

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



**Percepción de la calidad de atención de los usuarios del consultorio externo  
de medicina interna del Hospital Aplao en diciembre del 2024-Arequipa.**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Chavez Montes, Mayela Valeria**

**ORCID: 0009-0006-0749-6397**

para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

Asesor(a):

**Dra. Nuñez Zevallos, Gladys Edith**

**ORCID: 0000-0003-3812-7632**

Arequipa - Perú

2025

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**MEDICINA HUMANA**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 13 de Febrero del 2025

**Dictamen: 014373-C-EPMH-2025**

Visto el borrador del expediente 014373, presentado por:

**2017100302 - CHAVEZ MONTES MAYELA VALERIA**

Titulado:

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO  
DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL APLAO EN DICIEMBRE DEL 2024-AREQUIPA.**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

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

**MEDICO CIRUJANO**

**29236916 - VIZCARRA VELASCO CARLOS EMILIO  
DICTAMINADOR**



**29259289 - TAPIA PEREZ RAFAEL FREDY  
DICTAMINADOR**



**40562000 - FLORES PARI YOISI YANETT  
DICTAMINADOR**



# Percepción de la calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Aplao en diciembre del 2024-Arequipa.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María	5%
	Trabajo del estudiante	
2	tesis.ucsm.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad de San Martín de Porres	1%
	Trabajo del estudiante	
4	1library.co	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.usmp.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

### *Dedicatoria*

*A mis padres, Víctor, Felipe y Mayela, por ser mi guía constante, mi refugio en los momentos difíciles y mi mayor fuente de inspiración. Gracias por sus sacrificios, por creer en mí incluso cuando yo dudaba, y por enseñarme con su ejemplo que el esfuerzo y la perseverancia siempre dan frutos.*

*A mis queridos abuelos, Eduardo y Marcia, por ser mucho más que abuelos, por ser padres en mi vida. Gracias por haberme criado con amor, paciencia y valores que me han formado como persona.*

*A mi familia y amigos, por su amor, apoyo y compañía en cada paso de este camino. Este logro es también suyo, porque sin ustedes nada de esto habría sido posible.*



### *Agradecimiento*

*Agradezco a mi querido Hospital Aplao y al personal asistencial que se volvieron familia y amigos entrañables durante mi último año de formación académica.*

*A mi asesora y maestros por su guía, paciencia y dedicación, así como por compartir sus conocimientos y ser una fuente constante de inspiración. Su apoyo fue clave para alcanzar este logro.*

*A Dios, por ser mi fuerza y mi guía en cada paso de este camino. Gracias por darme la sabiduría, la fortaleza y las bendiciones necesarias para superar los desafíos y alcanzar este logro.*



## RESUMEN

La presente investigación evalúa la percepción de la calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Aplao en diciembre de 2024, Arequipa. Utilizando el modelo SERVQUAL, ampliamente validado en servicios de salud, se analizaron cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La población de estudio incluyó a 200 usuarios, quienes respondieron encuestas censales adaptadas al contexto hospitalario. Los resultados indicaron que el 52.27% de los usuarios manifestó satisfacción con el servicio, siendo las dimensiones de seguridad (56.1%), empatía (63%) y aspectos tangibles (64%) las mejor valoradas. Sin embargo, la dimensión de fiabilidad presentó un 68.8% de insatisfacción, evidenciando deficiencias en el cumplimiento consistente de los servicios prometidos.

Se observó que los usuarios valoran especialmente el trato humano, la accesibilidad del servicio y la confianza generada por el personal médico. A pesar de estos aspectos positivos, las áreas de mejora incluyen fortalecer la capacidad de respuesta del personal y garantizar que los procedimientos médicos cumplan con los estándares de calidad establecidos. La investigación concluye que las estrategias de capacitación, la optimización de protocolos y el enfoque en la experiencia del usuario son esenciales para alcanzar una atención integral y de calidad.

**Palabras clave:** calidad de atención, percepción del usuario, modelo SERVQUAL, consultorio externo.

## ABSTRACT

This research evaluates the perception of service quality among users of the Internal Medicine outpatient clinic at Aplao Hospital in December 2024, Arequipa. Using the SERVQUAL model, widely validated in healthcare services, five key dimensions were analyzed: tangibility, reliability, responsiveness, safety, and empathy. The study included 200 users, who completed census-based surveys tailored to the hospital context. Results showed that 52.27% of users reported satisfaction with the service, with safety (56.1%), empathy (63%), and tangibility (64%) scoring the highest. However, the reliability dimension showed 68.8% dissatisfaction, highlighting deficiencies in consistently meeting promised services.

Users particularly valued human-centered care, service accessibility, and the trust instilled by medical staff. Despite these positive aspects, areas for improvement include enhancing staff responsiveness and ensuring adherence to established quality standards. The study concludes that training initiatives, protocol optimization, and a focus on user experience are essential to delivering comprehensive and high-quality healthcare.

**Keywords:** service quality, user perception, SERVQUAL model, outpatient clinic.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN ..... 1

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....4

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... 5

1.1. Determinación del problema..... 5

1.2. Enunciado del Problema ..... 5

1.3. Descripción del Problema ..... 5

1.4. Justificación ..... 8

2. OBJETIVOS..... 10

2.1. General..... 10

2.2. Específicos ..... 10

3. MARCO TEÓRICO ..... 11

3.1. Conceptos básicos ..... 11

3.2. Revisión de antecedentes investigativos..... 23

4. HIPÓTESIS ..... 31

CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL ..... 32

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN..... 33

1.1. Técnicas ..... 33

1.2. Instrumentos..... 33

1.3. Materiales de verificación..... 33

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN .....	34
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	35
CAPÍTULO III RESULTADOS .....	37
1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	38
DISCUSIÓN.....	52
CONCLUSIONES .....	58
RECOMENDACIONES .....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	60
ANEXOS.....	69



## INTRODUCCIÓN

En datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), alrededor de 5,7 y 8,4 millones de personas fallecen a causa de las deficiencias presentes en sus servicios de salud, siendo esto especialmente notable en países con economías de bajos o medios ingresos, donde se ha registrado un despilfarro de dinero de entre 1.4 a 1.6 millones de dólares en servicios sanitarios de mala calidad (1,2). Sumado a esto, se estima que cerca de 1000 millones de familia pueden caer en pobreza a raíz de los costes de los tratamientos médicos, por lo que se recomienda una mayor inversión en la atención primaria de prevención, la cual es fundamental y podría salvar más de 60 millones de personas de escasos recursos para el año 2030 (3).

En América Latina y el Caribe, se calcula que un 70% de las defunciones cuentan con responsabilidad directa del sector salud, dentro de los cuales el 71% está ligada a la calidad de atención y el 19% a las limitantes de acceso a estos servicios. En Perú, esta cifra alcanza el 49%, ubicándose como el 21° país del mundo con esta problemática (4). Según un informe de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) en el año 2023, apenas el 14.3% de la población del país acude a establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA), lo cual refleja una desconfianza generalizada sobre esta institución, además de las dificultades de acceso a los servicios e información que se ha registrado en los sectores más vulnerables (5,6).

Frente a esta situación, la calidad de la atención en los servicios de salud es esencial para garantizar resultados sanitarios óptimos y satisfacer las expectativas de los pacientes. Según la OMS la calidad de la atención se define como "el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios" (7).

Además, la calidad de la atención en los servicios de salud es un pilar fundamental para el bienestar de las personas y el fortalecimiento del sistema sanitario. Más allá de los aspectos técnicos y científicos, el trato humano, la accesibilidad y la capacidad de respuesta de los servicios médicos determinan en gran medida la satisfacción de los usuarios, su confianza en el sistema y su adherencia a los tratamientos recomendados (1). En este sentido, evaluar y mejorar

la calidad de atención percibida por los pacientes es crucial para garantizar una atención integral y centrada en el paciente.

El Hospital Aplao, ubicado en el distrito homónimo en la región de Arequipa, constituye un eje clave para la atención médica especializada en la provincia de Castilla. Este hospital, además de ser un centro de referencia para la región, tiene un significado especial para mí, tanto en lo profesional como en lo personal. No solo fue el lugar donde llevé a cabo mi internado médico, sino que también es parte de mi historia, ya que crecí en Aplao y fui testigo de las necesidades, desafíos y fortalezas del sistema de salud local. Estas vivencias han moldeado mi vocación y mi compromiso de contribuir al bienestar de mi comunidad.

El consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Aplao desempeña un rol crucial en el diagnóstico y tratamiento de diversas enfermedades crónicas y complejas. Sin embargo, este servicio enfrenta limitaciones como la insuficiencia de personal especializado, restricciones de infraestructura y carencias en equipamiento, lo que puede impactar negativamente en la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención. Esta percepción, a su vez, se ve influenciada por factores como la empatía del personal, la eficiencia en los tiempos de espera y la disponibilidad de recursos, todos elementos que pueden marcar la diferencia en la experiencia del paciente.

Este proyecto de investigación tiene como objetivo evaluar la percepción de la calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Aplao durante el mes de diciembre de 2024. Para ello, se emplea el modelo SERVQUAL, una herramienta ampliamente utilizada para medir la calidad de los servicios desde la perspectiva del usuario. SERVQUAL identifica cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (8). Este modelo ha sido adaptado y validado en diversos estudios en el sector salud, demostrando su eficacia para identificar áreas de mejora en la prestación de servicios médicos (9).

Mi vínculo personal con Aplao y mi experiencia en el Hospital Aplao me impulsan a realizar esta investigación con un enfoque sensible y comprometido. Este estudio representa tanto un aporte académico como una manera de retribuir a mi comunidad, contribuyendo al desarrollo de un servicio de salud más humano, accesible y satisfactorio. Los resultados de esta

investigación permitirán proponer estrategias de mejora orientadas a optimizar la calidad de la atención y fortalecer la relación entre el hospital y la población que confía en sus servicios.

Con este propósito, el presente trabajo busca no solo evaluar la percepción actual de los usuarios, sino también generar un impacto positivo y sostenible en el sistema de salud local, alineado con las expectativas y necesidades de los pacientes, quienes son los protagonistas principales del cuidado de la salud.





## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Determinación del problema

Evaluar la percepción de la calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Aplao en el mes de diciembre 2024.

### 1.2. Enunciado del Problema

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención del usuario respecto a su atención por el consultorio externo de medicina interna en el Hospital Aplao en el mes de diciembre del 2024?

### 1.3. Descripción del Problema

La percepción de la calidad del servicio en los establecimientos de salud es un factor esencial para evaluar la satisfacción de los usuarios y mejorar los procesos de atención médica. En los consultorios externos, donde se desarrolla el primer contacto entre los pacientes y los profesionales de la salud, la calidad percibida depende de elementos clave como la atención personalizada, la accesibilidad, los tiempos de espera y las condiciones del entorno físico (10,11).

En el Hospital Aplao, un centro de referencia en la provincia de Castilla, Arequipa, el consultorio externo de Medicina Interna desempeña un rol fundamental en el manejo de patologías crónicas y complejas. Sin embargo, no se dispone de información específica sobre cómo los usuarios perciben la calidad del servicio brindado en este espacio. Esta falta de evaluación sistemática dificulta la identificación de áreas críticas de mejora y el diseño de estrategias orientadas a garantizar una atención eficiente y humanizada (7,10).

Para abordar esta necesidad, se propone utilizar una versión modificada del modelo SERVQUAL adaptado para hospitales, una herramienta ampliamente validada que evalúa la calidad percibida en cinco dimensiones fundamentales: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (9,12).

Esta encuesta permite captar las expectativas y percepciones de los usuarios sobre el servicio recibido, proporcionando una visión integral de su experiencia en el consultorio externo.

A través de la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada a los usuarios del consultorio de Medicina Interna durante diciembre de 2024, este estudio busca identificar fortalezas y debilidades en el servicio ofrecido. Los resultados permitirán proponer mejoras orientadas a optimizar la calidad de la atención y a fortalecer la relación entre el hospital y la comunidad de Aplao, contribuyendo así al desarrollo de un sistema de salud más eficiente y centrado en el paciente (9,13).

### 1.3.1. Área del conocimiento

- **Área general** : Ciencias de la Salud
- **Área específica** : Medicina Humana
- **Especialidad** : Salud pública
- **Línea** : Calidad de atención

### 1.3.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE	INDICADOR	VALOR / CATEGORÍA	TIPO DE VARIABLE
Variable 1: Características demográficas, sociales y culturales	Condición del entrevistado	Usuario	Cualitativa nominal
		Acompañante del usuario	
	Edad	Adolescentes (12 a 17 años)	Cualitativa nominal
		Jóvenes (18 a 29 años)	
		Adultos (30 a 59 años)	
		Adultos mayores (60 años a más)	
	Sexo	Femenino	Cualitativa nominal
		Masculino	
	Nivel de instrucción	Analfabeto	Cualitativa nominal
		Primaria	
Secundaria			

Variable 2: Percepción de la calidad		Superior técnico	Cualitativa nominal	
		Superior universitario		
	Ocupación	Empleado		
		Trabajador Independiente		
		Ama de casa		
		Estudiante		
		Desempleado		
	Lugar de procedencia	Provincia de Castilla		Cualitativa nominal
		Otra provincia		
	Tipo de seguro	SIS		Cualitativa nominal
		Ninguno		
		Otro		
	Tipo de usuario	Nuevo		Cualitativa nominal
		Continuador		
	De Fiabilidad	Satisfecho		Cualitativa ordinal
Insatisfecho				
De Capacidad de Respuesta	Satisfecho	Cualitativa ordinal		
	Insatisfecho			
De Seguridad	Satisfecho	Cualitativa ordinal		
	Insatisfecho			
De Empatía	Satisfecho	Cualitativa ordinal		
	Insatisfecho			
De Aspectos Tangibles	Satisfecho	Cualitativa ordinal		
	Insatisfecho			

### 1.3.3. Interrogantes básicas

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención de los usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna, en relación a los indicadores de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del Hospital Aplao durante diciembre del 2024?

¿Cuáles son las características sociodemográficas que poseen los usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Aplao durante diciembre del 2024?

**1.3.4. Tipo de investigación**

De campo

**1.3.5. Diseño de investigación**

Observacional, prospectivo y transversal

**1.3.6. Nivel de investigación**

Exploratorio-Descriptivo

**1.4. Justificación**

**1.4.1. Justificación científica-social**

La justificación científico-social de este estudio radica en la importancia de evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Aplao, utilizando el modelo SERVQUAL adaptado para hospitales. Desde el enfoque científico, el estudio contribuye al conocimiento en el campo de la calidad de los servicios de salud, al ofrecer datos relevantes para mejorar la atención médica y reducir las brechas entre las expectativas de los pacientes y los servicios ofrecidos. Desde el punto de vista social, la investigación tiene un impacto directo en la satisfacción y bienestar de los pacientes, ya que una atención de calidad promueve una mejor salud pública, fortalece la confianza en el sistema sanitario y fomenta relaciones más positivas entre pacientes y personal médico, mejorando la cohesión social y la salud en la comunidad.

**1.4.2. Justificación personal**

Este proyecto es importante por mi profundo vínculo con la comunidad de Aplao, donde crecí y fui testigo de las necesidades y expectativas de la

población en torno a los servicios de salud. Este contexto me ha motivado a contribuir al mejoramiento de la atención médica en mi lugar de origen, enfocándome en la percepción de los usuarios como un elemento clave para identificar fortalezas y áreas de mejora en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Aplao. Realizar esta investigación representa no solo un aporte académico, sino también un compromiso personal con el bienestar de mi comunidad, con el objetivo de promover una atención de salud más humana, eficiente y satisfactoria.

