa 2025**

Tesis presentada por la Bachiller:

Achircana Ramos, Betsy Perla

ORCID: 0009-0005-6016-8870

para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

Asesor (a):

Dr. Paja Callo, Woodward

ORCID: 0000-0002-5835-7358

Arequipa - Perú

2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

MEDICINA HUMANA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 09 de Enero del 2026

Dictamen: 012104-C-EPMH-2026

Visto el borrador del expediente 012104, presentado por:

2012700012 - ACHIRCANA RAMOS BETSY PERLA

Titulado:

**FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA EN EL CENTRO DE SALUD CIUDAD DE DIOS- AREQUIPA
2025**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

MEDICO CIRUJANO

**29236916 - VIZCARRA VELASCO CARLOS EMILIO
DICTAMINADOR**



**29411483 - CORRALES ARAGON JOSE SILVERIO
DICTAMINADOR**



**29626559 - QUINONES HERMOSA ANGELA GRISELDA
DICTAMINADOR**



Factores Asociados a la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consultorio Externo de Medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

15%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

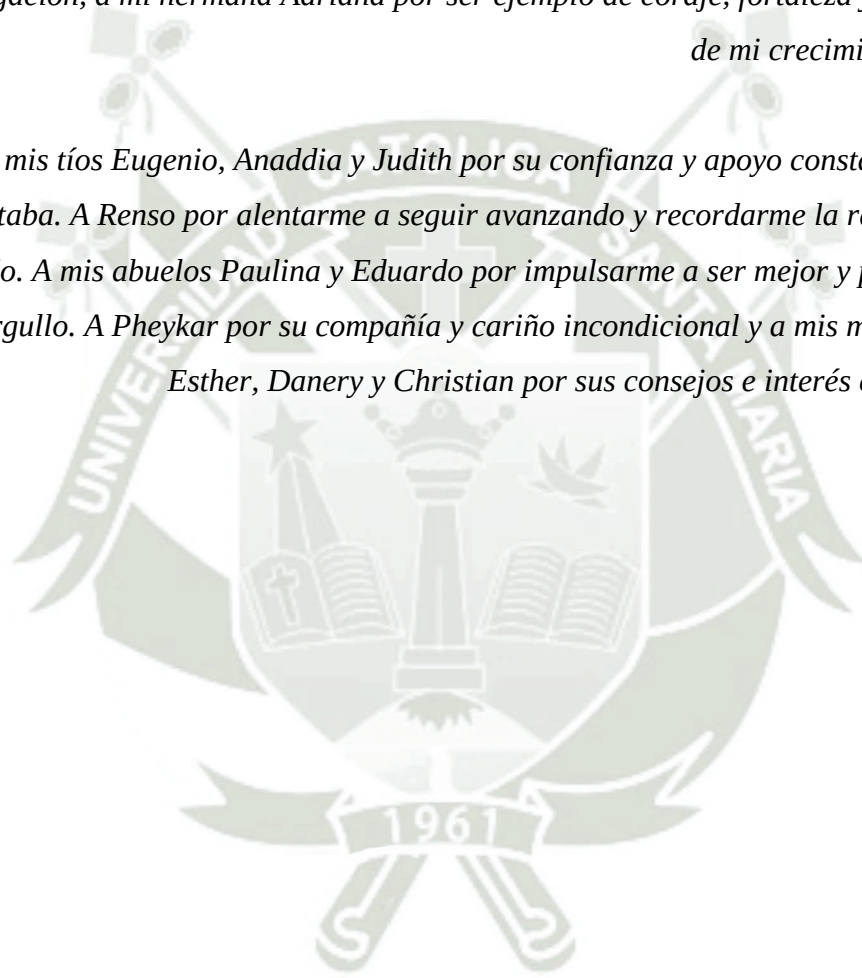
1	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	2%
2	1library.co Fuente de Internet	2%
3	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.upecen.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Pichén León, Yhany Abelina. "Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de Obstetricia, Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	1%

DEDICATORIA

A Dios por su guía constate en cada decisión y permitirme llegar a este punto con salud y valentía.

A mis padres Beatriz Ramos y Didi Achircana por confiar en mí y darme la oportunidad de lograr mis metas. A mi hermano Emanuel por escucharme con paciencia y sin obligación, a mi hermana Adriana por ser ejemplo de coraje, fortaleza y ser el motivo de mi crecimiento personal.

A mis tíos Eugenio, Anaddia y Judith por su confianza y apoyo constante cuando lo necesitaba. A Renso por alentarme a seguir avanzando y recordarme la razón del inicio de todo. A mis abuelos Paulina y Eduardo por impulsarme a ser mejor y permitirme ser su orgullo. A Pheykar por su compañía y cariño incondicional y a mis mejores amigos Esther, Danery y Christian por sus consejos e interés en mi persona.



AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiar mis pasos en este sendero de la vida.

A mi familia por el apoyo incondicional y la confianza depositada en mí.

A la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Católica Santa María por todas las enseñanzas impartidas en sus aulas y las oportunidades brindadas para mi desarrollo profesional.

A mi asesor por su apoyo y recomendaciones durante la elaboración de mi trabajo.



RESUMEN

El estudio titulado *“Factores Asociados a la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consultorio Externo de Medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios-Arequipa 2025”* tuvo como objetivo determinar los factores asociados a la calidad de atención que inciden en la satisfacción del usuario atendido en consultorio externo de medicina. Se trató de un estudio básico, cuantitativo, no experimental-transeccional y correlacional con el empleo de la encuesta a través de la instrumentación de dos cuestionarios Cuestionario de factores asociados a la calidad de atención” basado en el Modelo SERVPERF y el cuestionario PANAS (Positive Affect- Negative Affect) para medir satisfacción a una muestra de 324 usuarios. El nivel de calidad de atención fue alto de acuerdo con el 59.6% de los encuestados, lo que nos indica que la calidad de atención es adecuada. Por otro lado, el 30.2% de usuarios considera que la calidad de atención como “bajo” lo que sugiere que aún existen aspectos por mejorar. Respecto a las dimensiones evaluadas en calidad, la fiabilidad fue considerada como moderada por el 41.4%, la dimensión capacidad de respuesta se percibió como moderada por el 53 %, las dimensiones de seguridad, empatía y elementos tangibles fueron percibidas como alta por el 58%, 42.9% y 59.9% de usuarios respectivamente. En cuanto a la satisfacción del usuario la mayoría se considera medianamente satisfecho con un 48.5%. En contraste el 46.6% se considera poco satisfecho lo que sugiere que un gran grupo percibe áreas donde la experiencia podría mejorar. Analizando la relación entre ambas variables, los factores asociados a la calidad de atención inciden en la satisfacción del usuario de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios-Arequipa con $X^2 = 171.20$ y un $p < 0.001$, con lo que se cumple con la hipótesis del estudio.

Palabras clave: *Calidad de la atención de salud, satisfacción del paciente, confianza, seguridad.*

ABSTRACT

The research entitled “Factors Associated with Quality of Care and User Satisfaction in the Outpatient Medical Clinic at the Ciudad de Dios Health Center - Arequipa 2025” aimed to determine the factors associated with quality of care that influence user satisfaction in the outpatient medical clinic.

This was a basic, quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational study using a survey with two questionnaires: the “Questionnaire on Factors Associated with Quality of Care,” based on the SERVPERF model, and the PANAS (Positive Affect-Negative Affect) questionnaire, to measure satisfaction among a sample of 324 users. The level of care quality was high, according to 59.6% of respondents, indicating that the quality of care is adequate. On the other hand, 30.2% of users considered the quality of care to be "low," suggesting that there are still areas for improvement. Regarding the quality dimensions evaluated, reliability was considered moderate by 41.4%, responsiveness was perceived as moderate by 53%, and the dimensions of safety, empathy, and tangibles were perceived as high by 58%, 42.9%, and 59.9% of users, respectively. As for user satisfaction, the majority (48.5%) considered themselves moderately satisfied. In contrast, 46.6% considered themselves somewhat dissatisfied, suggesting that a large group perceives areas where the experience could be improved. Analyzing the relationship between both variables, the factors associated with the quality of care affect the satisfaction of the user of the outpatient medical clinic at the Ciudad de Dios Health Center - Arequipa with $X^2 = 171.20$ and a $p < 0.001$, thus fulfilling the hypothesis of the study.