#### **1.4.3. Justificación contemporánea**

La justificación contemporánea de este estudio radica en la necesidad de adaptarse a un entorno donde los pacientes no solo buscan soluciones clínicas, sino también servicios que prioricen su experiencia y bienestar integral. En un momento donde la atención en salud está cada vez más orientada hacia la personalización y la medición de la calidad percibida, esta investigación busca aportar un diagnóstico actualizado y contextualizado que permita al Hospital Aplao mantenerse alineado con los estándares actuales de atención médica, promoviendo una práctica más acorde con las expectativas de los usuarios y los desafíos del sistema sanitario.

#### **1.4.4. Originalidad**

Este proyecto destaca por su originalidad al abordar de manera integral una problemática poco estudiada en nuestra región: la percepción de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Aplao. Lo innovador radica en la utilización del modelo SERVQUAL, modificado para ajustarse al contexto hospitalario, lo que garantiza un análisis detallado y contextualizado de las expectativas y percepciones de los usuarios. Además, el enfoque trasciende la evaluación técnica de la calidad al integrar la dimensión humana y subjetiva de la experiencia del paciente, aspecto clave para fomentar una atención más empática y centrada en sus necesidades.

Este trabajo no solo responde a una necesidad académica, sino que también refleja mi compromiso personal y profesional con mi comunidad, buscando contribuir de manera significativa a la mejora de los servicios de salud y fortalecer el vínculo entre los pacientes y el sistema sanitario local.

#### **1.4.5. Factibilidad**

Este proyecto es factible porque cuenta con los recursos, el contexto y las herramientas necesarias para su ejecución. Se dispone de un instrumento validado como el SERVQUAL, adaptado específicamente para evaluar la calidad de atención en hospitales, lo que garantiza precisión en los datos recolectados.

Además, el Hospital Aplao, donde se desarrolló el estudio, fue un entorno accesible para la aplicación de la encuesta a los usuarios del consultorio externo de Medicina Interna. También se tiene claridad en el cronograma y en los recursos necesarios, como el tiempo adecuado, el acceso al personal de salud y a los pacientes, lo que permite que el estudio se lleve a cabo de manera eficiente y en el marco previsto.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. General**

Determinar la percepción de la calidad de atención de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Aplao en diciembre de 2024, AREQUIPA.

### **2.2. Específicos**

Determinar la percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios del consultorio externo de medicina interna, en relación a los indicadores de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles en el Hospital Aplao en diciembre de 2024, AREQUIPA.

Determinar las características sociodemográficas que poseen los usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Aplao en diciembre de 2024, AREQUIPA.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Conceptos básicos

##### 3.1.1. Calidad

La calidad es un concepto integral que abarca el cumplimiento de estándares, la satisfacción de las expectativas de los usuarios y la mejora continua de los procesos, productos o servicios ofrecidos. Según la Organización Internacional de Normalización (ISO), la calidad se define como “el grado en el que un conjunto de características inherentes de un producto o servicio cumple con los requisitos” (14). Este concepto no solo mide la capacidad de un producto o servicio para cumplir con especificaciones técnicas, sino también su capacidad para generar valor y satisfacer las necesidades del cliente.

En términos prácticos, la calidad incluye atributos como la fiabilidad, la durabilidad, la conformidad y la adaptabilidad, todos los cuales contribuyen a la percepción positiva del usuario. Juran agrega que la calidad no solo debe cumplir con los estándares establecidos, sino también anticiparse a las necesidades cambiantes de los consumidores, permitiendo que los procesos y servicios evolucionen con el tiempo (15).

En el ámbito de los servicios, la calidad es percibida como un equilibrio entre los resultados obtenidos y la experiencia del usuario en el proceso. Esto implica evaluar tanto los indicadores objetivos de desempeño como los aspectos subjetivos relacionados con la satisfacción y confianza del usuario (12).

### 3.1.2. Calidad en salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad en salud como “el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados deseados y son consistentes con los conocimientos actuales (7). Este concepto ha evolucionado con el tiempo, destacando su importancia tanto en los ámbitos técnico-científico como en la experiencia percibida por los pacientes-clientes (16).

#### 3.1.2.1. Dimensiones

La calidad en salud abarca diversas dimensiones, las cuales varían de acuerdo con el instrumento o la base teórica que se emplee. En el SERVQUAL modificado por el MINSA (17) se consideran las siguientes dimensiones:

- **Fiabilidad:** Capacidad del establecimiento para cumplir de manera efectiva y exitosa con los servicios que ofrece.
- **Capacidad de respuesta:** Habilidad para atender a los usuarios de forma eficiente, proporcionando un servicio ágil, adecuado y en un tiempo razonable, cumpliendo con las expectativas de calidad.
- **Seguridad:** Nivel de confianza que transmite el personal al brindar atención, demostrando profesionalismo, respeto a la privacidad, cortesía, habilidades comunicativas y una actitud que inspira seguridad.
- **Empatía:** Aptitud para comprender y atender las necesidades de los demás, poniéndose en su lugar y ofreciendo un trato adecuado y considerado.
- **Aspectos tangibles:** Elementos físicos que el usuario percibe de la institución, relacionados con la apariencia, estado y funcionalidad de las instalaciones, equipos, materiales de comunicación, limpieza y confort.

Asimismo, para la OMS (7) los componentes de la calidad de atención son 7: 1) Eficaz: brindar servicios de salud fundamentados en evidencia científica a quienes los requieran. 2) Seguro: garantizar la atención sin causar daños a las personas que la reciben. 3) Centrado en la persona: ofrecer una atención que respete las preferencias, necesidades y valores individuales, en un sistema organizado en función de las necesidades de cada persona. 4) Oportuno: minimizar los tiempos de espera y retrasos, evitando perjuicios tanto para los pacientes como para los profesionales de la salud. 5) Equidad: proporcionar atención de calidad sin distinciones por edad, género, raza, etnia, ubicación geográfica, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política. 6) Integración: coordinar la atención en todos los niveles y entre diferentes proveedores, cubriendo toda la gama de servicios de salud a lo largo de la vida. 7) Eficiencia: optimizar el uso de los recursos disponibles y evitar el desperdicio.

### **3.1.2.2. Importancia de la calidad en los sistemas de salud**

La calidad en los sistemas de salud es fundamental para garantizar el acceso a servicios efectivos, seguros y centrados en las necesidades del paciente.

Su importancia radica en el impacto directo que tiene sobre los resultados en salud, la satisfacción del usuario y la sostenibilidad del sistema sanitario. Un sistema de salud de calidad permite que las intervenciones médicas logren resultados óptimos, contribuyendo a la prevención, el tratamiento y la recuperación de enfermedades. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un servicio de calidad no solo mejora la esperanza de vida, sino que también reduce la carga de morbilidad y la mortalidad prevenible, ofreciendo a los pacientes una atención que responde a sus necesidades específicas y mejora su calidad de vida (7).

Además, la calidad en salud fortalece la confianza de los ciudadanos en las instituciones sanitarias, lo que es esencial para fomentar la adherencia al tratamiento y garantizar la continuidad del cuidado. Cuando los pacientes perciben que reciben atención segura, efectiva y humanizada, están más

dispuestos a buscar atención médica temprana, lo que contribuye a la detección oportuna de enfermedades y, por ende, a mejores resultados a nivel poblacional (10). Esto es particularmente relevante en contextos donde las desigualdades en salud son marcadas, ya que un enfoque de calidad puede reducir brechas y asegurar que los servicios sean accesibles y equitativos para todos.

Desde un punto de vista económico, invertir en calidad también es una estrategia sostenible para los sistemas de salud. La atención médica de calidad ayuda a prevenir complicaciones, reingresos y eventos adversos, lo que reduce significativamente los costos asociados al manejo de pacientes crónicos o con complicaciones graves. Por ejemplo, estudios han demostrado que el cumplimiento de protocolos basados en evidencia reduce hasta en un 30% los costos hospitalarios al disminuir las tasas de infección y los tiempos de hospitalización (7). La calidad también está estrechamente vinculada al bienestar del personal sanitario, quienes son los principales responsables de brindar atención. Sistemas que priorizan la calidad tienden a promover un entorno laboral adecuado, con recursos suficientes, capacitación continua y apoyo emocional. Esto no solo mejora la calidad del servicio, sino que también previene el agotamiento profesional, lo que repercute directamente en la atención que reciben los pacientes (18).

### 3.1.2.3. Evaluación de la calidad de atención sanitaria

La evaluación de la calidad de atención en salud es un proceso complejo que involucra múltiples enfoques teóricos y metodológicos. En este contexto, las percepciones y expectativas de los usuarios se consideran los factores más relevantes para evaluar la calidad del servicio (19).

- **Percepción:** Alude a la valoración subjetiva que los pacientes hacen de los servicios recibidos, basada en su experiencia directa (19).
- **Expectativas:** Reflejan una concepción previa de los estándares ideales de atención que deberían ofrecerse (19).

#### **3.1.2.4. Factores determinantes de las percepciones y expectativas**

La literatura sugiere que las percepciones y expectativas están influenciadas por variables como el nivel educativo, el estilo de vida, la experiencia previa con los servicios y la frecuencia de uso del sistema de salud. Sin embargo, estas relaciones varían según el contexto. Por ejemplo, en Jordania, hospitales con registros médicos electrónicos generan percepciones más positivas en comparación con aquellos que usan registros en papel. De manera similar, estudios en China evidencian variaciones significativas en las percepciones dependiendo de factores geográficos y demográficos (20).

#### **3.1.2.5. Enfoques de evaluación de la calidad de atención**

Dos enfoques destacados en este análisis son la perspectiva Expectativas-Percepciones, que explora la brecha entre lo esperado y lo percibido, y la perspectiva Objetiva-Subjetiva, que combina métricas cuantitativas y cualitativas para evaluar la calidad de manera integral (21).

##### **A. Perspectiva Expectativas-Percepciones**

Esta perspectiva, considera que la calidad del servicio puede evaluarse desde dos enfoques principales (21):

- Desconfirmación entre expectativas y percepciones: Según el paradigma de desconfirmación, la calidad del servicio se define por la discrepancia entre lo que el usuario espera (expectativas) y lo que percibe (percepciones) del servicio recibido. Este enfoque ha dado lugar a modelos como el SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985, 1988), que utiliza una escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio en base a cinco dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles.
- Percepciones exclusivamente: En contraste, autores como Cronin y Taylor (1992) proponen que la evaluación de la calidad debe centrarse únicamente en las percepciones del usuario, eliminando la necesidad de medir expectativas. Este enfoque se materializa en el modelo

SERVPERF, que simplifica el proceso de evaluación al utilizar los mismos ítems del SERVQUAL pero enfocándose únicamente en el desempeño percibido.

## B. Perspectiva Objetiva-Subjetiva

Esta perspectiva integra tanto indicadores objetivos como subjetivos para evaluar la calidad del servicio. Los indicadores objetivos (internos) están relacionados con aspectos medibles del sistema de salud, como infraestructura, equipamiento y procedimientos técnicos, mientras que los indicadores subjetivos (externos) incluyen las percepciones y experiencias de los usuarios. Un modelo representativo de esta perspectiva es el de Donabedian (1966), que divide la calidad en tres dimensiones fundamentales: estructura, proceso y resultado (21).

**Medidas estructurales:** Estas medidas ofrecen una visión de la capacidad, los sistemas y los procesos de una organización para proporcionar atención médica de calidad (22). Incluyen:

- El uso de sistemas electrónicos de registros médicos o de ingreso de pedidos de medicamentos.
- La cantidad o proporción de médicos con certificación profesional.
- La relación entre el número de proveedores y pacientes atendidos.

**Medidas de proceso:** Evalúan las acciones que realiza un proveedor para mantener o mejorar la salud de los pacientes, ya sean personas sanas o con condiciones médicas. Suelen basarse en recomendaciones clínicas ampliamente aceptadas (22). Algunos ejemplos son:

- El porcentaje de personas que reciben servicios preventivos, como vacunas o mamografías.
- El porcentaje de pacientes con diabetes que han sido evaluados y tienen su glucosa controlada.

Estas métricas ayudan a los consumidores a comprender qué tipo de atención pueden recibir y contribuyen a mejorar los resultados de salud. De hecho, la mayoría de las medidas de calidad en los informes públicos corresponden a esta categoría (22).

**Medidas de resultados:** Estas medidas reflejan el efecto que tienen los servicios o intervenciones de salud sobre el estado de los pacientes (22).

Ejemplo:

- La tasa de mortalidad quirúrgica (porcentaje de pacientes que fallecen tras una cirugía).
- La incidencia de complicaciones quirúrgicas o infecciones adquiridas en hospitales.

Aunque las medidas de resultados son consideradas la referencia ideal para evaluar la calidad, están influenciadas por diversos factores, muchos de los cuales escapan al control de los proveedores. Los modelos de ajuste de riesgos, que consideran características específicas de la población, como el estado de salud previo, buscan explicar estas variaciones. Sin embargo, estos métodos aún están en desarrollo, y los expertos subrayan la necesidad de mejorar estas técnicas para evitar información inexacta o engañosa sobre la calidad de la atención (22).

### 3.1.2.6. Principales modelos de evaluación de la calidad de atención

Entre los principales modelos de evaluación de la calidad en salud, podemos destacar los siguientes (21):

- Modelo de Donabedian: Es la referencia más clásica en la evaluación de la calidad en salud y enfatiza la interrelación entre estructura, proceso y resultado. Este modelo destaca tanto la dimensión técnica (uso adecuado de la ciencia y tecnología médica) como la interpersonal (atención a valores y expectativas de los pacientes) (21).

- Modelo SERVQUAL: Desarrollado inicialmente para evaluar la calidad en servicios generales, se ha adaptado ampliamente al sector salud. Su fortaleza radica en su capacidad para medir la satisfacción del usuario mediante la comparación entre expectativas y percepciones.
- Modelo SERVPERF: Simplifica el proceso de evaluación al centrarse exclusivamente en las percepciones del usuario, lo que lo hace más eficiente en contextos donde las expectativas pueden ser inconsistentes.
- Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001): Propone una estructura de tercer orden que combina dimensiones como la calidad de interacción, ambiente físico y resultados, ofreciendo una visión integral y detallada de la calidad del servicio.

#### **3.1.2.7. Importancia de los estándares y criterios**

La evaluación de la calidad depende en gran medida de los estándares utilizados, los cuales pueden ser empíricos o normativos. Los estándares empíricos se basan en prácticas observadas y permiten comparaciones entre diferentes entornos. Por otro lado, los estándares normativos se derivan de conocimientos aceptados en la profesión médica y se utilizan para establecer lo que constituye un cuidado “óptimo” o “adecuado”. Sin embargo, la falta de consenso entre fuentes legítimas puede generar ambigüedades en los juicios sobre la calidad (23).

#### **3.1.2.8. Herramientas de gestión de calidad**

Las herramientas utilizadas en la gestión de calidad se enfocan en el análisis retrospectivo y en tiempo real para identificar las causas fundamentales de los problemas y proponer mejoras (16). Estas incluyen:

- Diagramas SIPOC: Identifican entradas, procesos y salidas relevantes.
- Análisis de Brechas: Determina divergencias entre los resultados actuales y deseados.

- Diagramas de Ishikawa: Facilitan la identificación de causas-raíz mediante categorías clave.
- Análisis de Modos de Falla y Efectos (FMEA): Diseña procesos resilientes anticipando problemas.
- Control Estadístico de Procesos (SPC): Monitorea resultados en tiempo real para detectar desviaciones.

### **3.1.2.9. Factores que influyen en la calidad de atención**

La calidad en salud es modulada por varios factores (16):

- Culturales: La percepción de los pacientes sobre la calidad está influenciada por sus valores y expectativas.
- Económicos: El valor de la atención depende de la relación entre costos y resultados percibidos.
- Regulatorios: En Estados Unidos, agencias como el Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS) y la Comisión Conjunta de Acreditación regulan los estándares de calidad, incluyendo programas de pago por desempeño (P4P).