Keywords: *Quality of healthcare, patient satisfaction, trust, safety.*

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO TEORICO.....	2
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Determinación del problema.....	3
1.2. Enunciado del problema general.....	3
1.3. Descripción del problema.....	4
1.4. Justificación	5
2. OBJETIVOS.....	5
3. MARCO TEÓRICO.....	6
3.1. Conceptos básicos	6
3.2. Revisión de antecedentes investigativos A nivel local.....	9
4. HIPÓTESIS.....	11
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	12
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	13
1.1. Técnicas	13
1.2. Instrumentos	13
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	13
2.1. Ámbito	13
2.2. Unidades de estudio.....	13
2.3. Temporalidad.....	14

3.	ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	15
3.1.	Organización.....	15
3.2.	Recursos.....	15
CAPÍTULO III. RESULTADOS		16
1.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	17
2.	DISCUSIÓN.....	34
CONCLUSIONES.....		36
RECOMENDACIONES		38
REFERENCIAS		39
ANEXOS		42



INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	17
Tabla 2. Nivel de calidad de atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	18
Tabla 3. Nivel de fiabilidad en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	19
Tabla 4. Nivel de capacidad de respuesta en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	20
Tabla 5. Nivel de seguridad en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	21
Tabla 6. Nivel de empatía en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	22
Tabla 7. Nivel de elementos tangibles en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	23
Tabla 8. Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	24
Tabla 9. Nivel de afectos positivos de los usuarios sobre la atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	25
Tabla 10. Nivel de afectos negativos de los usuarios sobre la atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	26
Tabla 11. Factores asociados a la calidad de atención que inciden en la satisfacción del usuario de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025.....	28
Tabla 12. Relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud	

Ciudad de Dios- Arequipa 2025.....	29
Tabla 13. Relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025	30
Tabla 14. Relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025.....	31
Tabla 15. Relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025.....	32
Tabla 16. Relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025	33

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de calidad de atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	19
Figura 2. Nivel de fiabilidad en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	20
Figura 3. Nivel de capacidad de respuesta en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	21
Figura 4. Nivel de seguridad en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	22
Figura 5. Nivel de empatía en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	23
Figura 6. Nivel de elementos tangibles en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	24
Figura 7. Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	25
Figura 8. Nivel de afectos positivos de los usuarios sobre la atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	26
Figura 9. Nivel de afectos negativos de los usuarios sobre la atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.....	27

INTRODUCCIÓN

La calidad en los servicios de salud se refiere a la habilidad de ofrecer atención médica, logrando los mejores resultados con los menores riesgos para los pacientes, lo cual depende de los recursos disponibles y de los valores sociales que prevalecen. Actualmente, este concepto ha emergido como una estrategia para disminuir las desigualdades sociales. Sin embargo, es un término que en términos generales es abstracto y subjetivo, manifestándose a través de varias dimensiones que son afectadas por el entorno social y cultural de las personas, así como por el rendimiento de las autoridades; por lo tanto, es necesario continuar investigando los factores de calidad que más impactan en la satisfacción del usuario final.

Así, se ha propuesto el presente estudio básico, cuantitativo, no experimental-transeccional y correlacional con el objetivo de determinar los factores asociados a la calidad de atención que inciden en la satisfacción del usuario de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025. Esta investigación se ha estructurado en tres capítulos, siendo el primero relativo al “Planteamiento teórico”, donde se aborda la naturaleza del problema de investigación, objetivos, marco teórico e hipótesis.

El segundo capítulo “Planteamiento operacional” describe el ámbito de estudio, las técnicas de captura de datos y los procedimientos para procesarlos y analizarlos, dando lugar al último capítulo “Resultados” donde se describen y discuten los hallazgos, para dar paso a las conclusiones y recomendaciones.



**CAPÍTULO I.
PLANTEAMIENTO TEORICO**

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Determinación del problema

La calidad de los servicios de salud representa la capacidad de prestar atención sanitaria, alcanzando los mayores beneficios con los menores riesgos para el usuario, dependiendo de los recursos disponibles y de los valores sociales predominantes y, en la actualidad, es un concepto que se ha posicionado como una estrategia para lograr la reducción de las desigualdades sociales; sin embargo, dicho concepto en general, es abstracto y subjetivo y se expresa en función de múltiples dimensiones, que están influenciadas por el entorno social y cultural de las personas y por el desempeño de las autoridades públicas (1). En atención a ello, debe seguirse investigando sobre los factores de calidad que mayormente inciden en la satisfacción del usuario final.

1.2. Enunciado del problema

General

¿Cuáles son los factores asociados a la calidad de atención que inciden en la satisfacción del usuario de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025?

Específicos

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025?

1.3. Descripción del problema

El concepto de calidad de servicio ha cobrado relevancia, visto que se ha demostrado que un nivel de calidad inapropiado incide en una mortalidad evitable, sufrimiento humano y costos económicos elevados; por ello, dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible se ha instado a los países a alcanzar la Cobertura Universal de Salud (CSU) (2). En el caso del Perú, de conformidad con los hallazgos presentados en la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del 2016, se determinó que el nivel de satisfacción de los usuarios de establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y de Gobiernos Regionales reportaron niveles de satisfacción más bajo con un 66.7% de aceptación (3).

Así, a nivel general, la evidencia empírica sugiere que la satisfacción del paciente se ve afectada por una amplia variedad de factores que suelen ser agrupadas en tres: aquellos asociados al servicio de atención, a las condiciones del establecimiento de salud y, finalmente, se dispone de los factores psicosociales de los pacientes (4). En este sentido, la identificación de estos factores constituye una dificultad para las autoridades sanitarias, limitando el

establecimiento de políticas públicas que permitan superarlos, visto que los mismos varían tanto de frecuencia como de intensidad, dependiendo de las regiones o localidades (5). Precisamente, esta realidad se presenta en el Centro de Salud Ciudad de Dios en Arequipa, donde la cantidad de quejas y reclamos recibidos por parte del usuario externo se ha incrementado en el último trimestre, lo cual es un indicativo de una disminución en la satisfacción del paciente atendido y que se deriva de una gran cantidad de factores.

1.4. Justificación

Esta investigación se justifica desde la perspectiva teórica, visto que contribuirá a profundizar sobre los factores de la calidad del servicio que inciden sobre la satisfacción del paciente, los cuales han venido cambiando, debido al incremento de las exigencias y demandas de la sociedad de ser provista de servicios oportunos y adecuados. Desde lo práctico, permitirá al Centro de Salud Ciudad de Dios establecer medidas correctivas para proveer su servicio de mayor calidad que cubra las expectativas de sus usuarios.

2. OBJETIVOS

General

Determinar los factores asociados a la calidad de atención que inciden en la satisfacción del usuario de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025.

Específicos

Identificar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025.

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025.

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025.

Identificar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Conceptos básicos

Los factores que forman parte del proceso de evaluación de los servicios sanitarios proporcionan información sobre las expectativas de los individuos en relación con diferentes aspectos como, por ejemplo, estructura, organización de los servicios y las relaciones interpersonales entre profesionales/pacientes. Además, están relacionados con una mayor o menor adherencia de los tratamientos, de demanda de servicios y resultados (6). En este sentido, los factores se han identificado como diversas razones que influyen en el acceso a los servicios sanitarios, tales como las características del sistema, el nivel socioeconómico de la población, escolarización, aspectos culturales, características geográficas de los usuarios y servicios; así como, la pertenencia a grupos específicos. Así, en caso de que estos factores aumenten o disminuyen,

se está ante una desigualdad en el acceso a los servicios sanitarios (7).

Los factores como las variaciones geográficas, socioeconómicas, las necesidades individuales, la calidad de vida y el nivel de conocimientos sobre la salud asociados al perfil de morbilidad son determinantes en la utilización de los servicios sanitarios y su frecuencia y, por lo tanto, pueden determinar el acceso a los servicios para la población. De manera que, identificarlos pone de manifiesto el contexto real de acceso de los usuarios y ayuda a sensibilizar, con datos fiables sobre la necesidad de adaptaciones, intervenciones, conocimiento y planificación de políticas (8). Al respecto, los factores determinantes sociales de la salud son condiciones en las que transcurre la vida de las personas e involucran las estructuras sociales y los sistemas económicos complejos; se pueden organizar en torno a cinco dominios clave: (a) estabilidad económica, (b) educación, (c) salud y atención médica, (d) vecindario y entorno construido, y (e) contexto social y comunitario. A medida que la salud de la población se convierte en un foco importante de la prestación de servicios, estos se consideran cada vez más críticos para identificar posibles impulsores de buenos y malos resultados, en menor y mayor costo sanitarios (9).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad en los servicios y atención sanitaria incrementa las posibilidades de resultados anhelados; siempre que estos, sean equitativos, oportunos, eficientes e integrados con la atención centrada en los usuarios. En consecuencia, la calidad debe ser medida constantemente, para ser capturada, documentada y compartida metódicamente en diferentes contextos. Es por ello que, la OMS interviene mediante políticas de salud que garanticen los factores que determinan la calidad de salud en toda la población mundial (10). De modo que, los factores determinantes son fundamentales para la calidad, debido a que proporcionan

suficiente información sobre la percepción del usuario, sobre la calidad del servicio y puede ayudar a las organizaciones a distinguir las ventajas competitivas de la organización (11).

En términos, de dimensiones de los factores asociados a la calidad de atención y para los efectos del estudio, se ha considerado las siguientes: primera dimensión, fiabilidad que se refiere a la prestación de un servicio de salud con altos niveles de confianza y precisión, minimizando errores que comprometan la seguridad del paciente; (4). También, se considera la empatía que involucra el cuidado y atención personalizada al paciente y a sus acompañantes y la seguridad que contempla el nivel de conocimiento del personal en la atención que demuestra eficacia en sus labores (12).

Como cuarta dimensión se tiene la capacidad de respuesta que incluye la voluntad del profesional de salud de prestar ayuda, apoyo y atención rápida a los pacientes desde el ingreso hasta proceso de alta, tiempo de espera para recibir atención, así como la comunicación y relación interpersonal entre pacientes (13). Finalmente, se dispone de la tangibilidad que expresa las condiciones del establecimiento de salud, en los cuales se miden la percepción del paciente sobre la calidad del servicio con respecto a las condiciones físicas del establecimiento de salud; de modo que exista un ambiente agradable que facilite la atención y recuperación de los pacientes (7,17).

La satisfacción del paciente es una percepción y una actitud que un usuario puede tener o ver hacia una experiencia total de atención médica, es un aspecto multidimensional que representa un marcador clave vital para la calidad de la prestación de atención médica (4). Igualmente, es el medio definitivo para que el proveedor de servicios sanitarios haga felices a los usuarios por fidelizarlos en el futuro. También, el mayor desafío para las organizaciones de atención

médica es competir con otros centros mediante elementos mejorados de calidad y satisfacción del servicio. Habitualmente, los servicios de salud denominan satisfacción del cliente como satisfacción del paciente, mientras que la satisfacción del paciente se define como un juicio de valor y reacción posterior a los estímulos que percibe en el entorno de salud justo antes, durante y después del transcurso de su etapa de internación o visita clínica (14).

En función de las dimensiones de la satisfacción del usuario, se ha considerado el Programa de Afectos Positivos y Negativos (PANAS) de Watson et al. en el año 1988, ellos diseñaron un instrumento de autoinforme utilizado para evaluar los afectos positivos y negativos, han sido descritos como dos dimensiones unipolares independientes del afecto o de la satisfacción (15). La primera dimensión afectos positivos refleja el grado en que una persona se siente activa, entusiasta y alerta. Los afectos positivos altos es un estado de mucha energía, concentración y placer, mientras que la baja se caracteriza por tristeza y letargo. Incluye todos los estados afectivos con valencia positiva: alegría, entusiasmo, enamoramiento, entre otros; por lo cual, un alto nivel se asocia con un mayor bienestar y satisfacción (23,24,25).

La segunda dimensión afectos negativos implica una variedad de estados de ánimo aversivos, como la ira, la culpa, nerviosismo y miedo. Es un estado de angustia general y compromiso desagradable, donde un nivel bajo refleja calma y serenidad; mientras que una un nivel alto es característica de ansiedad e insatisfacción (23,24,25).

3.2. Revisión de antecedentes investigativos

A nivel local

Salas L, en el año 2022, determinó la asociación de los factores sociales y

económicos con el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes de un Centro de Salud Mental Comunitario de Arequipa y evidenciaron un nivel de satisfacción alta de los usuarios (60%), reportando asociaciones entre esta con la edad ($X^2_{\text{pearson}}=20.724$ $p<0.05$) y otros factores (19).

Ortega J, en el año 2020 determinó los factores asociados con el grado de satisfacción sobre la calidad de atención en pacientes afiliados al SIS, en Arequipa y encontraron un nivel de insatisfacción por la calidad de los servicios (80%) y una relación entre factores como edad ($p<0.05$), entre otros(20).

A nivel nacional

Quiroz A, en el año 2022, determinó los factores sociodemográficos vinculados a la satisfacción de usuario externo de un Hospital de EsSalud en Chiclayo y encontraron un nivel de satisfacción alto (55.9%), con una asociación con los factores como edad ($X^2=11.723$, $p<0.05$) y estado civil ($X^2=11.944$, $p<0.05$) (21).

Rodríguez P, Reátegui A, Pantoja L, en el año 2022 identificaron factores vinculados con la satisfacción en la atención en salud en pacientes de un hospital en Lima y reportaron grado de satisfacción excelente con la atención de médicos (55.70%), enfermeras (34.22) y técnicos (31.54%) asociada a factores como trato al usuario ($p<0.05$), confianza ($p<0.05$), examen físico completo ($p<0.05$) (22).

A nivel internacional

Suhail P, Srinivasulu Y, en el 2021 analizaron la relación entre la calidad del servicio, sobre los factores conductuales y la satisfacción del paciente en la atención médica ayurvédica en la India y los resultados indicaron, que la satisfacción se vinculó con factores como: género ($p<0.05$) y días de atención

($p < 0.05$) (14).

Ferreira D, Marques R, Nunes A, Figueira J, en el 2021; evaluaron los factores determinantes de la satisfacción de usuarios en un servicio público de hospitalización de Portugal y señalaron que la capacidad de proporcionar información útil por parte de enfermeras, personal auxiliar y administrativo y diagnóstico y tratamiento ($p < 0.05$) se asociaron con la satisfacción de los usuarios (23).

4. HIPÓTESIS

Existen factores asociados a la calidad de atención que inciden en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025.

CAPÍTULO II.
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas

Encuesta.

1.2. Instrumentos

Se aplicó un cuestionario por cada variable, en el “Cuestionario de factores asociados a la calidad de atención” es de tipo Likert con 5 puntos, y consta de 20 ítems basado en el Modelo SERVPERF que empleó Casalino en 2008 y fue validado por juicio de experto (24). El otro cuestionario que se administró fue “Cuestionario de satisfacción del usuario externo” es de tipo Likert con 5 puntos, y consta de 20 ítems fue diseñado con base al cuestionario PANAS (Positive Affect-Negative Affect) de Watson, Clark y Tellegen y validado en el estudio de Lostaunau de 2018 por cinco jueces expertos.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ámbito

Servicio de medicina del Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa.

Estudio básico, correlacional, no experimental-transeccional.

2.2. Unidades de estudio

Usuarios externos del Servicio de Medicina del Centro de Salud Ciudad de Dios

Población: 2,049 usuarios externos del Servicio de Medicina del Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025

Muestra: Para el cálculo de la muestra se empleó un muestreo probabilístico, y se aplicó la siguiente formula, para determinar el tamaño muestral:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde

n=tamaño muestral.

N =tamaño población.

Z =Valor determinado por nivel de confianza. e =error muestral.

p =proporción de elementos con una característica a investigar.

q =porción de elementos sin la característica a investigar. $p+q=1$

Observando que $N= 2,049$, $e= 5\%$, $Z= 1.96$ y $p= 50\%$, se obtiene: $n=324$. En consecuencia, la muestra estará constituida por 324 usuarios externos del Servicio de Medicina General.

○ Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en consultorios externos de ambos sexos.
- Pacientes entre 18 a 59 años atendidos en consultorio externo.
- Paciente que accedieron de manera voluntaria a participar en el estudio

○ Criterios de exclusión:

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

2.3. Temporalidad

Periodo comprendido entre Febrero y Octubre del 2025.

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

Se solicitó autorización a las autoridades del centro de salud, para la aplicación del cuestionario. Una vez obtenida la aprobación, se le solicitó al personal de Servicio de Medicina General del Centro de Salud Ciudad de Dios el apoyo para organizar a los usuarios externos para que accedan a participar en el estudio y firmen el consentimiento informado. Seguidamente se administraron los cuestionarios a los participantes, como instrumentos; estos permitieron recabar sus apreciaciones de acuerdo con ítems interrogativos preestablecidos que ofrecen escala de respuestas y pueden ser completados por autogestión.

3.2. Recursos

Investigador, asesor, equipos de computación y materiales de oficina.

Criterios para manejo de resultados

La analítica estadística se realizó en dos fases, la primera fase fue descriptiva; consistió en representar por medio de porcentajes y frecuencias el comportamiento de las variables, en función de los datos obtenidos en los cuestionarios. La segunda fase, fue inferencial; involucró la aplicación de la prueba Chi-cuadrado con el 5% de significancia y esta favorecerá a la comprobación de las hipótesis de investigación. Para lograr estos procedimientos, se acudió al programa SPSS V.28.0 (26).