### **3.1.2.10. Desafíos en la gestión de calidad**

A pesar de los avances, persisten obstáculos significativos en la implementación efectiva de la gestión de calidad (16):

- Sobrecarga Laboral: Los responsables enfrentan dificultades para ejecutar ciclos de mejora debido a demandas operativas diarias.
- Resistencias Culturales: Actitudes como “si no está roto, no lo arregles” limitan la innovación.
- Fragmentación de Estándares: La multiplicidad de agencias y organismos genera falta de uniformidad.

### 3.1.2.11. Sistema de gestión de la calidad en salud en Perú

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud (SGCS) es un conjunto de procesos destinados a dirigir y controlar la calidad de atención en la Red Proveedoradora de Servicios de Salud del Ministerio de Salud y los Gobiernos Regionales. Este sistema busca garantizar la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud mediante estándares y procedimientos alineados con las políticas nacionales.

#### Características del SGCS en Perú

El sistema se define como público, participativo y descentralizado, lo que refuerza la equidad y la inclusión social en la atención de salud. Este enfoque permite la participación ciudadana en la vigilancia y gestión, así como la adaptación a las características locales de los sistemas de salud.

#### Principios Fundamentales

- El SGCS se basa en ocho principios clave:
- La calidad como condición del desarrollo humano.
- La atención centrada en el usuario como un derecho ciudadano.
- Liderazgo basado en la competencia y el diálogo.
- Participación activa de los servidores civiles.
- Gestión enfocada en procesos y resultados.
- Mejora continua como tarea permanente.
- Toma de decisiones basada en evidencia.
- Inclusión de perspectivas de género e interculturalidad.

#### Componentes del SGCS

El sistema se organiza en tres pilares principales:

- Dirección: Define objetivos, lidera y planifica la implementación a nivel nacional y regional.

- Garantía y Mejora: Promueve auditorías, acreditación, y seguridad del paciente.
- Control y Vigilancia Social: Evalúa estándares y facilita la participación ciudadana en el monitoreo de calidad.

### **Estructura y Niveles de Gestión**

El SGCS opera a nivel nacional y regional, con participación de las Direcciones Regionales de Salud (DIRESA) y la sociedad civil. Cada nivel es responsable de planificar y evaluar procesos según las normativas nacionales y las necesidades locales.

### **Visión del SGCS**

La visión para el 2020 proyectaba un sistema de salud peruano seguro, efectivo, equitativo y centrado en los derechos y dignidad de las personas, integrando enfoques interculturales y de ciclo de vida para garantizar el mayor nivel posible de bienestar físico, mental y social.

#### **3.1.3. Hospital Aplao**

El Hospital Aplao es un establecimiento de categoría II-1 que forma parte del sistema de salud pública en el Perú y constituye el principal hospital de referencia para la red de salud Castilla-Condesuyos-La Unión, en la región Arequipa. Esta red de salud abarca un total de aproximadamente 80,000 habitantes, distribuidos entre mencionadas provincias, que incluyen tanto áreas urbanas como rurales. Las zonas rurales, que conforman alrededor del 60% de la población total de la red, enfrentan barreras significativas para acceder a servicios de salud especializados debido a la distancia y limitaciones en infraestructura. Esta situación aumenta la relevancia del Hospital Aplao, que se encarga de proporcionar atención de segundo nivel, resolviendo patologías que no pueden ser tratadas en los centros de salud primarios.

El perfil de los pacientes atendidos en este hospital es diverso, pero predomina un alto porcentaje de adultos mayores y personas con enfermedades crónicas no transmisibles como hipertensión, diabetes y enfermedades respiratorias. En cuanto a la cobertura de seguros, la mayoría de los pacientes está afiliada al Sistema Integral de Salud (SIS), que cubre aproximadamente el 65% de la población, mientras que un 25% tiene seguros privados o de EsSalud.

El resto de la población, estimado en 10%, no tiene seguro médico, lo que coloca al hospital en una posición clave para brindar atención a personas vulnerables y con escaso acceso a servicios privados.

### **3.1.3.1. Consultorio externo de medicina interna**

El consultorio externo de medicina interna del Hospital Aplao es una de las áreas más críticas dentro del hospital, encargada de la atención de pacientes con enfermedades complejas y crónicas. Este servicio recibe un promedio mensual de 280 consultas, en su mayoría de pacientes con hipertensión, diabetes mellitus, insuficiencia renal crónica y enfermedades respiratorias, que requieren seguimiento y tratamiento continuo.

Sin embargo, el servicio enfrenta varios desafíos que limitan su eficiencia y la calidad de la atención. Uno de los principales problemas es la insuficiencia de personal especializado.

Actualmente, el hospital cuenta con solo dos médicos internistas para atender a la población referida, lo que provoca tiempos de espera prolongados y una sobrecarga en los profesionales de la salud. Además, el hospital enfrenta limitaciones en infraestructura, con consultorios pequeños y una dotación insuficiente de equipos médicos, lo que afecta la capacidad de diagnóstico y tratamiento adecuado de los pacientes. Las dificultades en la disponibilidad de medicamentos y la falta de personal de apoyo también contribuyen a una atención médica menos eficiente, lo que repercute negativamente en la calidad de la experiencia de los pacientes.

### 3.2. Revisión de antecedentes investigativos

#### 3.2.1. A nivel local

- **Autor:** Sheridan Gladys Pacori Loaiza

**Título:** “Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en consultorios externos de pediatría del hospital III Goyeneche 2019” (24).

**Resumen:** OBJETIVOS: Identificar los factores asociados con la percepción de la calidad de atención en los pacientes que asisten a los Consultorios Externos de Pediatría del Hospital III Goyeneche durante el año 2019. MATERIAL Y MÉTODOS: Investigación de corte transversal, con enfoque prospectivo y observacional, de tipo explicativo. Como instrumentos se empleó el cuestionario SERVPERF y se realizaron análisis descriptivos y bivariados (prueba de chi-cuadrado). RESULTADOS: En su mayoría, las encuestas fueron respondidas por madres; de estas, el 50% tenía menos de 30 años, el 65% alcanzó instrucción secundaria y el 74,30% provenía de provincias de Arequipa. El 31,40% manifestó insatisfacción con la atención general. Al analizar los factores asociados con las dimensiones de calidad, se encontró relación significativa entre la fiabilidad y aspectos tangibles con el nivel educativo, procedencia, tipo de usuario, tenencia de seguro y número de hijos (para este último, en el segundo caso). La capacidad de respuesta mostró vínculo con la edad y el tipo de usuario, mientras que la seguridad se relacionó con el nivel socioeconómico y la empatía con la procedencia y cantidad de hijos. Los factores que presentaron mayor asociación con la insatisfacción en la percepción global fueron: nivel educativo superior (56,80%), origen en otras provincias o regiones (50,0%), afiliación al SIS (37,80%), usuarios nuevos (69,40%), tener un único hijo (47,80%) y nivel socioeconómico medio (36,10%), todas con significancia estadística ( $p < 0.05$ ). CONCLUSIONES: Los factores como nivel educativo superior, origen en otras provincias, afiliación al SIS, ser usuario nuevo, tener un solo

hijo y pertenecer a un nivel socioeconómico medio están significativamente relacionados con una percepción de insatisfacción en la calidad de atención brindada.

- **Autor:** Molina Acurio, Lourdes Vanesa. Zapata Miranda, Eulogio.  
**Título:** “Calidad de la atención en los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud “Alto Libertad” y “Las Esmeraldas” Arequipa 2023” (25)  
**Resumen:** OBJETIVO: Evaluar la calidad del servicio percibida por los pacientes que asisten a las consultas externas de medicina en los centros de salud "ALTO LIBERTAD" y "LAS ESMERALDAS" de Arequipa en el año 2023. MÉTODOS: Investigación de tipo descriptivo, observacional, prospectivo y transversal. Se trabajó con una muestra de 300 pacientes mayores de 18 años, divididos en dos grupos: el grupo A, con 150 pacientes que asistieron al consultorio externo de medicina del centro de salud "LAS ESMERALDAS," y el grupo B, compuesto por 150 pacientes que acudieron al centro de salud "ALTO LIBERTAD." Se utilizó una encuesta basada en el cuestionario SERVQUAL para medir la satisfacción y expectativas respecto a la atención recibida. Los datos fueron analizados mediante la prueba de chi-cuadrado. RESULTADOS: En "LAS ESMERALDAS," el 56,7% de los pacientes satisfechos tenía entre 30 y 60 años, el 26,7% superaba los 60 años y el 16,0% tenía entre 18 y 29 años. Solo el 0,7% de los insatisfechos se encontraba en los grupos de 18 a 29 años y de 30 a 60 años, sin reportarse pacientes insatisfechos mayores de 60 años ( $p > 0,05$ ). Respecto al género, el 61,3% de los satisfechos eran mujeres y el 37,3% hombres, mientras que el 0,7% de los insatisfechos correspondía a ambos sexos ( $p > 0,05$ ). En cuanto al nivel educativo, el 38,7% tenía educación secundaria, el 30,7% educación superior universitaria, el 17,3% educación técnica, el 9,3% primaria, y el 2,7% eran analfabetos ( $p > 0,05$ ). En total, el 98,7% expresó satisfacción, y solo el 1,3% insatisfacción. En "ALTO LIBERTAD," el 57,3% de los satisfechos

tenía entre 30 y 60 años, el 24,0% entre 18 y 29 años, y el 18,7% superaba los 60 años. No se identificaron pacientes insatisfechos en ningún grupo etario ( $p > 0,05$ ). Por género, el 62,7% de los satisfechos eran mujeres y el 36,0% hombres, mientras que el 0,7% de los insatisfechos correspondía a ambos sexos ( $p > 0,05$ ). Respecto a la instrucción, el 51,3% tenía educación secundaria, el 20,0% primaria, el 16,0% educación técnica, el 10,7% superior universitaria, y el 2,0% eran analfabetos ( $p > 0,05$ ). Al igual que en "LAS ESMERALDAS," el 98,7% expresó satisfacción, con solo el 1,3% insatisfecho. Además, se encontró una diferencia significativa en las percepciones y expectativas de calidad entre los usuarios de ambos centros de salud en Arequipa durante el 2023. **CONCLUSIONES:** La percepción de calidad de atención en los consultorios externos de medicina de los centros de salud "ALTO LIBERTAD" y "LAS ESMERALDAS" fue adecuada en ambos casos. Asimismo, las dimensiones evaluadas dentro de la calidad del servicio también se consideran aceptables según la opinión de los usuarios.

- **Autor:** Acosta Medina Angelo Cesar. Espinoza Achulle Santiago Javier.

**Título:** “Factores asociados a la calidad de atención percibida en consultorio externo de medicina y ginecología del Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa febrero 2024” (26)

**Resumen:** **OBJETIVO:** Identificar los factores que afectan la percepción de calidad de atención en pacientes atendidos en los consultorios externos de Medicina y Ginecología del Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, durante febrero de 2024. **MÉTODOS:** Se llevó a cabo un estudio observacional, transversal y relacional con una muestra no probabilística por conveniencia, compuesta por 167 pacientes. Se aplicó un instrumento de recolección de datos y el cuestionario SERVPERF. Los resultados fueron analizados mediante estadística descriptiva y la asociación entre variables se evaluó

utilizando la prueba de Chi cuadrado. RESULTADOS: Entre los factores asociados a la percepción de calidad de atención en los consultorios de Medicina y Ginecología, el 64.10% de los participantes eran adultos, el 73.10% mujeres y el 66.50% asistieron al servicio de medicina. El 54.50% tenía un nivel educativo superior. En general, el 64.10% expresó satisfacción con la calidad de atención, mientras que el 35.90% no lo hizo. Los jóvenes manifestaron un nivel más alto de insatisfacción (46.70%), mientras que el 70.10% de los adultos reportaron satisfacción ( $p < 0.05$ ). Respecto al género, el 46.70% de los hombres se declararon insatisfechos, frente al 68% de mujeres que se mostraron satisfechas ( $p = 0.05$ ). El tiempo de espera también influyó significativamente: el 44.10% de quienes esperaron más de 30 minutos mostraron insatisfacción, mientras que el 90% de quienes esperaron menos de 30 minutos estuvieron satisfechos ( $p < 0.05$ ). Además, el 45.60% de los pacientes nuevos expresaron insatisfacción, en contraste con el 69.10% de los pacientes recurrentes que indicaron satisfacción. Por nivel educativo, el 42.90% de los pacientes con educación superior reportaron insatisfacción, mientras que el 72.40% de aquellos con secundaria mostraron satisfacción ( $p < 0.05$ ). Finalmente, el 41.10% de los residentes de Arequipa se sintieron insatisfechos, mientras que el 79.10% de los procedentes de otras provincias declararon estar satisfechos ( $p < 0.05$ ). CONCLUSIONES: Los factores que se asociaron a una mayor insatisfacción en la percepción de calidad de atención incluyeron: ser joven, de sexo masculino, esperar más de 30 minutos, ser usuario nuevo, tener nivel educativo superior y residir en Arequipa. Estas características impactaron significativamente la satisfacción en los consultorios de Medicina y Ginecología del Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, en 2024.

### 3.2.2. A nivel nacional

- **Autor:** Walter Michael Ninamango Vicuña

**Título:** “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014” (27)

**Resumen:** OBJETIVO: Analizar cómo perciben los usuarios la calidad del servicio en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) durante enero de 2014.

MÉTODOS: Investigación de tipo descriptiva, transversal y observacional. Se tomó una muestra no probabilística de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero de 2014. Se empleó un muestreo no probabilístico y se utilizó una versión modificada de la encuesta SERVQUAL con 22 pares de preguntas, que mide la satisfacción calculando la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Los datos recolectados fueron analizados mediante el software estadístico SPSS.

RESULTADOS: Se identificó una insatisfacción general del 83,9%. En cuanto a las dimensiones específicas, se reportaron niveles de insatisfacción en capacidad de respuesta (81,7%), confiabilidad (78,3%), aspectos tangibles (72,6%), empatía (69,6%) y seguridad (63,9%). CONCLUSIONES: El nivel de insatisfacción global (83,9%) fue considerablemente alto en comparación con investigaciones previas. Se observó que las expectativas de los usuarios superaron ampliamente sus percepciones. No se identificó una relación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción general ni las dimensiones evaluadas

- **Autor:** Javier Baldomero Quispe Evangelista

**Título:** “Satisfacción de la calidad de atención en el servicio de consultorio externo de pediatría Hospital María Auxiliadora mayo 2019” (28)

**Resumen:** OBJETIVOS: Evaluar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital María Auxiliadora durante mayo de 2019. METODOLOGÍA:

Investigación de tipo observacional, descriptiva y de corte transversal, realizada en una muestra de 320 padres o tutores de pacientes que acudieron al Servicio de Pediatría del Hospital María Auxiliadora en Lima, Perú, durante mayo de 2019. La selección de participantes se realizó mediante muestreo por conveniencia. Para recopilar los datos, se aplicó el cuestionario SERVQUAL, diseñado específicamente para medir la satisfacción en consulta externa. La información obtenida fue procesada y analizada utilizando el programa Excel. **RESULTADOS:** Se entrevistaron 320 padres o tutores, de los cuales el 86% (n=276) correspondía a mujeres, con una edad promedio de  $28 \pm 0.89$  años. El 69% (n=222) de los encuestados reportaron estar satisfechos con la atención recibida. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la mayor satisfacción se encontró en los aspectos tangibles, con un 85.08% (n=272), mientras que la capacidad de respuesta fue la dimensión con menor nivel de satisfacción, alcanzando solo el 50.39% (n=161). **CONCLUSIÓN:** El nivel de satisfacción con la calidad de atención se encuentra en un proceso de mejora continua en comparación con los resultados obtenidos en evaluaciones previas del mismo servicio.