**CAPÍTULO III.
RESULTADOS**

1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Tabla 1. Características de usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa

Característica	Categorías	f	%
Edad	26 años o menos	64	19.8
	27-36 años	120	37.0
	37-46 años	65	20.1
	47 años a más	75	23.1
Sexo	Masculino	77	23.8
	Femenino	247	76.2
Instrucción	Analfabeto	14	4.3
	Primaria	41	12.7
	Secundaria	186	57.4
	Superior técnico	58	17.9
	Superior universitario	25	7.7
Tipo de seguro	SIS	316	97.5
	SOAT	0	0.0
	Otro	8	2.5
	Ninguno	0	0.0
Total		324	100.0

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Interpretación: Como se aprecia en esta tabla, el 37.0% de los pacientes tienen entre 27 y 36 años, el 23.1% tienen 47 años a más, el 20.1% se ubican entre 27 y 36 años y el 19.8% se encuentran en el grupo etario 26 años o menos. En cuanto a la distribución por

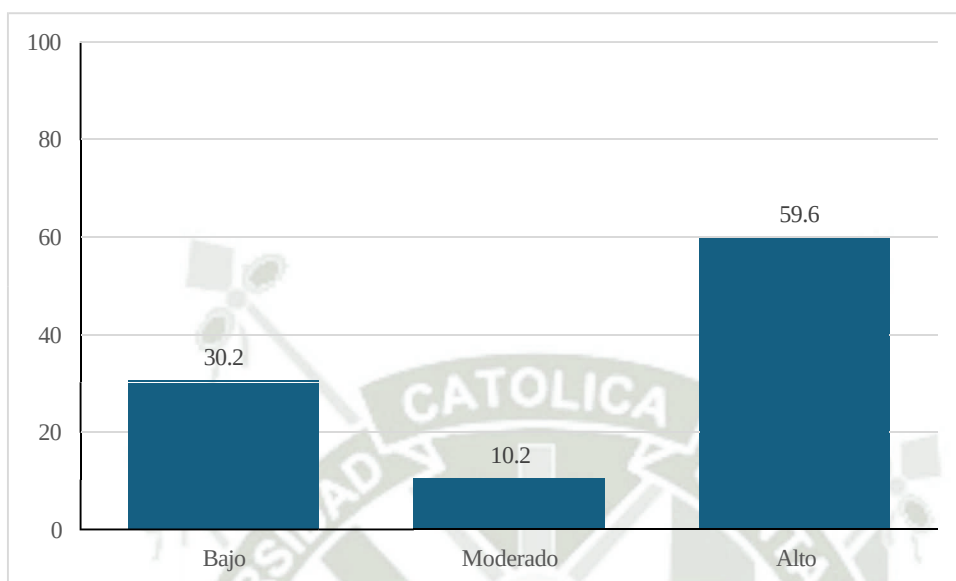
sexo, el 76.2% son mujeres y el 23.8% son varones; mientras que, de acuerdo con su grado de instrucción, el 57.4% alcanzó la secundaria, el 17.9% tienen estudios superiores-técnicos, el 12.7% solo culminó la primaria, el 7.7% disponen de estudios superiores-universitarios y el 4.3% son analfabetos. En cuanto al tipo de seguro, el 97.5% disponen de SIS y el 2.5% de otro tipo de seguro.

Tabla 2. Nivel de calidad de atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa

Nivel de calidad de atención	F	%
Bajo	98	30.2
Moderado	33	10.2
Alto	193	59.6
Total	324	100.0

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Figura 1. Nivel de calidad de atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa



Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

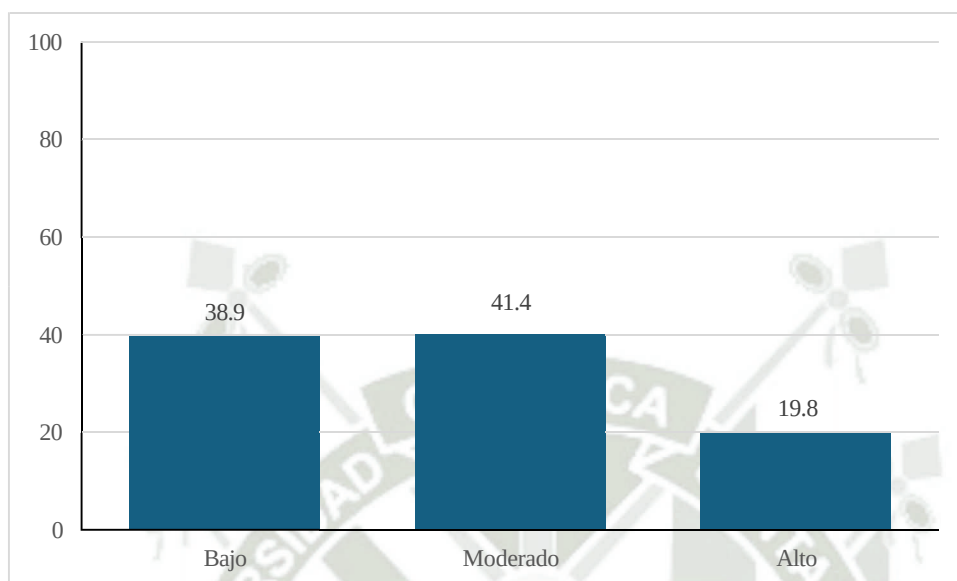
Interpretación: Como se observa en la tabla 2 y figura 1, el 59.6% de los usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios en Arequipa consideran que la calidad de atención es alta, mientras que el 30.2% la evalúan como baja y el 10.2% como moderada.

Tabla 3. Nivel de fiabilidad en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa

Nivel de fiabilidad	f	%
Bajo	126	38.9
Moderado	134	41.4
Alto	64	19.8
Total	324	100.0

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Figura 2. Nivel de fiabilidad en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa



Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

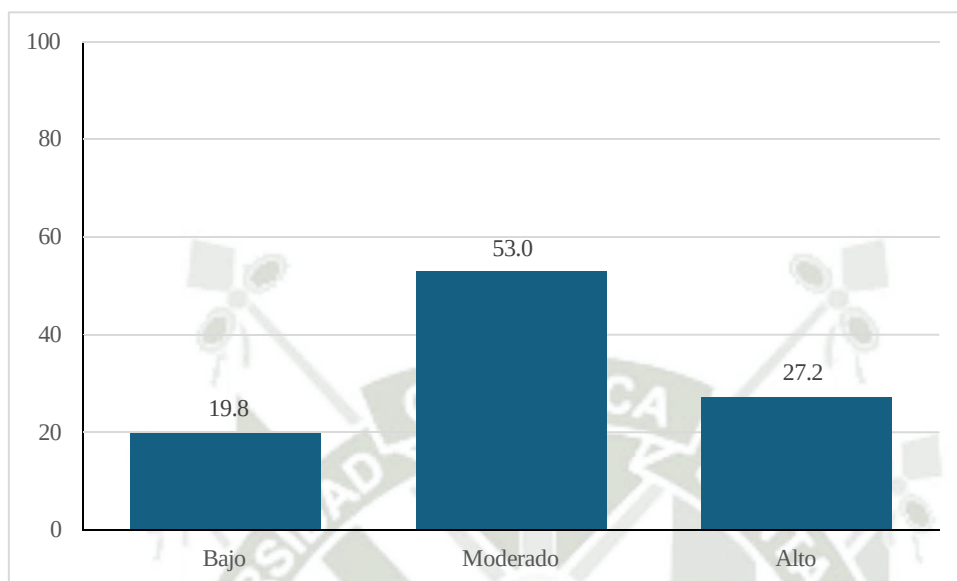
Interpretación: Como se observa en la tabla 3 y figura 2, el 41.4% de los usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios en Arequipa consideran que la fiabilidad en la atención es moderada, mientras que el 38.9% la evalúan como baja y el 19.8% como alta.

Tabla 4. Nivel de capacidad de respuesta en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa

Nivel de capacidad de respuesta	f	%
Bajo	64	19.8
Moderado	172	53.0
Alto	88	27.2
Total	324	100.0

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Figura 3. Nivel de capacidad de respuesta en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa



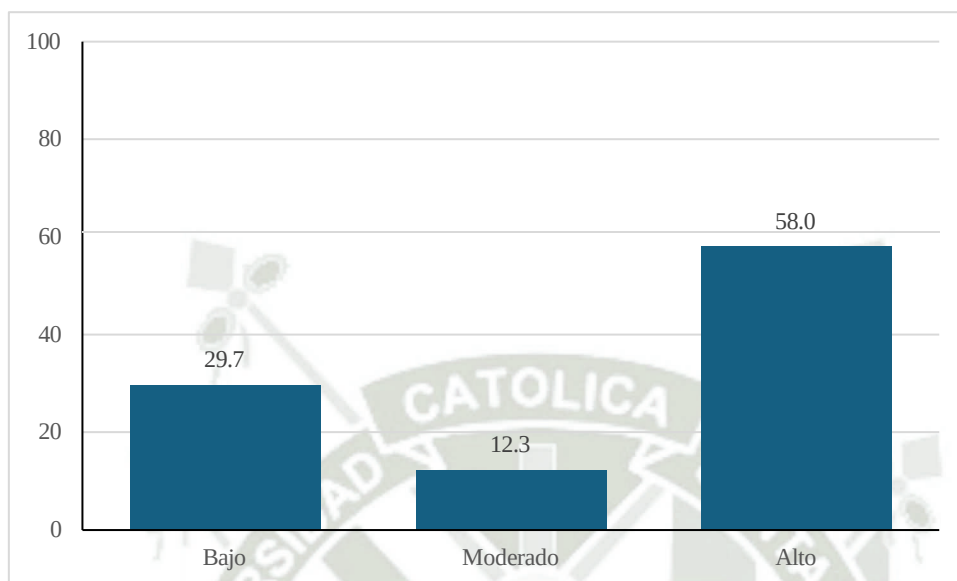
Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Interpretación: Como se observa en la tabla 4 y figura 3, el 53.0% de los usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios en Arequipa consideran que la capacidad de respuesta en la atención es moderada, mientras que el 27.2% la evalúan como alta y el 19.8% como baja.

Tabla 5. Nivel de seguridad en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa

Nivel de seguridad	f	%
Bajo	96	29.7
Moderado	40	12.3
Alto	188	58.0
Total	324	100.0

Figura 4. Nivel de seguridad en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa



Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

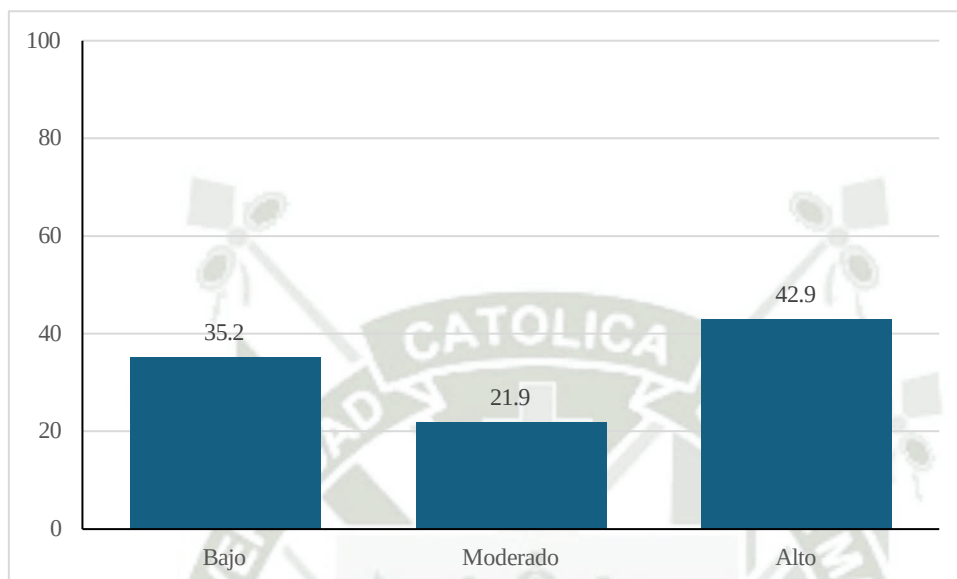
Interpretación: Como se observa en la tabla 5 y figura 4, el 58.0% de los usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios en Arequipa consideran que la seguridad en la atención es alta, mientras que el 29.7% la evalúan como baja y el 12.3% como moderada.

Tabla 6. Nivel de empatía en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa

Nivel de empatía	f	%
Bajo	114	35.2
Moderado	71	21.9
Alto	139	42.9
Total	324	100.0

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Figura 5. Nivel de empatía en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa



Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

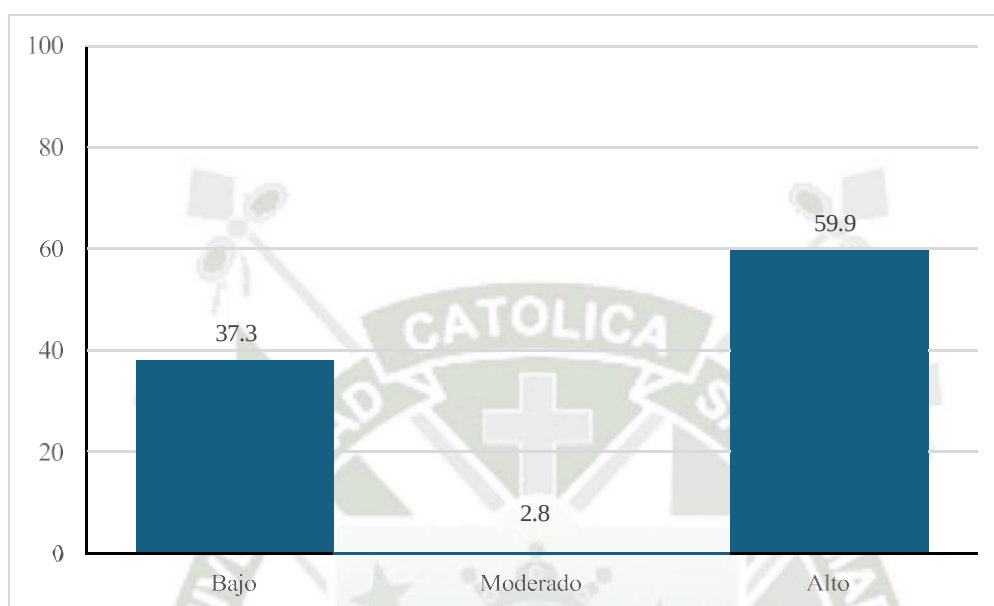
Interpretación: Como se observa en la tabla 6 y figura 5, el 42.9% de los usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios en Arequipa consideran que la empatía en la atención es alta, mientras que el 35.2% la evalúan como baja y el 21.9% como moderada.

Tabla 7. Nivel de elementos tangibles en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa

Nivel de elementos tangibles	f	%
Bajo	121	37.3
Moderado	9	2.8
Alto	194	59.9
Total	324	100.0

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Figura 6. Nivel de elementos tangibles en la atención según usuarios de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa



Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

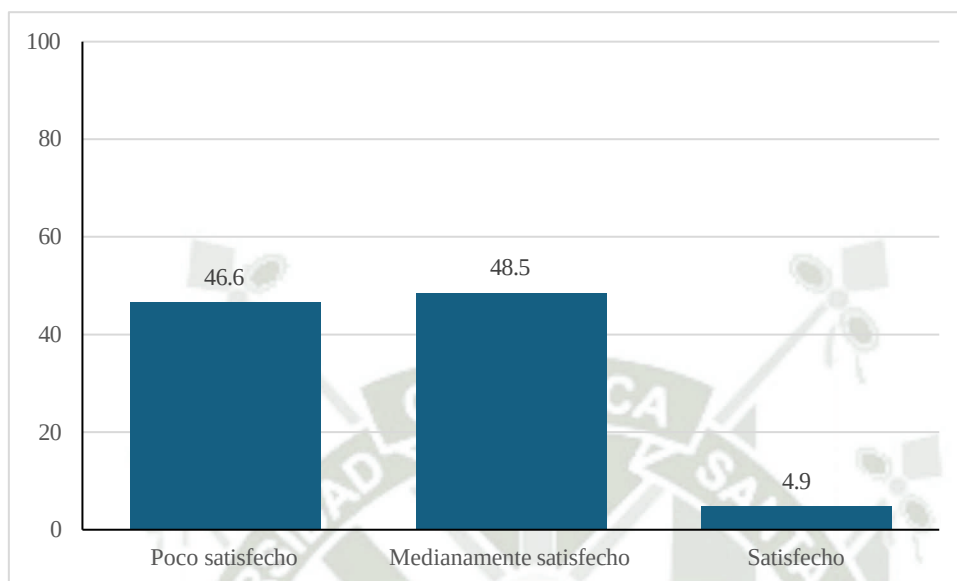
Interpretación: Como se observa en la tabla 7 y figura 6, el 59.9% de los usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios en Arequipa consideran que los elementos tangibles en la atención son altos, mientras que el 37.3% la evalúan como baja y el 2.8% como moderada.