- **Autor:** Ordoñez Durand Max Vladimir

**Título:** “Nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en consultorio externo de medicina del Centro de salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021” (29)

**Resumen:** **OBJETIVO:** Identificar el nivel de calidad en la atención sanitaria ofrecida a pacientes adultos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi durante el año 2021. **MÉTODOS:** Este estudio es de naturaleza observacional, descriptiva, transversal y prospectiva. La población estuvo constituida por todos los pacientes adultos atendidos en el mencionado centro de salud en 2021, seleccionándose una muestra probabilística y sistemática de 287 participantes. Se utilizó como técnica la encuesta, empleando el cuestionario SERVQUAL, un instrumento estándar del Ministerio de

Salud para evaluar la calidad de atención en salud, compuesto por 44 ítems y con una confiabilidad medida por alfa de Cronbach de 0.984. RESULTADOS: Los hallazgos mostraron que el 78,4% de los encuestados percibió una atención de mala calidad en el consultorio externo de medicina. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la fiabilidad presentó un 90,6% de percepción negativa. La capacidad de respuesta mostró una distribución más equilibrada, con un 50,5% de mala calidad y un 49,5% de buena calidad. Las dimensiones de seguridad y empatía fueron valoradas positivamente, alcanzando un 73,9% y un 85,7%, respectivamente. Por último, los aspectos tangibles obtuvieron un 69,3% de percepción negativa en términos de calidad. CONCLUSIONES: Se concluye que la calidad de atención en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi durante el año 2021 es predominantemente negativa. En las dimensiones analizadas, se evidenció un bajo nivel de calidad en fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, mientras que la seguridad y la empatía reflejaron un nivel positivo de calidad.

### 3.2.3. A nivel internacional

- **Autor:** Elisa Andrea Cobo-Mejía, Karem Julieth Estepa-Rodríguez, Carolina Herrera-Triana, Paola Linares-Reyes

**Título:** “Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud”(30)

**Resumen:** OBJETIVO: Evaluar cómo perciben los usuarios la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Salud durante el segundo semestre de 2017 en Boyacá, Colombia. MÉTODO: Investigación descriptiva con enfoque cuantitativo y diseño transversal. Se recolectaron datos a través de la encuesta SERVQUAL aplicada a una muestra de 143 usuarios. RESULTADOS: El promedio general de las expectativas en las cinco dimensiones fue de 4.4714, correspondiente al 89.428% del rango de satisfacción, lo que indica que

los usuarios perciben que sus expectativas están dentro de un rango satisfactorio. Por otro lado, el promedio general de las percepciones en las mismas cinco dimensiones fue de 4.1309, equivalente al 82.618% del rango de satisfacción, lo que muestra que los usuarios consideran que la calidad percibida es también satisfactoria. **CONCLUSIONES:** Es necesario que la gestión administrativa de la Institución Prestadora de Salud implemente estrategias organizacionales orientadas a mejorar aspectos relacionados con la infraestructura, equipamiento, personal, materiales de comunicación e información, limpieza y comodidad, para continuar promoviendo mejoras en la calidad del servicio.

- **Autor:** Silvia Alfaro Bravo

**Título:** “Percepción de la calidad de la atención médica en los adultos mayores de la UMF 21” (31)

**Resumen:** **OBJETIVOS:** Evaluar la percepción sobre la calidad de atención médica en pacientes mayores de 60 años que asisten a la UMF 21, tomando en cuenta los siguientes aspectos: infraestructura y recursos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Investigación de diseño transversal y carácter observacional, que incluyó a 264 personas mayores de 60 años que aceptaron participar completando la encuesta y firmando un consentimiento informado. El análisis estadístico consistió en técnicas univariadas, bivariadas y medidas de tendencia central. **RESULTADOS** La percepción general de la calidad de atención médica en los adultos mayores que asisten a la UMF 21 se calificó como buena, según los resultados de las medidas de tendencia central. Más del 51% de los pacientes evaluados consideraron adecuada la calidad de la atención recibida, con un nivel de confianza del 95%. **CONCLUSIONES:** la calidad de atención médica en pacientes mayores de 60 años que asisten a la UMF 21 es buena.

- **Autor:** Mercedes Ramona González Vence

**Título:** “Percepción de La Calidad de la Atención en los Consultorios Externos del Hospital Ángela Iglesia de Llano” de la ciudad de Corrientes, Capital, del mes de octubre del 2016 a octubre del año 2017” (32)

**Resumen:** OBJETIVO: Evaluar la gestión de calidad ofrecida en los consultorios externos del Hospital Llano, considerando la dimensión de Estructura propuesta por Donabedian. MÉTODO: La investigación es de tipo descriptivo, observacional y adopta un enfoque metodológico mixto (cualitativo-cuantitativo). El estudio incluyó a los usuarios atendidos entre octubre de 2016 y octubre de 2017, con un universo de 22 consultorios externos. La muestra estuvo conformada por 7 médicos, 3 administrativos y 50 pacientes. Para recolectar los datos se emplearon la encuesta SERVQUAL adaptada al sector salud, una encuesta sociodemográfica dirigida a los pacientes y entrevistas realizadas a médicos y personal administrativo. RESULTADOS: Los hallazgos reflejan una tendencia consistente en la percepción de los pacientes, quienes en términos generales consideran que la calidad de la atención en los consultorios externos es moderadamente buena.

#### 4. HIPÓTESIS

Al ser un estudio descriptivo, no se contó con una hipótesis. Ya que en los estudios descriptivos el objetivo esencial es el recojo de información mas no establecer relaciones causales (33).



## 1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

### 1.1. Técnicas

Se empleó la técnica de encuesta. Esta técnica recopilar información mediante la consulta a los sujetos, con el propósito de obtener de forma sistemática medidas relacionadas con los conceptos derivados de una problemática de investigación previamente establecida (34).

### 1.2. Instrumentos

Se empleará una escala modificada de la metodología SERVQUAL por el MINSA (17), la cual cuenta con tres apartados, uno donde se recoge los datos generales del encuestado como son, condición, edad, sexo, nivel de estudios, ocupación, lugar de procedencia, tipo de seguro y tipo de usuario. El segundo apartado recoge información sobre las expectativas y el tercer apartado sobre las percepciones, en ambos apartados se evalúan las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

En cuanto a la validez y confiabilidad, fue determinada por el MINSA, el cual, si bien no refiere los valores encontrados, en la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo" resalta que este instrumento ha sido ampliamente empleado para evaluar la calidad en diferentes contextos de atención médica y que cuenta con una excelente validez y confiabilidad.

### 1.3. Materiales de verificación

- Escala SERVQUAL modificada
- Material de escritorio.
- Computadora personal con programas de procesamiento de textos, bases de datos y estadísticos.

## 1.4. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 1.4.1. Ámbito

La investigación se desarrolló en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Aplao, el cual se encuentra en el distrito de Aplao perteneciente a la provincia de Castilla de la región Arequipa.

### 1.4.2. Unidades de estudio

**Unidad de estudio:** Paciente atendido en el consultorio de medicina interna.

**Población:** Todos los pacientes que acudieron al consultorio externo de medicina interna en el mes de diciembre del 2024 quienes sumaron un total de 200.

**Muestra:** No se determinó un tamaño de muestra ya que la población no era muy grande. Asimismo, se optó por una muestra censal, es decir, se buscó evaluar a los 200 pacientes, siempre que cumplan con los criterios establecidos.

#### **Criterios de inclusión**

- Pacientes mayores de 18 años al momento que acuden a su cita en el Hospital.
- Acompañante de pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que accedan de manera voluntaria a participar en el estudio.

#### **Criterios de exclusión**

- Paciente o familiar con problemas psiquiátricos o neurológicos que les impida expresar su opinión.
- Paciente o familiar que no desee participar en el estudio.
- Paciente menor de 18 años sin acompañante.

### 1.4.3. Temporalidad

La investigación se desarrollará entre septiembre del año 2024 y febrero del año 2025, siendo su fase aplicativa en el mes de diciembre del 2024.

#### 1.4.4. Criterios éticos

Se siguieron los principios básicos de la declaración de Helsinki (35), de esta forma, se aplicó un formato de consentimiento informado, todos los integrantes fueron tratados con dignidad sin emplear acciones que hayan dañado su integridad física o psicológica.

### 1.5. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 1.5.1. Organización

Se presentó el proyecto de investigación a la oficina de educación médica – investigación, donde fue evaluado y aprobado. Posteriormente se solicitó carta de presentación dirigida al decano de la facultad de Medicina y ésta fue presentada a la Directora del Hospital Aplao adjuntando la solicitud para poder realizar las encuestas en las instalaciones. Una vez obtenida la autorización, se procedió a la recolección de datos.

Se aplicó el instrumento de trabajo a todos los pacientes del consultorio externo de Medicina Interna, que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, en el periodo de estudio aplicando la hoja de recolección de datos y el cuestionario SERVQUAL modificado. Una vez concluida la recolección de datos, éstos fueron organizados en bases de datos para su posterior interpretación y análisis.

#### 1.5.2. Recursos

##### a) Humanos

- Investigadora: Mayela Valeria Chávez Montes
- Asesora: Gladys Edith Nuñez Zevallos

##### b) Materiales

- Fichas de investigación
- Material de escritorio
- Computadora personal con programas procesadores de texto, bases de datos y software estadístico

c) Financieros: Autofinanciado





## 1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

A continuación, se exponen los resultados de la investigación. Estos han sido organizados de tal manera que se denote el cumplimiento de los objetivos y la correspondiente comprobación de la hipótesis.

**Gráfico 1**

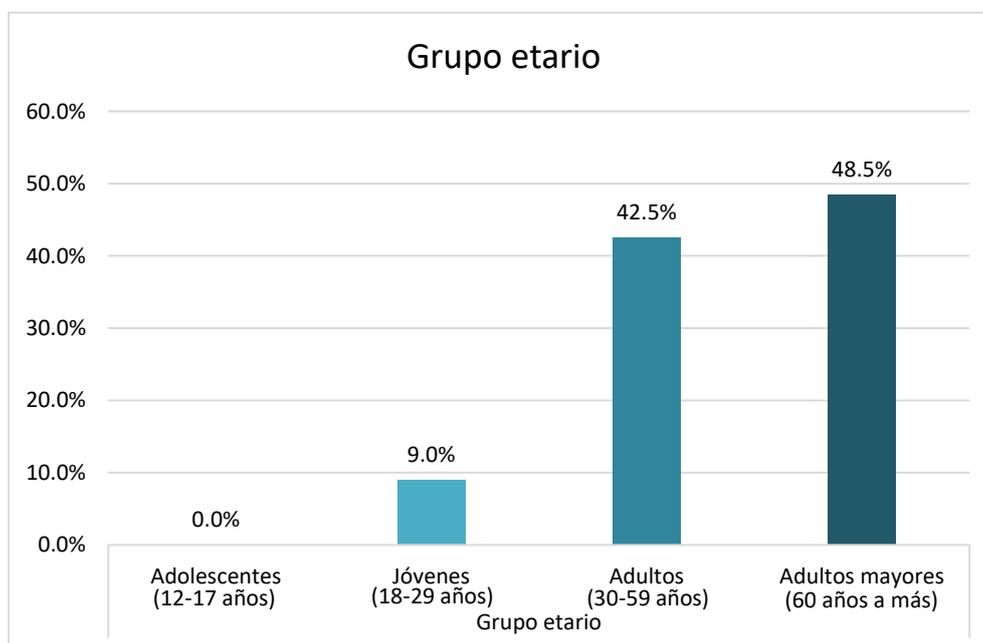
### **Distribución de pacientes según la condición del encuestado**



El gráfico 1 evidencia que un 85% de los usuarios correspondieron a usuarios directos del consultorio externo de Medicina Interna, mientras que el 15% restante fueron sus acompañantes. Estos datos reflejan una participación mayoritaria de los usuarios en la evaluación de la calidad del servicio, siendo ellos los principales beneficiarios del mismo.

Gráfico 2

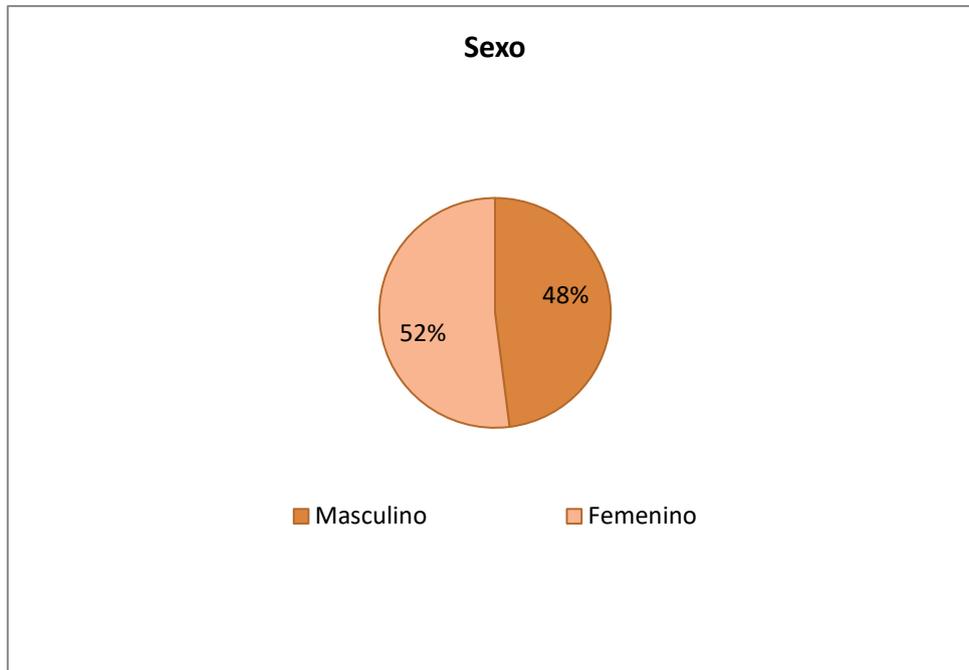
## Distribución de pacientes según su edad



En el gráfico 2 se observa que un 48.5% de los usuarios fueron adultos mayores (60 años a más), seguido por el grupo de adultos (30-59 años) con un 42.5%. En cambio, los jóvenes (18-29 años) representaron el 9% de atendidos, mientras que no hubo registros de usuarios adolescentes (12-17 años) (0%). Estos resultados destacan que la mayor parte de los usuarios que participaron en la evaluación de la calidad del servicio pertenecen a los grupos de mayor edad, evidenciando la relevancia de la calidad de atención para estas poblaciones.

Gráfico 3

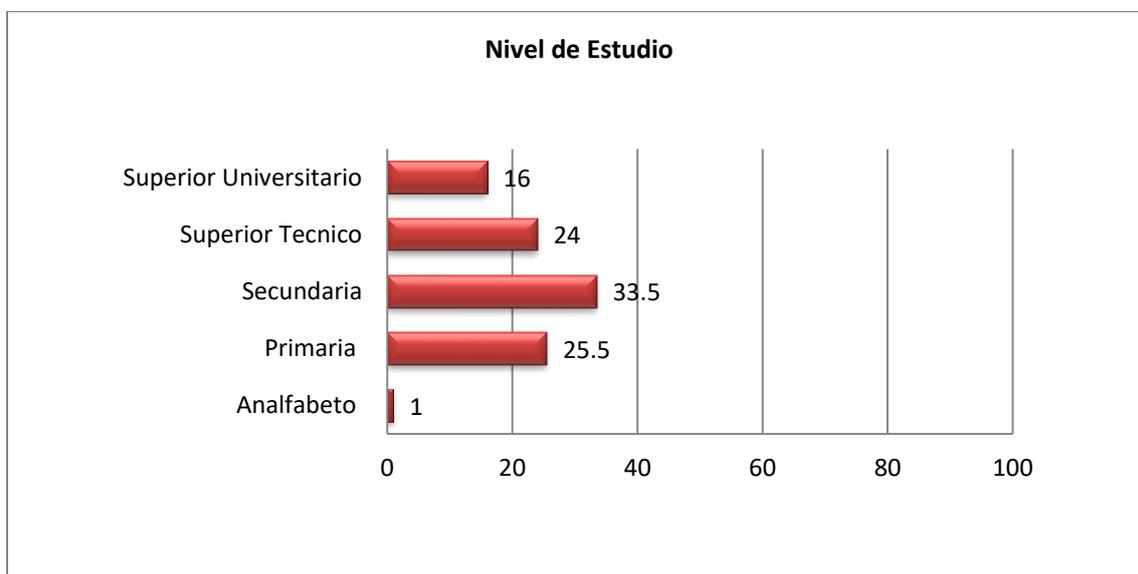
## Distribución de pacientes según su sexo



El gráfico 3 muestra la distribución por sexo de los usuarios, donde el 52% corresponde a mujeres y el 48% a hombres. Estos resultados muestran una participación equilibrada entre ambos sexos, con una leve predominancia femenina.