Tabla 8. Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa

Nivel de satisfacción del usuario	f	%
Poco satisfecho	151	46.6
Medianamente satisfecho	157	48.5
Satisfecho	16	4.9
Total	324	100.0

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Figura 7. Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa



Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

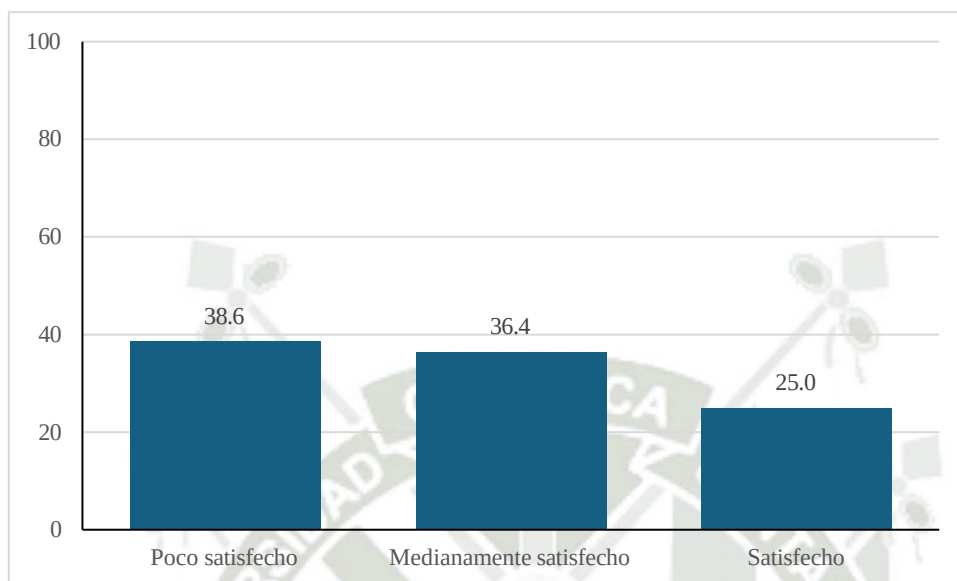
Interpretación: Como se observa en la tabla 8 y figura 7, el 48.5% de los usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios en Arequipa se consideran medianamente satisfechos con la atención, mientras que el 46.6% están poco satisfechos y el 4.9% están satisfechos.

Tabla 9. Nivel de afectos positivos de los usuarios sobre la atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa

Nivel de afectos positivos	f	%
Poco satisfecho	125	38.6
Medianamente satisfecho	118	36.4
Satisfecho	81	25.0
Total	324	100.0

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Figura 8. Nivel de afectos positivos de los usuarios sobre la atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa



Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

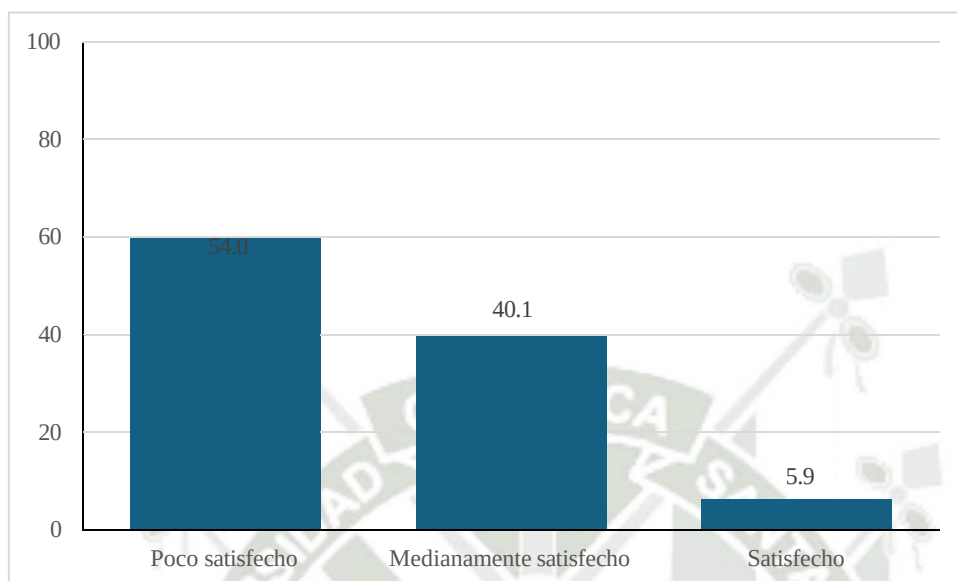
Interpretación: Como se observa en la tabla 9 y figura 8, el 38.6% de los usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios en Arequipa se consideran pocos satisfechos con los afectos positivos en la atención, mientras que el 36.4% están medianamente satisfechos y el 25.0% están satisfechos.

Tabla 10. Nivel de afectos negativos de los usuarios sobre la atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa

Nivel de afectos negativos	F	%
Poco satisfecho	175	54.0
Medianamente satisfecho	130	40.1
Satisfecho	19	5.9
Total	324	100.0

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Figura 9. Nivel de afectos negativos de los usuarios sobre la atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa



Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Interpretación: Como se observa en la tabla 10 y figura 9, el 54.0% de los usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios en Arequipa se consideran pocos satisfechos con los afectos negativos en la atención, mientras que el 40.1% están medianamente satisfechos y el 5.9% están satisfechos.

Tabla 11. Factores asociados a la calidad de atención que inciden en la satisfacción del usuario de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios-Arequipa 2025

Calidad de atención	Satisfacción del usuario				Prueba Chi-cuadrado
	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total	
Bajo	95	3	0	98	$X^2 = 171.20$ $p < 0.001$
Moderado	22	11	0	33	
Alto	34	143	16	193	
Total	151	157	16	324	

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Interpretación: Como se observa en la tabla 11, la mayor parte de los pacientes ($f = 143$) consideran que el nivel de la calidad de atención es alto y están medianamente satisfechos con el servicio del consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios de Arequipa; así con $X^2 = 171.20$ y un $p < 0.001$ se puede confirmar que los factores asociados a la calidad de atención inciden en la satisfacción del usuario de dicho servicio.

Tabla 12. Relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025

Fiabilidad	Satisfacción del usuario				Prueba Chi-cuadrado
	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total	
Bajo	99	27	0	126	$X^2 = 92.76$ $p < 0.001$
Moderado	43	82	9	134	
Alto	9	48	7	64	
Total	151	157	16	324	

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Interpretación: Como se observa en la tabla 12, la mayor parte de los pacientes ($f = 82$) consideran que la fiabilidad en la atención es moderada y están medianamente satisfechos con el servicio del consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios de Arequipa; así con $X^2 = 92.76$ y un $p < 0.001$ se puede confirmar que hay relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en dicho servicio

Tabla 13. Relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025

Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario			Total	Prueba Chi-cuadrado
	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
Bajo	49	15	0	64	$X^2 = 56.39$ $p < 0.001$
Moderado	83	85	4	172	
Alto	19	57	12	88	
Total	151	157	16	324	

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Interpretación: Como se observa en la tabla 13, la mayor parte de los pacientes ($f = 85$) consideran que la capacidad de respuesta en la atención es moderada y están medianamente satisfechos con el servicio del consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios de Arequipa; así con $X^2 = 56.39$ y un $p < 0.001$ se puede confirmar que hay relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en dicho servicio.

Tabla 14. Relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025

Seguridad	Satisfacción del usuario				Prueba Chi-cuadrado
	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total	
Bajo	75	21	0	96	$X^2 = 98.96$ $p < 0.001$
Moderado	32	8	0	40	
Alto	44	128	16	188	
Total	151	157	16	324	

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Interpretación: Como se observa en la tabla 14, la mayor parte de los pacientes ($f = 128$) consideran que la seguridad en la atención es alta y están medianamente satisfechos con el servicio del consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios de Arequipa; así con $X^2 = 98.96$ y un $p < 0.001$ se puede confirmar que hay relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención en dicho servicio.

Tabla 15. Relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025

Empatía	Satisfacción del usuario				Prueba Chi-cuadrado
	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total	
Bajo	75	21	0	96	X ² = 90.96 p < 0.001
Moderado	32	8	0	40	
Alto	44	128	16	188	
Total	151	157	16	324	

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Interpretación: Como se observa en la tabla 15, la mayor parte de los pacientes (f = 128) consideran que la empatía en la atención es alta y están medianamente satisfechos con el servicio del consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios de Arequipa; así con $X^2 = 90.96$ y un $p < 0.001$ se puede confirmar que hay relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención en dicho servicio.