**Gráfico 4**

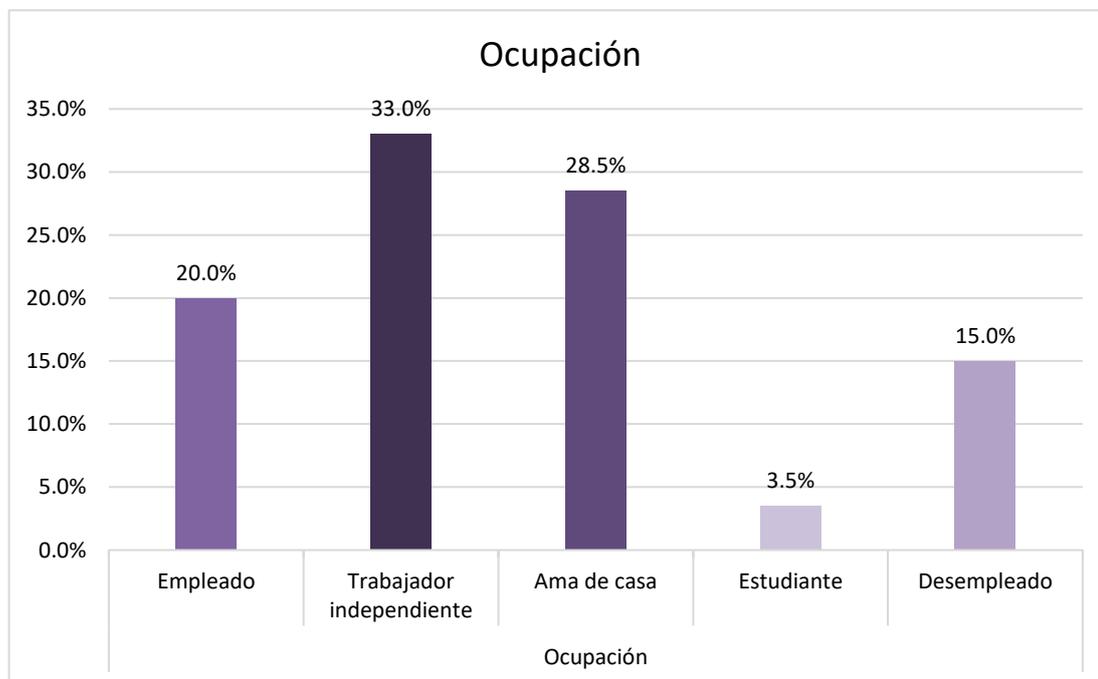
**Distribución de pacientes según su nivel de estudios**



En el gráfico 4 se observa que el 33.5% de los usuarios alcanzó estudios secundarios, seguido por el 25.5% con nivel primario, el 24% con educación superior técnica y el 16% con educación superior universitaria. Solo el 1% corresponde a personas analfabetas. Estos resultados evidencian que la mayoría de los usuarios cuentan con educación básica regular (59%), mientras que una minoría ha alcanzado estudios superiores (40%).

Gráfico 5

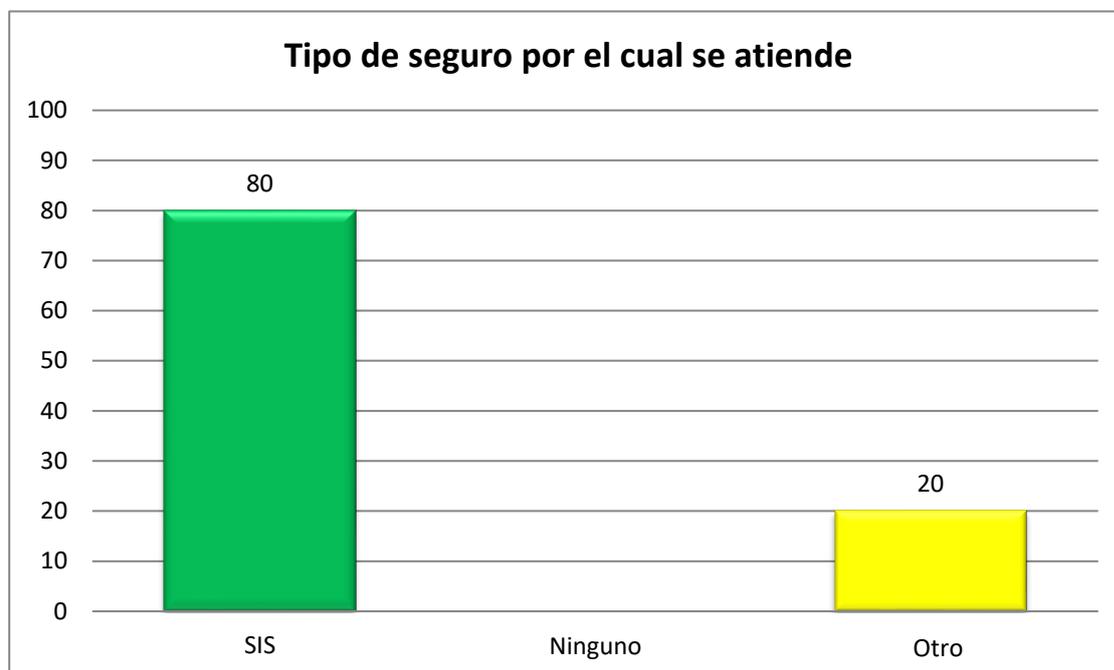
## Distribución de pacientes según la ocupación



En el gráfico 5 se precisa que el 33% de los usuarios fueron trabajadores independientes, seguido por el 28.5% que se identificaron como amas de casa. Un 20% cuentan con un empleo, el 15% estaban desempleados, mientras que el 3.5% fueron estudiantes. Estos resultados reflejan que la mayoría de los encuestados se dedica a actividades independientes o labores del hogar, restando una minoría que se encuentra en situación de estudio o desempleo.

Gráfico 6

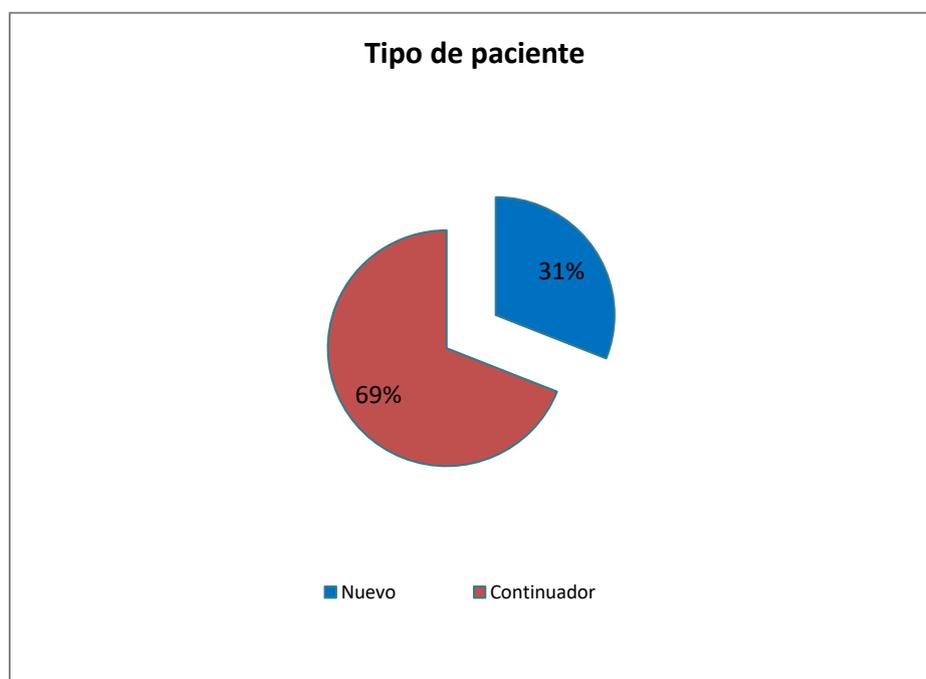
Distribución de pacientes según el tipo de seguro por el cual se atiende



En el gráfico 6 se observa que el 80% de los usuarios hace uso del SIS (Seguro Integral de Salud), mientras que el 20% cuenta con otro tipo de seguro. No se registraron encuestados que no cuenten con ningún tipo de seguro. Estos resultados reflejan que el SIS es el principal tipo de seguro en la población estudiada.

Gráfico 7

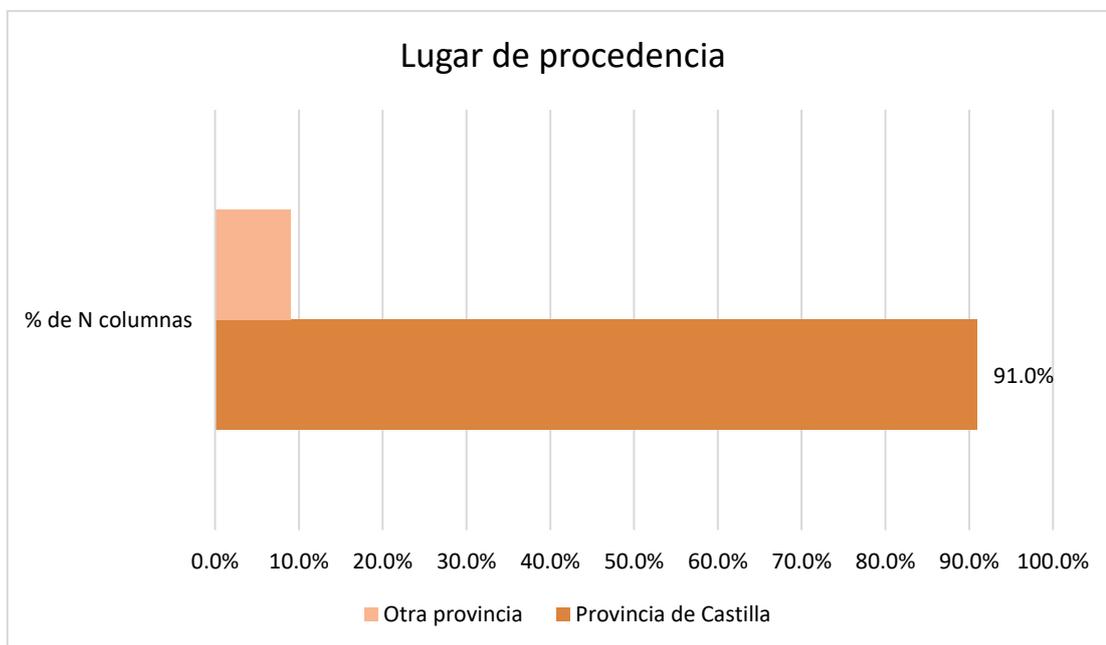
## Distribución de pacientes según el tipo de paciente



En el gráfico 7 se precisa que el 69% de los participantes corresponde a usuarios continuadores, restando el 31% de usuarios nuevos. Esto indica que la mayoría de los usuarios atendidos ya contaban con un historial previo en el servicio, reflejando una alta proporción de pacientes recurrentes en la población estudiada, por lo que la calidad de atención es fundamental para mantener esta tendencia.

Gráfico 8

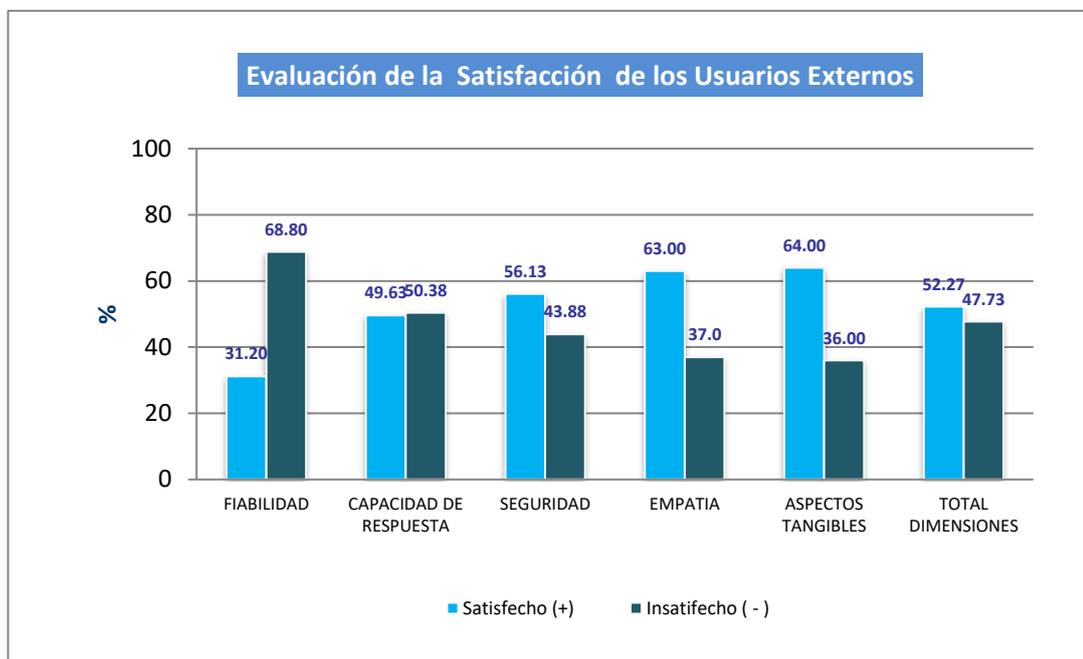
## Distribución de pacientes según el lugar de procedencia



En el gráfico 8 se observa que el 91% de los usuarios provienen de la provincia de Castilla, mientras que el 9% restante corresponde a usuarios procedentes de otras provincias. Esto indica una clara predominancia de usuarios locales en el estudio, por lo que su percepción de la calidad de atención refleja la realidad del servicio de medicina interna en su comunidad.