Tabla 16. Relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025

Elementos tangibles	Satisfacción del usuario				Prueba Chi-cuadrado
	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total	
Bajo	90	24	0	114	$X^2 = 171.20$ $p < 0.001$
Moderado	33	36	2	71	
Alto	28	97	14	139	
Total	151	157	16	324	

Fuente: Datos provenientes de la aplicación de la encuesta a los usuarios

Interpretación: Como se observa en la tabla 16, la mayor parte de los pacientes ($f = 97$) consideran que los elementos tangibles en la atención son altos y están medianamente satisfechos con el servicio del consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios de Arequipa; así con $X^2 = 171.20$ y un $p < 0.001$ se puede confirmar que hay relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en dicho servicio.

2. DISCUSIÓN

Los resultados alcanzados en el estudio permiten aseverar que los factores asociados a la calidad de atención inciden en la satisfacción del usuario de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa con $X^2 = 171.20$ y un $p < 0.001$, con lo que se cumple con la hipótesis del estudio. Este resultado coincide con lo obtenido por Salas (19) en un Centro de Salud Mental Comunitario de Arequipa donde la satisfacción alta de los usuarios (60%) se relacionaba con distintos factores atribuibles a la calidad ($p < 0.05$).

De hecho, Quiroz (21) también reportó niveles adecuados de satisfacción del usuario externo de un Hospital de EsSalud en Chiclayo (55.9%) y su vínculo con elementos de la calidad, mientras que Suhail y Srinivasulu (14) encontraron que la atención médica ayurvédica en la India se asocia con factores de calidad ($p < 0.05$). No obstante, en el estudio de Ortega en pacientes afiliados al SIS en Arequipa, se apreció más bien insatisfacción con la calidad del servicio (80%), aunque si hubo relación con factores atinentes a la calidad ($p < 0.05$).

Por otro lado, se encontró que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa con $X^2 = 92.76$ y un $p < 0.001$. Este resultado coincide con lo reportado por Rodríguez, Reátegui y Pantoja (22) donde la satisfacción alta se vincula con una alta precisión en la atención de médicos, enfermeras y técnicos ($p < 0.05$) y también con lo reportado por Ferreira, Marques, Nunes y Figueira (23) en un servicio público de hospitalización de Portugal donde la precisión del diagnóstico y tratamiento ($p < 0.05$) se asociaron con la satisfacción de los usuarios.

También se comprobó la existencia de una relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el

consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa con un $X^2 = 56.39$ y un $p < 0.001$. Este resultado coincide con lo reportado por Ferreira, Marques, Nunes y Figueira (23) donde la satisfacción alta se vincula con una alta capacidad de proporcionar información útil por parte de enfermeras, personal auxiliar y administrativo ($p < 0.05$).

Por otro lado, se constató que hay relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa con $X^2 = 98.96$ y un $p < 0.001$. Este resultado coincide con lo reportado por Rodríguez, Reátegui y Pantoja (22) donde la satisfacción alta se vincula con una alta confianza en el servicio que prestan los médicos, enfermeras y técnicos ($p < 0.05$).

De igual modo, se confirmó que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa con $X^2 = 90.96$ y un $p < 0.001$. Este resultado coincide con lo reportado por Rodríguez, Reátegui y Pantoja (22) donde la satisfacción alta se vincula con el excelente trato al usuario que prestan los médicos, enfermeras y técnicos ($p < 0.05$).

Finalmente, se obtuvo una relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa con $X^2 = 171.20$ y un $p < 0.001$. Este resultado coincide con lo reportado por Rodríguez, Reátegui y Pantoja (22) donde la satisfacción alta se vincula con la disponibilidad de exámenes médicos en el servicio que prestan los médicos, enfermeras y técnicos ($p < 0.05$).

CONCLUSIONES

1. Se concluye que, en cuanto al objetivo general, los factores asociados a la calidad de atención inciden en la satisfacción del usuario de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa con $X^2 = 171.20$ y un $p < 0.001$, con lo que se cumple con la hipótesis del estudio.
2. Se concluye que la calidad de atención de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Ciudad de Dios fue percibida como ALTA con un 59.6%, lo que nos indica que la calidad de atención es adecuada, sin embargo, aun existen factores que deben mejorar.
3. Con respecto a las características de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Ciudad de Dios la mayoría posee una edad entre los 27 y 36 años, son de género femenino con secundaria completa y están afiliados al SIS.
4. Se concluye que respecto a la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Ciudad de Dios el 41.4% la percibió como moderada.
5. Se concluye que respecto a la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Ciudad de Dios el 53% la percibió como moderada.
6. Se concluye que respecto a la dimensión seguridad de la calidad de atención de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Ciudad de Dios el 58% la percibió como alta.
7. Se concluye que respecto a la dimensión empatía de la calidad de atención de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Ciudad de Dios el 42.9% la percibió

como alta.

8. Se concluye que respecto a la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Ciudad de Dios el 59.9% lo percibió como alto.
9. Se concluye que en cuanto a la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Ciudad de Dios un 48.5% la calificó como medianamente satisfecho, un 46.6% como poco satisfecho y un 4.9% como satisfecho; lo que indica que la gran mayoría se encuentra medianamente satisfechos con la atención brindada.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades sanitarias realizar una evaluación periódica de las condiciones de atención de los centros de salud con la finalidad de establecer las fortalezas y debilidades y realizar un plan de mejora del servicio con base a estas condiciones.
2. Se recomienda a los profesionales de atención del consultorio externo de medicina fomentar la participación del paciente en las decisiones sobre su tratamiento, brindándole información clara y precisa sobre su diagnóstico.
3. Se recomienda a los profesionales de atención del consultorio externo de medicina mejorar los canales de comunicación para favorecer en una interacción adecuada que mejore la capacidad de respuesta ante el usuario.
4. Se recomienda a las autoridades sanitarias proponer planes de capacitación y formación de los profesionales sanitarios para el desarrollo de una mayor confianza en su desempeño.
5. Se recomienda a las autoridades del centro de salud implementar un programa de desarrollo de habilidades sociales en los profesionales encargados del consultorio externo de medicina para mejorar su empatía.
6. Se recomienda a las autoridades sanitarias adecuar tecnológicamente los centros de salud del país con equipos de vanguardia para mejorar la precisión en el diagnóstico y tratamiento de los pacientes.

REFERENCIAS

1. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 2020;20(3):397–403.
2. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención - En la práctica [Internet]. 2024 [citado el 6 de febrero de 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_2
3. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu 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*. 2020;36(4):620–8.
4. Asamrew N, Endris A, Tadesse M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: A study of a specialized hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health*. 2020;2020(1):1–12.
5. British Journal of General Practice. Primary medical care continuity and patient mortality: a systematic review. *British Journal of General Practice*. 2020;70(698):600–611.
6. Andrade F, Pinto R. Fatores associados à insatisfação dos usuários dos centros de especialidades odontológicas do Brasil em 2014: estudo transversal. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*. 2020;29(3):1-10
7. Dantas M, Souza D, Souza A, Aiquoc K, Souza T, Barbosa I. Fatores associados ao acesso precário aos serviços de saúde no Brasil. *Revista Brasileira de Epidemiologia*. 2021;24:1–13.
8. Cruz P, Vieira M, Carneiro J, Costa F, Caldeira A. Dificuldades do acesso aos serviços de saúde entre idosos não institucionalizados: prevalência e fatores associados. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*. 2020;23(6):1–13.
9. Chen M, Tan X, Padman R. Social determinants of health in electronic health records and their impact on analysis and risk prediction: a systematic review. *Journal of the American Medical Informatics Association*. 2020;27(11):1764–73.

10. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado el 16 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
11. Nadi A, Shojaee J, Abedi G, Siamian H, Abedini E, Rostami F. Patients' expectations and perceptions of service quality in the selected hospitals. *Medical Archives*. 2016;70(2):135-139.
12. Soto-Becerra P, Virú-Loza M, Elorreaga O, Amaya E, Mezones-Holguin E, Ramírez-Ramírez R, et al. Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*. 2020;13(1):14–25.
13. Hussain A, Sial M, Usman S, Hwang J, Jiang Y, Shafiq A. What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. *Int J Environ Res Public Health*. 2019;16(6):994-1007.
14. Suhail P, Srinivasulu Y. Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. *J Ayurveda Integr Med*. 2021;12(1):93–101.
15. Brdar I. Positive and negative affect schedule (PANAS). En: *Encyclopedia of quality of life and well-being research*. Cham: Springer International Publishing; 2022. p. 1–4.
16. Díaz-García A, González-Robles A, Mor S, Mira A, Quero S, García-Palacios A, et al. Positive and Negative Affect Schedule (PANAS): Psychometric properties of the online Spanish version in a clinical sample with emotional disorders. *BMC Psychiatry*. 2020;20:1–13.
17. Vigo-Seminario M. Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejos; 2020.
18. Maza-Neyra A. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote, 2019. Tesis Doctoral, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; 2021.