**Gráfico 9**

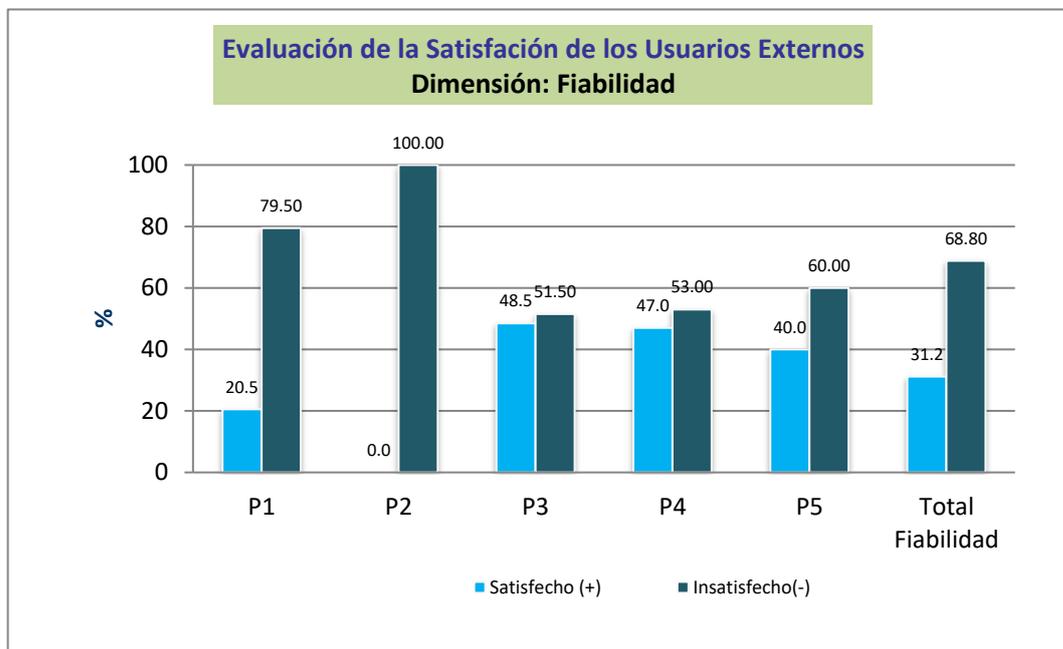
**Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios**



En el gráfico 9 se evidencia que las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción son aspectos tangibles (64.00%), empatía (63.00%) y seguridad (56.13%), mientras que la dimensión con menor nivel de satisfacción fue la fiabilidad (31.20%). En un plano general, el 52.27% de los usuarios se considera satisfecho, frente a un 47.73% que manifiesta insatisfacción. Estos resultados reflejan una valoración positiva respecto al estado y funcionamiento de las instalaciones, equipos, materiales de comunicación, así como a la limpieza y el confort del consultorio externo. Además, destacan la capacidad del personal de salud para comprender y atender emocionalmente las necesidades de los usuarios del servicio, brindándoles seguridad y confianza. En cambio, existe una percepción recelosa sobre la capacidad del establecimiento para cumplir de manera efectiva y oportuna con los servicios que ofrece.

**Gráfico 10**

**Percepción de la calidad de atención según la fiabilidad**

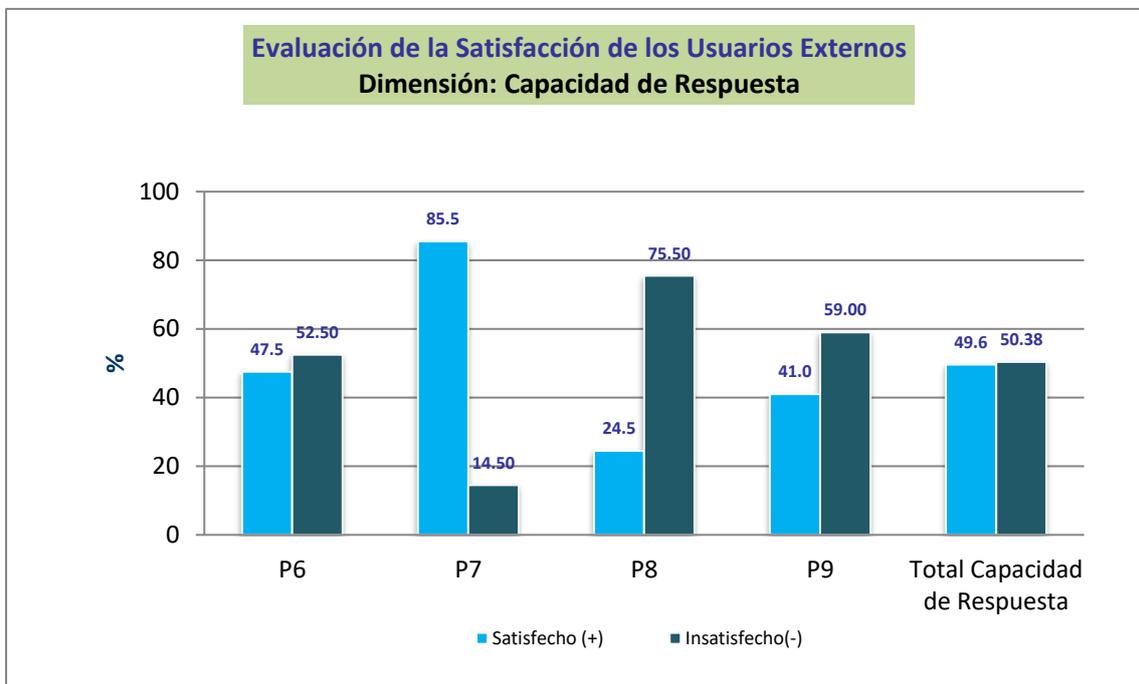


*Nota.* P1= pregunta 1, P2= pregunta 2, P3= pregunta 3, P4= pregunta 4, P5= Pregunta 5

En el gráfico 10 se puede observar que el 68.80% de los usuarios está insatisfecho, mientras que el 31.20% muestra satisfacción. Esto indica que la percepción sobre la accesibilidad al servicio es limitada en un plano administrativo y de gestión. En particular, los aspectos relacionados con la orientación en informes y trámites (P1), junto con el cumplimiento de los horarios de atención (P2), son los que generan mayores niveles de insatisfacción.

Gráfico 11

## Percepción de la calidad de atención según la capacidad de respuesta

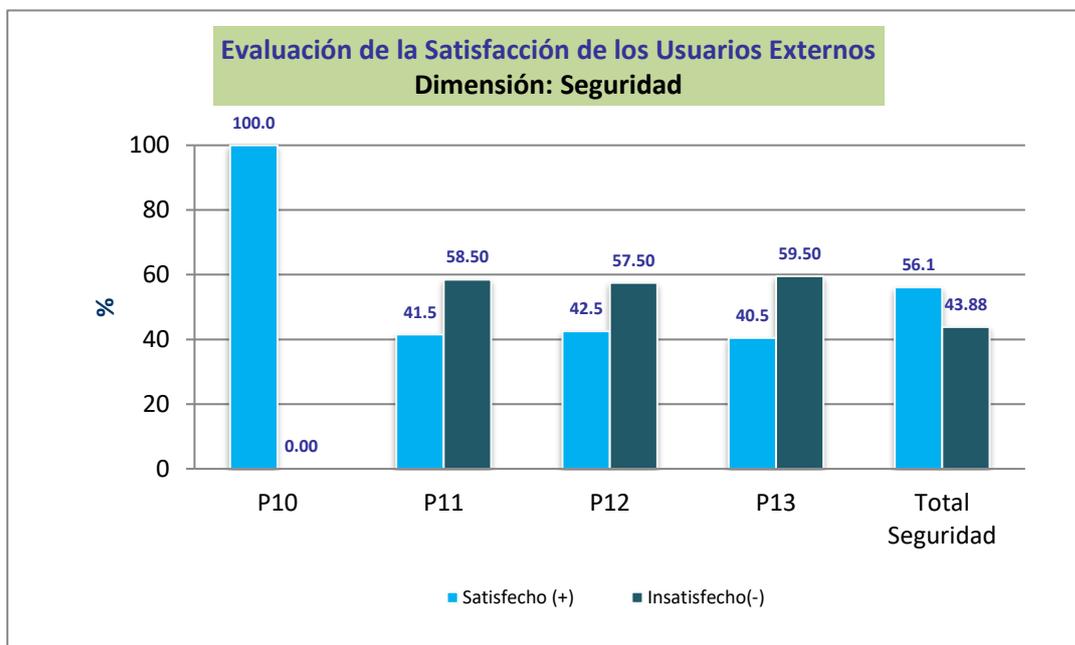


*Nota.* P6= pregunta 6, P7= pregunta 7, P8= pregunta 8, P9= pregunta 9

En el gráfico 11, en términos generales, la dimensión presenta una distribución equilibrada con un 49.60% de satisfacción y un 50.38% de insatisfacción. Esto sugiere que, aunque existen áreas con buen desempeño como la rapidez en la atención (P7), se requiere mejorar considerablemente en otros indicadores como la velocidad de la entrega de resultados (P8) y la atención en farmacia (P9).

**Gráfico 12**

**Percepción de la calidad de atención según la seguridad**

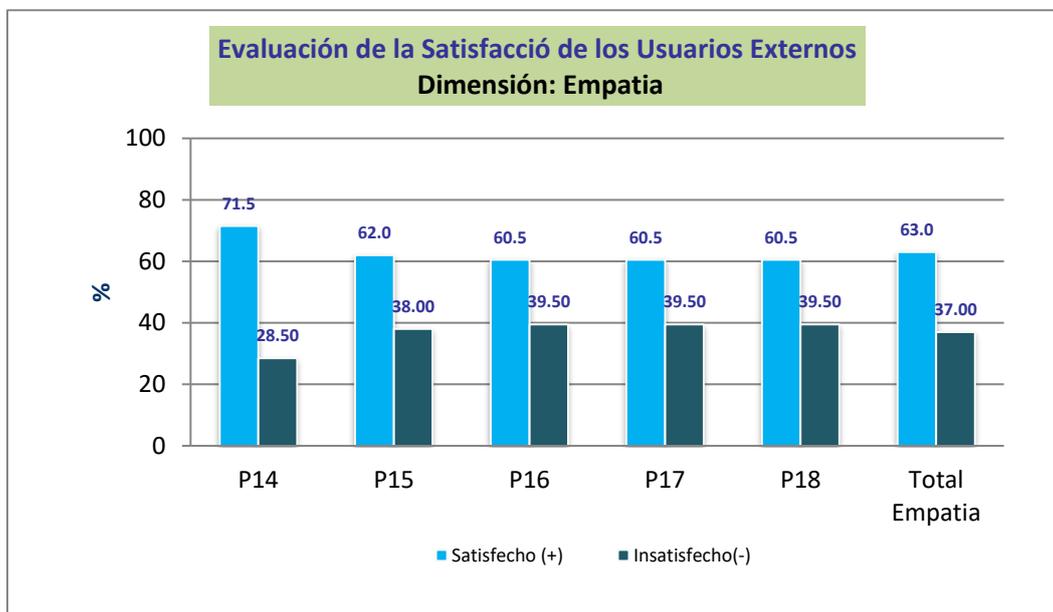


*Nota.* P10= pregunta 10, P11= pregunta 11, P12= pregunta 12, P13= pregunta 13

El gráfico 12 muestra que, en general, la dimensión de Seguridad muestra un balance positivo, con un 56.10% de satisfacción frente a un 43.88% de insatisfacción. El resultado de la pregunta 10 evidencia que la privacidad se consolida como uno de los aspectos mejor valorado por los usuarios, no obstante, aún existen áreas donde se requiere ligeras mejoras para incrementar los niveles generales de satisfacción, como el tiempo, confianza y rigurosidad de las consultas (P11, P12, P13).

**Gráfico 13**

**Percepción de la calidad de atención según la empatía**

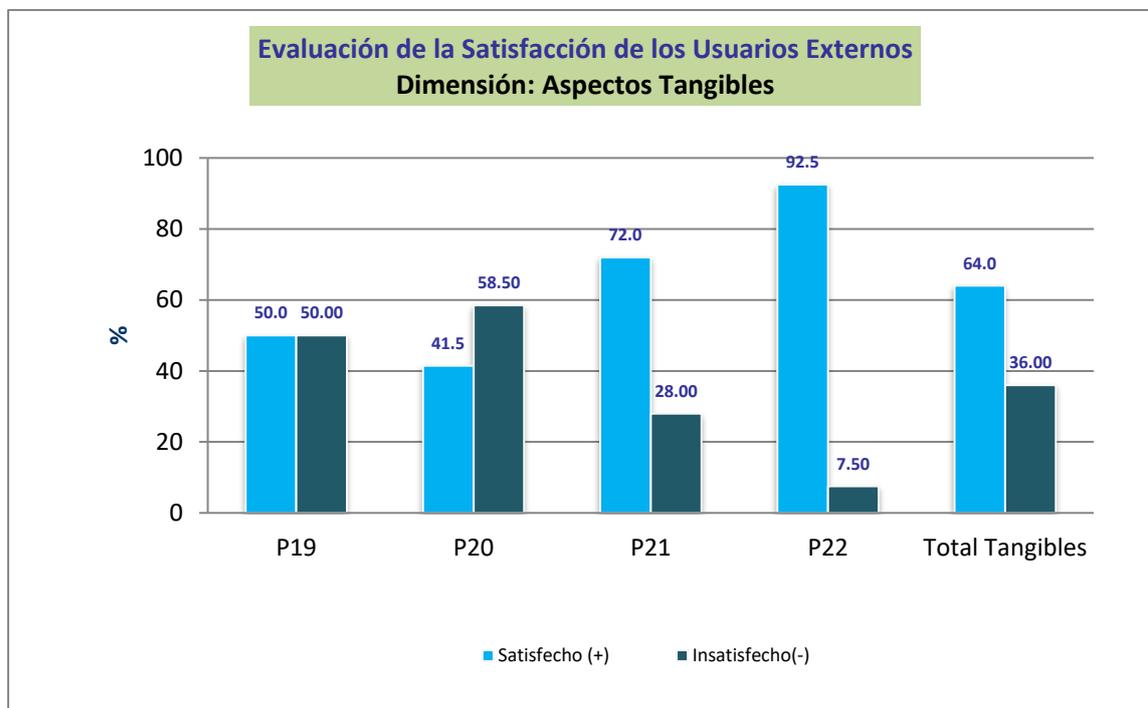


*Nota.* P14= pregunta 14, P15= pregunta 15, P16= pregunta 16, P17= pregunta 17, P18= Pregunt  
18

En el gráfico 13 se precisa que la dimensión de Empatía alcanza un 63.00% de satisfacción, mientras que la insatisfacción totaliza un 37.00%, lo que refleja un desempeño sólido con margen para mejorar en la percepción empática hacia los usuarios externos.

**Gráfico 14**

**Percepción de la calidad de atención según los aspectos tangibles**



*Nota.* P19= pregunta 19, P20= pregunta 20, P21= pregunta 21, P22= pregunta 22

En el gráfico 14 se observa que la dimensión de Aspectos Tangibles muestra un 64.00% de satisfacción y un 36.00% de insatisfacción, reflejando un buen desempeño general, especialmente en los indicadores de limpieza y confort (P22), apoyo visual a la consulta (P19) y orientación de los usuarios en los servicios (P20).

## 2. DISCUSIÓN

La presente investigación de nombre “Percepción de la calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Aplao en diciembre del 2024-Arequipa”, buscó analizar la satisfacción de los pobladores de la comunidad con el hospital dando uso del modelo SERVQUAL, el cual se basa en cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para esto en un primer lugar se evaluó las características demográficas, sociales y culturales que poseen.

En primer lugar, al analizar la información proporcionada sobre la **condición** de los participantes del estudio, se observa que la gran mayoría (85%) de los encuestados eran usuarios frecuentes del hospital, lo que subraya el papel clave que este centro de salud desempeña en la comunidad. El 15% restante, compuesto por acompañantes, sugiere que una parte significativa de los usuarios recibe apoyo o compañía durante sus visitas, lo cual es un factor relevante a tener en cuenta para mejorar la experiencia del paciente y la efectividad de los servicios ofrecidos. Este hallazgo también señala una oportunidad para ampliar el acceso a más personas de la comunidad, quienes, si bien no son usuarios frecuentes, podrían beneficiarse de la atención médica del hospital, contribuyendo de esta manera a una mayor detección temprana de enfermedades y reduciendo potencialmente la morbilidad y mortalidad en la zona (10).