19. Salas L. Factores relacionados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes adolescentes en el centro de salud mental comunitario “San Martín de Porres”, Arequipa-2020. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2022.
20. Ortega J. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019. Teisis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020.
21. Quiroz A. Factores relacionados al nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de EsSalud de Chiclayo. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejos; 2022.
22. Rodríguez P, Reátegui A, Pantoja L. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Horizonte Médico (Lima). 2022;22(3):1-7.
23. Ferreira D, Marques R, Nunes A, Figueira J. Customers satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis. Socioecon Plann Sci. 2021;78:1–22.
24. Casalino G. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta SERVPERF . Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna. 2019;21(4):143–52.
25. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. [Tesis de pregrado]. Universidad Nestor Wiener; 2018.
26. Carrasco S. Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. San Marcos, editor. Lima, Perú; 2017.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

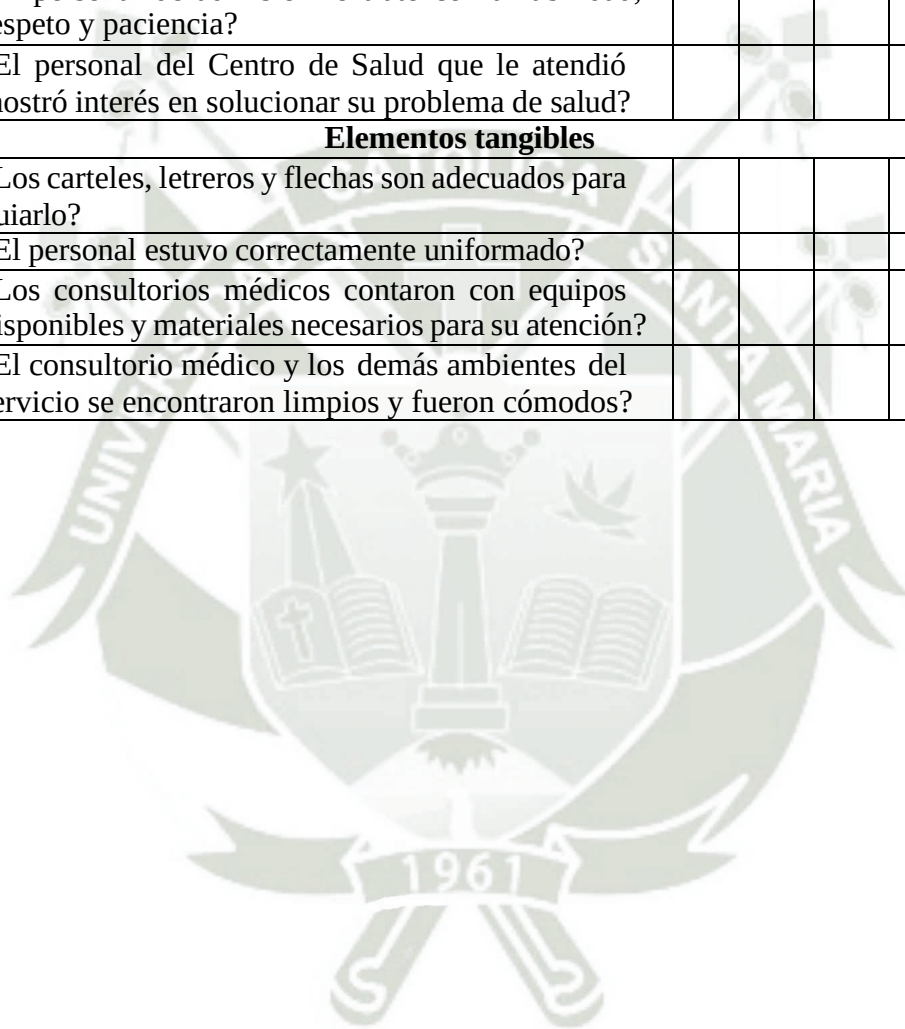
Variables	Indicador	Unidad / categoría	Escala
Satisfacción del usuario externo	Afectos positivos	Interés	Ordinal
		Entusiasmo.	
		Energía.	
		Orgullo.	
		Inspiración.	
		Estímulo.	
		Decisión.	
		Atención.	
		Actividad.	
		Alerta.	
	Afectos negativos	Irritabilidad.	Ordinal
		Tensión.	
		Molestia.	
		Temor.	
		Vergüenza.	
		Nerviosismo.	
		Miedo.	
		Susto.	
		Culpabilidad.	
		Hostilidad.	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de información

CUESTIONARIO SERVPERF PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD DE DIOS			
Datos generales del encuestado:			
EDAD:		SEXO:	
		Masculino	0
		Femenino	1
GRADO DE INSTRUCCIÓN:		TIPO DE SEGURO:	
Analfabeto	0	SIS	0
Primaria	1	SOAT	1
Secundaria	2	Otro	2
Superior Técnico	3	Ninguno	3
Superior Universitario	4		

Indicaciones: Leer detenidamente cada pregunta, coloque una (X) en la opción que considera válida para ti. Por favor no deje ninguna pregunta sin responder. La escala a usar es la siguiente: Nunca (N), Casi Nunca (CN), A Veces (AV), Casi Siempre (CS), Siempre (S)						
N.º		N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
Fiabilidad						
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
2	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
Capacidad de respuesta						
1	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?					
2	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?					
3	¿El personal del Centro de Salud brinda un servicio rápido en los tiempos prometidos?					
4	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
Seguridad						
1	¿Se respetó su privacidad durante su atención?					
2	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
3	El comportamiento del personal del Centro de Salud le transmite confianza					

4	¿El médico le brindó el tiempo que usted considera necesario es su atención?					
Empatía						
1	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
2	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
3	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?					
4	¿El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
5	¿El personal del Centro de Salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
Elementos tangibles						
1	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?					
2	¿El personal estuvo correctamente uniformado?					
3	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
4	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?					



**CUESTIONARIO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN EL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE
AL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD DE DIOS**

Indicaciones: Leer detenidamente cada pregunta, coloque una (X) en la opción que considera válida para ti. Por favor no deje ninguna pregunta sin responder. La escala empleada es la siguiente: **1=Nada, 2=Poco, 3=Moderadamente, 4=Bastante, 5=Intensamente.**

N.º	Ítems	Nada (1)	Poco (2)	Moderadamente (3)	Bastante (4)	Intensamente (5)
Dimensión afectos positivos						
1	Siente interés por continuar con su tratamiento.					
2	Le produce entusiasmo volver a atenderse en el servicio.					
3	Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido.					
4	Siente orgullo de contar con este servicio para Ud. y sus familiares.					
5	Se siente inspirado luego del tratamiento recibido.					
6	El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud.					
7	Está decidido a volver a atenderse en este servicio.					
8	Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del servicio.					
9	Se siente más activo con el tratamiento recibido.					
10	Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido.					
Dimensión afectos negativos						
11	En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en la consulta.					
12	Se ha sentido tenso durante la atención recibida en la consulta.					
13	El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia.					
14	Siente temor al relacionarse con el personal de consulta externa.					
15	Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en la consulta.					
16	Siente nerviosismo en la atención médica					
17	El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo.					
18	Le asusta tener que regresar a la consulta.					
19	El personal de consultorios externos lo hizo sentir culpable por alguna situación.					
20	El personal del servicio le mostró hostilidad en su trato.					

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es brindar a los participantes del estudio una breve y precisa explicación de su naturaleza, y a su vez el rol que desempeñará como participantes. La presente investigación es desarrollada por Betsy Perla Achircana Ramos, con el objetivo de, determinar los factores asociados a la calidad de atención que inciden en la satisfacción del usuario de consultorio externo de medicina en el Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2025.

Si usted acede a participar en este estudio, la información recolectada será manejada con criterio de anonimato, la cual será destinada únicamente a fines académicos e investigativo, sin ser divulgada sin previa autorización. De presentar alguna duda sobre el estudio, por favor exprese sus inquietudes en cualquier momento durante su colaboración. De ante mano se agradece su participación.

Luego de haber leído el consentimiento informado, acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado(a) sobre el objeto de la investigación y reconozco(a) que los datos que yo aporte en el transcurso del estudio son estrictamente confidenciales, empelados como parte de tesis de investigación. Por lo cual, no será utilizada para ningún otro propósito fuera de lo mencionado en este estudio sin mi consentimiento.

Nombre y Apellido:

DNI:

Firma del participante