Respecto a la **edad** de los participantes, el análisis revela que casi la mitad (48.5%) de los usuarios eran adultos mayores, lo cual es consistente con la tendencia observada en otras investigaciones, como la de González (32) en Argentina, quien encontró que la mayoría de los usuarios eran adultos y adultos mayores. En el contexto de Aplao, la alta prevalencia de usuarios de 60 años o más puede estar vinculada a la mayor prevalencia de enfermedades crónicas en este grupo etario, como hipertensión, diabetes y enfermedades cardiovasculares, las cuales requieren atención médica continua, particularmente en el área de medicina interna. Esto refleja la necesidad de fortalecer los servicios orientados a este segmento de la población, garantizando un tratamiento adecuado y oportuno. Por otro lado, el 42.5% de los usuarios eran adultos de entre 30 a 59 años, lo que representa un porcentaje significativo y podría sugerir una población con diferentes necesidades de salud, relacionadas probablemente con enfermedades prevalentes en esta etapa de la vida. Este dato se alinea con las investigaciones de Molina y Zapata (25) y Acosta y Espinoza (26), quienes también reportaron una alta participación de adultos en centros

de salud y hospitales de otras zonas del país. Aunque el porcentaje de jóvenes (9%) es menor, es importante no desestimar este grupo, ya que podría reflejar un potencial crecimiento en la demanda de servicios para este segmento si se implementan estrategias de promoción de la salud y prevención de enfermedades en edades tempranas.

En cuanto a la distribución de los usuarios por **sexo**, los resultados muestran una ligera homogeneidad entre los géneros, con un 52% de usuarios femeninos y un 48% masculinos, lo que refleja un equilibrio bastante cercano en la participación de ambos sexos en la comunidad estudiada. Estos resultados coinciden con investigaciones previas, como las de Pacori (24), Molina y Zapata (25), Ninamango (27) y Quispe (28), donde se observa que el sexo femenino tuvo una mayor prevalencia. Esto sugiere que, en el contexto local de Aplao, el hospital atiende a una comunidad con una distribución más equilibrada, lo cual podría estar relacionado con factores demográficos específicos de la zona. Este hallazgo invita a reflexionar sobre si las estrategias de salud implementadas en el hospital están alcanzando de manera equitativa a ambos sexos, o si existen factores culturales o sociales que expliquen la distribución observada.

En cuanto al **nivel de estudios** de los participantes, los resultados revelan que la mayoría de los usuarios posee un nivel educativo de secundaria (34%), seguido de un 26% con educación primaria, lo que indica que un gran porcentaje de la población atendida en el hospital tiene niveles educativos bajos. Estos datos coinciden con los reportes de Pacori (24), Molina y Zapata (25), Ninamango (27) y Quispe (28), quienes también encontraron una prevalencia de usuarios con educación primaria y secundaria en estudios a nivel local y nacional. Este hallazgo es crucial para entender las necesidades de salud de la población, ya que el nivel educativo puede influir en la comprensión de la información médica, en la toma de decisiones de salud y en la adherencia a los tratamientos. En este sentido, es fundamental que el hospital adapte sus estrategias de comunicación y educación en salud para asegurar que todos los usuarios, independientemente de su nivel educativo, puedan acceder a la información necesaria de manera clara y comprensible. El porcentaje de usuarios con nivel educativo superior técnico (24%) y universitario (16%) es relativamente bajo, lo que podría reflejar una oportunidad para mejorar la accesibilidad a los servicios de salud para aquellos con niveles educativos más altos, quienes tal vez busquen una atención médica más especializada. Además, la presencia del 1% de personas analfabetas también es significativa, lo que sugiere la necesidad de seguir desarrollando programas de alfabetización y apoyo para este grupo vulnerable.

En relación con la **ocupación** de los usuarios, los resultados muestran que el 33% de los participantes se desempeñaban como trabajadores independientes, seguido por el 28.5% que eran amas de casa, y un 20% que tenía un empleo formal. Este patrón refleja una distribución ocupacional característica de una comunidad con una mezcla de trabajadores autónomos y dependientes. El 15% de los participantes se encontraba desempleado, lo que podría señalar un desafío económico o de acceso a empleo en la zona. Un 3.5% eran estudiantes, lo cual también es relevante, ya que implica que este grupo está en una etapa de formación y desarrollo, y podría tener diferentes necesidades de salud comparado con los trabajadores. Estos resultados, aunque pueden estar influenciados por el contexto social y cultural de la comunidad, coinciden con los encontrados por Cobo et al. (30), quien también observó una prevalencia de trabajadores entre los usuarios de los establecimientos de salud. Esta información destaca la diversidad ocupacional de la población y sugiere que la atención médica podría beneficiarse de enfoques específicos para cada grupo, como la mejora de los servicios para los desempleados o la oferta de horarios y servicios especializados para trabajadores autónomos y amas de casa.

En cuanto al **tipo de seguro de salud**, los resultados muestran que el 80% de los usuarios se atendieron bajo el Seguro Integral de Salud (SIS), mientras que el 20% restante acudió de manera particular. Esto sugiere que una gran parte de la población estudiada depende de un seguro de salud público, lo que es coherente con la situación socioeconómica de muchas comunidades donde el acceso a seguros privados es limitado. Sin embargo, los datos muestran variabilidad cuando se comparan con estudios previos. Por ejemplo, Quispe (28) encontró una tasa del 92% de usuarios con SIS en un hospital de Lima, mientras que Ninamango (27) reportó que un 60.9% de los usuarios de un hospital en la misma ciudad no tenían acceso a un seguro de salud. Esto resalta las diferencias en la cobertura y acceso al sistema de salud según la ubicación geográfica, lo que puede tener implicaciones para la planificación de recursos y la prestación de servicios.

Respecto al **tipo de paciente**, los datos muestran que el 69% de los usuarios fueron continuadores, lo que refleja una lealtad considerable hacia el servicio de medicina interna del hospital. Este porcentaje es fundamental, ya que indica la importancia de la calidad de atención como un factor clave en la fidelización de los pacientes, corroborando la relevancia de mantener altos estándares de calidad en la atención médica para retener a los usuarios a largo plazo, tal como indican estudios previos (1, 27). Por último, los datos geográficos revelan que el 91% de

los participantes residían en la provincia de Castilla, con solo un 9% proveniente de otras provincias. Esto sugiere que el hospital está atendiendo principalmente a la población local, lo cual resalta su rol central en la comunidad. La baja proporción de usuarios provenientes de otras provincias podría indicar una falta de accesibilidad para aquellos que no residen cerca o una baja demanda de servicios fuera de la región, lo que también podría influir en la forma en que el hospital orienta sus estrategias de captación y expansión.

En cuanto a la **percepción de la calidad de atención** en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Aplao, los resultados revelan una distribución casi equitativa entre la satisfacción e insatisfacción de los usuarios, con un 52.27% indicando estar satisfechos y un 47.73% insatisfechos. Este hallazgo sugiere que los usuarios se encuentran en un punto intermedio, lo que refleja una opinión dividida respecto a la calidad de los servicios ofrecidos. La proximidad de estos porcentajes indica que, si bien una ligera mayoría está satisfecha, la insatisfacción también es considerable, lo que apunta a la necesidad urgente de mejorar ciertos aspectos de la atención en el servicio de medicina interna. La presencia de una insatisfacción notable puede estar relacionada con diversas deficiencias en la calidad del servicio, como tiempos de espera prolongados, atención percibida como inadecuada o falta de recursos, entre otros, que deben ser identificados y corregidos para mejorar la experiencia del paciente. Al comparar estos resultados con investigaciones a nivel local, se observa que en la ciudad de Arequipa la tendencia general respecto a la calidad de atención en los servicios de salud es positiva, como lo demuestran los estudios de Acosta y Espinoza (26) y Molina y Zapata (25), quienes reportaron que un porcentaje significativo de usuarios en centros de salud estaban satisfechos con la atención médica recibida. Estos datos sugieren que, en general, los pacientes de Arequipa tienen una percepción positiva de los servicios médicos. Sin embargo, cabe destacar que las comparaciones entre los servicios de salud de Arequipa y las provincias no son completamente precisas debido a la escasez de datos sobre las condiciones de salud en otras áreas de la región, lo que limita la capacidad de realizar una comparación rigurosa.

Finalmente, está el análisis de la satisfacción de los usuarios externos en función a cada una de sus dimensiones. En cuanto a la **fiabilidad** del servicio, los datos revelan limitaciones en áreas clave, como los trámites administrativos, la solicitud de informes, la obtención de citas y los

horarios de atención. Estos aspectos afectan negativamente la percepción de los usuarios, quienes experimentan dificultades al interactuar con el servicio. A pesar de que solo el 31.2% de los usuarios se siente satisfecho, el 68.8% restante expresa insatisfacción, lo que indica que la falta de fiabilidad está muy presente. Estos resultados son coherentes con estudios previos en otras localidades, como los de Ninamango (27) y Ordoñez (29), quienes también encontraron altos niveles de insatisfacción relacionados con la fiabilidad del servicio en centros de salud similares en Lima. La percepción de que el servicio no es confiable genera una sensación de desconfianza y frustración, lo que afecta negativamente la experiencia del paciente. En un segundo bloque, la **capacidad de respuesta** del servicio muestra una distribución equilibrada entre satisfacción e insatisfacción, con un 49.6% de usuarios satisfechos y un 50.3% insatisfechos. Esto refleja una respuesta mixta de los usuarios, quienes valoran positivamente la rapidez en la atención en algunos aspectos, pero sienten que otros indicadores, como la velocidad en la entrega de análisis y la atención en farmacia, no cumplen con sus expectativas. La rapidez en ciertos procedimientos mejora la experiencia del paciente, mientras que la lentitud en otros aspectos genera insatisfacción. Este equilibrio entre satisfacción e insatisfacción también es observado en estudios previos, como los de Ninamango (27) y Ordoñez (29), donde los usuarios reportan opiniones divididas sobre la capacidad de respuesta en el servicio de medicina interna. En cuanto a la **seguridad** del servicio, los usuarios presentan una ligera tendencia hacia la satisfacción, con un 56.1% reportando satisfacción y un 43.8% insatisfacción. El aspecto más destacado en esta dimensión es la privacidad del servicio, un indicador fundamental para muchos pacientes que requieren confianza y discreción en su atención médica. Aunque la tendencia es mayormente positiva, la insatisfacción en un porcentaje considerable de usuarios señala áreas de mejora en los protocolos de seguridad. Este comportamiento es consistente con estudios previos, donde la seguridad también es vista de manera positiva en muchos casos, aunque algunos aspectos específicos pueden generar preocupación entre los pacientes (24, 28, 29). En un cuarto bloque, la **empatía** del servicio de medicina interna es una de las dimensiones mejor valoradas, con un 63% de los usuarios satisfechos y solo un 37% insatisfechos. La empatía, entendida como la capacidad del personal médico para conectar con los pacientes de manera humana y comprender sus necesidades emocionales, juega un papel crucial en la satisfacción general. La tendencia positiva en este aspecto refleja que los usuarios valoran la atención personalizada y el trato cálido por parte del personal. Este resultado está en línea con los estudios de Pacori (24), Quispe (28) y Ordoñez

(29), quienes destacan el impacto positivo de la empatía en la satisfacción de los pacientes. Finalmente, en los **aspectos tangibles** del servicio, como la limpieza, el confort del consultorio y el apoyo visual durante las consultas, la tendencia es igualmente positiva, con un 64% de usuarios satisfechos y un 36% insatisfechos. La valoración positiva de estos aspectos materiales sugiere que un ambiente limpio y bien organizado, así como una adecuada orientación al usuario, influyen significativamente en la percepción general del servicio. Sin embargo, los datos también muestran variabilidad en los resultados de otros estudios, con algunos reportando valoraciones negativas (27, 29) y otros más positivas (28). Esta variabilidad resalta la importancia de mantener estándares consistentes en estos aspectos para garantizar una experiencia satisfactoria para todos los usuarios.



## CONCLUSIONES

1. La percepción de la calidad de atención por parte los usuarios de consultorio externo de medicina interna del Hospital Aplao demostró un nivel de satisfacción positivo, con un 52.3% de ellos indicando estar conformes con los servicios brindados. No obstante, un 47.7% manifestó insatisfacción, lo que evidencia un margen de mejora notable en los servicios brindados por la institución de salud.
2. En la percepción de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina interna se evidenció una mayor satisfacción en las dimensiones de Seguridad (56.1%), Empatía (63%) y Aspectos Tangibles (64%), lo que indica que los usuarios valoran aspectos relacionados con la confianza generada por el personal, el trato empático, y las condiciones físicas del entorno. Sin embargo, resaltó la insatisfacción en la dimensión de Fiabilidad (68.8%) lo cual indica desconfianza en el cumplimiento exitoso del servicio. En el caso de Capacidad de respuesta, no hubo una percepción predominante entre los usuarios satisfechos e insatisfechos.
3. A nivel sociodemográfico, los usuarios del consultorio externo estuvo mayoritariamente compuesta por adultos mayores (48.5%) y del sexo femenino (52%). A nivel social y cultural, la mayoría de los usuarios contó con educación secundaria (34%), ejerciendo los oficios de trabajador independiente (33%) y ama de casa (28.5%). Asimismo, el 80% de los usuarios se atendió con el seguro SIS y el 91% provinieron de la provincia de Castilla.

## RECOMENDACIONES

1. Como investigadora y conocedora de las necesidades de la comunidad de Aplao, recomiendo diseñar e implementar un plan integral de mejora continua en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Aplao, basado en los resultados de esta investigación. Este plan debe enfocarse en fortalecer las dimensiones de calidad identificadas como áreas críticas, especialmente la fiabilidad y la capacidad de respuesta, sin descuidar la seguridad, empatía y aspectos tangibles. Para ello, se propone organizar talleres regulares de capacitación para el personal en temas como atención centrada en el paciente, manejo de tiempos y protocolos de atención estandarizados, asegurando un servicio eficiente y confiable.
2. Se recomienda establecer sistemas de monitoreo y evaluación para identificar brechas en la prestación de servicios y tomar decisiones oportunas basadas en datos concretos. Es fundamental invertir en la mejora de la infraestructura y en la adquisición de equipos médicos actualizados, generando un entorno adecuado para la atención.
3. Se sugiere implementar encuestas periódicas y un canal accesible para que los usuarios expresen sus necesidades y sugerencias, facilitando un diálogo constante entre los pacientes y el hospital. Este plan permitirá no solo optimizar la calidad de atención percibida, sino también reforzar el vínculo de confianza entre el hospital y la comunidad, contribuyendo al bienestar de los usuarios y al fortalecimiento del sistema de salud local.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

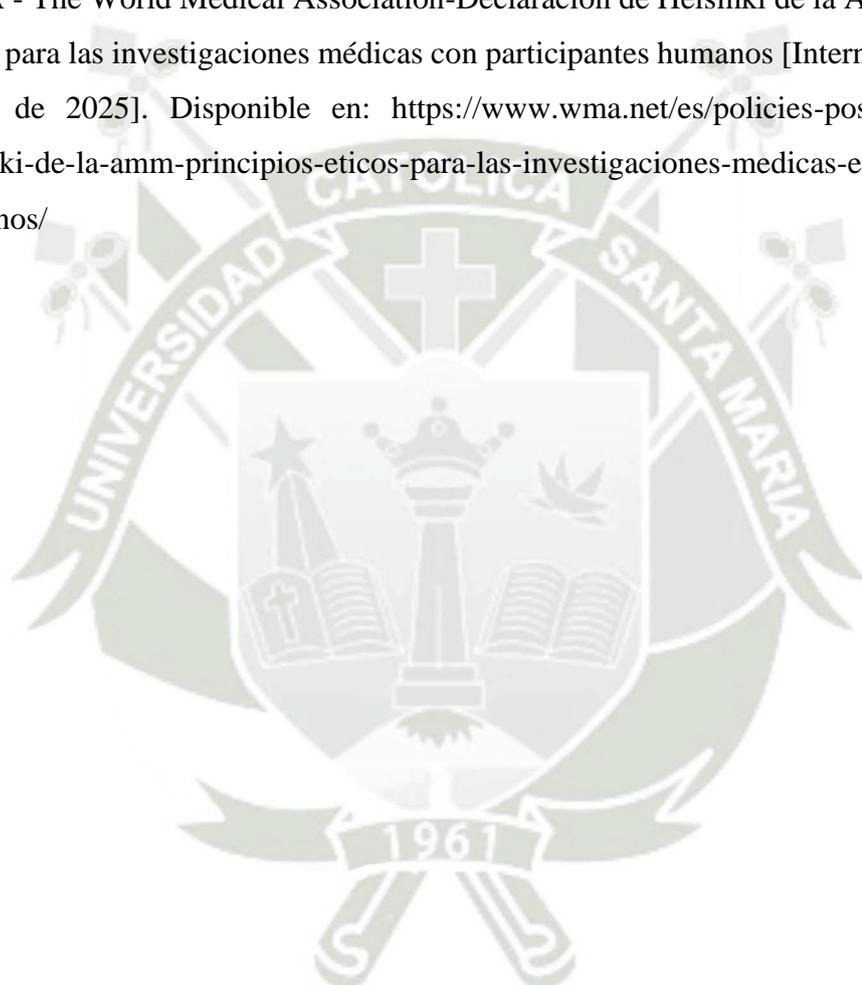
1. World Health Organization. Quality of care [Internet]. 2024 [citado 21 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/quality-of-care>
2. Arce-Huamani MÁ, Aliaga-Gastelumendi RA, Arce-Huamani MÁ, Aliaga-Gastelumendi RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Acta Médica Peruana. octubre de 2023;40(4):308-13.
3. Organización Mundial de la Salud. Atención primaria de salud [Internet]. 2023 [citado 21 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>
4. Bauhoff S. Gente Saludable. 2023 [citado 21 de enero de 2025]. Prevenir muertes innecesarias abordando la baja calidad de la atención. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/prevenir-muertes-innecesarias-abordando-la-baja-calidad-de-la-atencion/>
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Población con algún problema de salud que busca atención se incrementó de 43,5% a 47,0% [Internet]. 2024 [citado 21 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/923804-poblacion-con-algun-problema-de-salud-que-busca-atencion-se-incremento-de-43-5-a-47-0>
6. Superintendencia Nacional de Salud. SUSALUD: Más del 92% de atenciones brindadas en el 2022 se referían a casos en establecimientos de salud públicos [Internet]. 2023 [citado 21 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/susalud/noticias/689545-susalud-mas-del-92-de-atenciones-brindadas-en-el-2022-se-referian-a-casos-en-establecimientos-de-salud-publicos>
7. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 3 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
8. Caamaño AJ, Romero YR, Fuentealba NG. Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. Horizontes Empresariales. 2010;9(2):51-72.

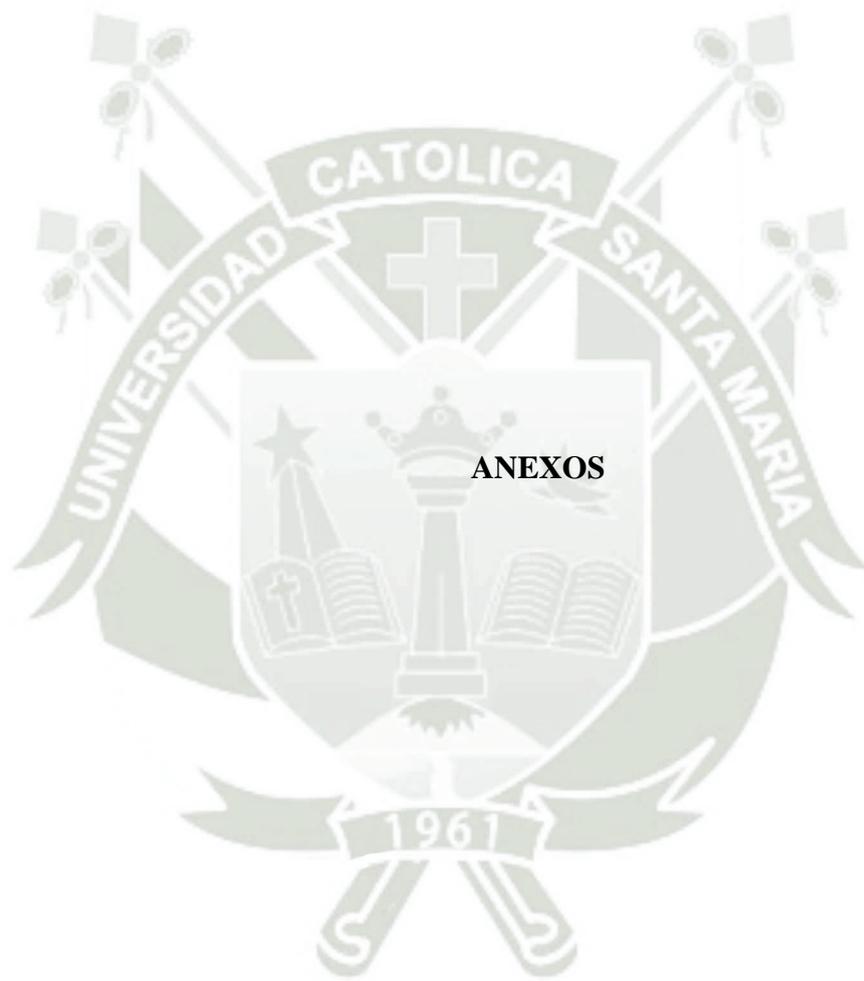
9. Salazar M, Carrillo M. Modelo SERVQUAL y su aplicación en la evaluación de calidad percibida en salud. Rev Méd Panamá. 2012;29(2):133-40.
10. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? JAMA. 23 de septiembre de 1988;260(12):1743-8.
11. Organización Mundial de la Salud. Constitution of the World Health Organization [Internet]. 2006 [citado 3 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/about/governance/constitution>
12. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail. 1988;64(1):12-40.
13. Cerna P, Ramos A. Evaluación de la satisfacción del usuario externo en servicios de salud: el modelo SERVQUAL [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 2011 [citado 20 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.minsa.gob.pe/>
14. Organización Internacional de Normalización, . ISO. 2021 [citado 20 de enero de 2025]. ISO 9001:2015. Disponible en: <https://www.iso.org/standard/62085.html>
15. Juran J. Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services. New York, NY; 1992. 538 p.
16. Young M, Smith MA. Standards and Evaluation of Healthcare Quality, Safety, and Person-Centered Care. En: StatPearls [Internet]. Treasure Island (FL): StatPearls Publishing; 2025 [citado 22 de enero de 2025]. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK576432/>
17. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. MINSA; 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
18. Berwick DM. A User's Manual For The IOM's 'Quality Chasm' Report. Health Affairs. mayo de 2002;21(3):80-90.

19. Nadi A, Shojaee J, Abedi G, Siamian H, Abedini E, Rostami F. Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals. *Med Arch.* abril de 2016;70(2):135-9.
20. A'aqoulah A, Kuyini AB, Albalas S. Exploring the Gap Between Patients' Expectations and Perceptions of Healthcare Service Quality. *Patient Preference and Adherence.* 23 de mayo de 2022;16:1295-305.
21. Torres Samuel M, Vásquez Stanescu CL. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium.* 2015;18(35):57-76.
22. Agency of healthcare research and quality. AHRQ. 2015 [citado 22 de enero de 2025]. Types of Health Care Quality Measures. Disponible en: <https://www.ahrq.gov/talkingquality/measures/types.html>
23. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. *Milbank Q.* diciembre de 2005;83(4):691-729.
24. Pacori Loaiza SG. Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en consultorios externos de Pediatría del Hospital III Goyeneche 2019 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019 [citado 20 de enero de 2025]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8198>
25. Molina Acurio LV, Zapata Miranda E. Calidad de atención en los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud « Alto Libertad» y « Las Esmeraldas» Arequipa 2023 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Arequipa]: Universidad Católica de Santa María; 2023 [citado 20 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12560>
26. Cesar AMA, Javier EAS. Factores asociados a la calidad de atención percibida en consultorio externo de medicina y ginecología del Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa febrero 2024 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica de Santa María; 2024 [citado 20 de enero de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12920/13459>

27. Vicuña N, Michael W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; [citado 20 de enero de 2025]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/4b27bdfd-15e9-4017-b903-bd1a12b7d39f>
28. Quispe Evangelista JB. Satisfacción de la calidad de atención en el servicio de consultorio externo de pediatría Hospital María Auxiliadora mayo 2019 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Lima]: Universidad San Martín de Porres; 2020. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6491/quispe\\_ejb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6491/quispe_ejb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Ordoñez Durand MV. Nivel De Calidad De Atención En Salud En Pacientes Adultos Atendidos En Consultorio Externo De Medicina Del Centro De Salud Gaudencio Bernasconi En El Año 2021 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada San Juan Bautista; [citado 20 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/item/0b19dc06-5464-4026-8aea-b6dcd8c6db74>
30. Cobo-Mejía EA, Estepa-Rodríguez KJ, Herrera-Triana C, Linares-Reyes P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá. 3 de septiembre de 2018;5(2):277-94.
31. Alfaro Bravo S. Percepción de la calidad de la atención médica en los adultos mayores de la UMF 21 [Internet] [Tesis de Especialidad]. [México]: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2013 [citado 20 de enero de 2025]. Disponible en: <http://repositorio.unam.mx>
32. González Vence MR. Percepción de la calidad de la atención en los consultorios externos del Hospital Ángela Iglesia de Llano de la ciudad de Corrientes, capital, del mes de octubre del 2016 a octubre del año 2017 [Internet]. [Argentina]: Universidad Nacional del Nordeste; 2019 [citado 20 de enero de 2025]. Disponible en: <http://repositorio.unne.edu.ar/xmlui/handle/123456789/48689>

33. Icart Isern MT, Canela Soler J. El uso de hipótesis en la investigación científica. Aten Primaria. 28 de febrero de 1998;21(3):172-8.
34. López-Roldán P, Fachelli S. La Encuesta. En: Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. Universidad Autónoma de Barcelona; 2016 [citado 10 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://ddd.uab.cat/record/163567>
35. WMA - The World Medical Association-Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas con participantes humanos [Internet]. [citado 20 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>





**ANEXO 1:**

**Ficha de recolección de datos**

N° ENCUESTA: _____		
<b>PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL</b>		
<b>APLAO EN DICIEMBRE DEL 2024</b>		
<b>Fecha:</b>	<b>Hora inicio:</b>	<b>Hora de final:</b>
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio que ha recibido en la Consulta Externa de medicina interna del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente \ confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
Condición del encuestado	Usuario(a)	1
	Acompañante	2
Edad en años	_____	
Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
Nivel de estudios:	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
Ocupación	Empleado	1
	Trabajador	2
	Independiente	
	Ama de casa	3
	Estudiante	4
	Desempleado	5
Lugar de procedencia	Provincia de Castilla	1
	Otra provincia	2
Tipo de seguro	SIS	1
	Ninguno	2
	Otro	3
Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

**ANEXO 2:**

**Cuestionario SERVQUAL modificado para hospitales**

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las EXPECTATIVAS, que se refieren a la importancia que usted le otorga <u>al servicio que espera recibir</u> en consulta externa de medicina interna. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
06	E	Que la atención en caja o en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.							
07	E	Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida.							
09	E	Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.							
10	E	Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad.							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad. Respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.							
16	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de atención.							
17	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
18	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES, que se refieren a como Ud. <b>HA RECIBIDO</b> la atención en el servicio de consulta externa. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de atención del SIS sea rápida?							
07	P ¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida?							
09	P ¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO 3:

Modelo de carta de presentación para la autorización de la realización de la  
investigación por el Decano de la Facultad de Medicina Humana



Universidad Católica  
de Santa María

IN SCIENTIA ET FIDE EST FORTITUDO NOSTRA  
(En la Ciencia y en la Fe está nuestra Fortaleza)

Arequipa, 18 de diciembre del 2024

Oficio N° 004-FMH-2025

Señora Doctora  
MIRIAN ARACELI SALCEDO VARGAS  
DIRECTORA DEL HOSPITAL DE APLAO  
Aplao

Asunto: Autorización Trabajo de Investigación  
Ref.: Expediente E-2024-022644

De mi consideración

Es grato dirigirme a usted, solicitando su autorización a efecto de que el/la/los estudiante(s) MAYELA VALERIA CHÁVEZ MONTES, identificada con DNI 71509694 y código universitario 2017100302, pueda(n) llevar a cabo su Trabajo de Investigación titulado "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL APLAO EN DICIEMBRE DEL 2024-AREQUIPA", consistente en la realización de encuestas y, en el horario que designe su representada. Se adjunta la solicitud de requerimiento del (a)(los) interesado(a)(os).

Dicho trabajo ha sido aprobado por el Jurado Dictaminador respectivo, para lo cual, se adjunta el dictamen aprobatorio.

Finalmente, mucho le agradeceré, concederle las facilidades del caso, a nuestro(a)(os) estudiante(s), únicamente con fines académicos.

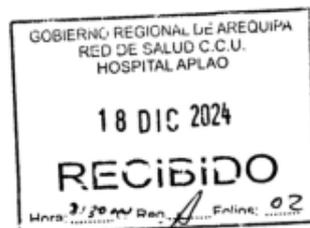
Agradeciendo anticipadamente por la atención dispensada al presente, quedo de usted.

Atentamente,



  
Dr. ALEJANDRO MIRANDA PINTO  
Decano de la Facultad de Medicina Humana  
Universidad Católica de Santa María

AMP/Decano  
BF



**SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de  
Investigación**

**DRA. MIRIAN ARACELI SALCEDO VARGAS  
DIRECTORA DEL HOSPITAL DE APLAO**

**Yo, MAYELA VALERIA CHÁVEZ  
MONTES, identificada con DNI N°  
71509694, con domicilio Calle Castilla  
N°415, Aplao. Ante Ud. respetuosamente me  
presento y expongo:**

Que, habiendo culminado la carrera profesional de **MEDICINA HUMANA** en la Universidad Católica de Santa María, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su Institución sobre **“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL APLAO EN DICIEMBRE DEL 2024-AREQUIPA”** para optar el grado de Médico cirujana.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Arequipa, 18 de diciembre del 2024



---

**MAYELA CHÁVEZ MONTES  
DNI N° 71509694**

ANEXO 4:

Modelo de carta de autorización de la realización de la investigación por la Director(a)  
del Hospital Aplao



"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN  
DE LA ECONOMÍA PERUANA"



Aplao, 19 de Diciembre del 2024

OFICIO N°004- 2024-GRA/GRS/GR- DRS CCU-HA-DIRECC.

Señorita:

MAYELA VALERIA CHÁVEZ MONTES

Presente. -

**ASUNTO:** Se Autoriza Realización de Trabajo de Investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que, en atención a su solicitud presentada, se autoriza a su persona a realizar el trabajo de Investigación titulado "Percepción de la Calidad de Atención de los Usuarios del Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Aplao en Diciembre del 2024 - Arequipa", siendo el lugar de Ejecución en el Hospital de Aplao.

Sin otro particular me despido de Ud., no sin antes agradecerle anticipadamente la atención que brinde al presente y reiterarle las muestras de nuestra especial consideración y estima.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
CENTRO REGIONAL DE SALUD  
DRA. M. Araceli Salcedo Vargas  
DIRECTORA  
C.I.P. 067361

DOC. 7805051

EXP. 4801155

MASV/lmmn  
c.c./Arch.

Av.21 de Marzo N° 111 Aplao-Arequipa - Red de Salud N° 2 Castilla Condesuyos La Unión Telef. 471021 - Tele  
Fax 471137 - SiS 471117 Economía 471233 - Tele Fax Logística 471110  
Email: [direcciónhospital@redccu.gob.pe](mailto:direcciónhospital@redccu.gob.pe) ; [direcciónred@redccu.gob.pe](mailto:direcciónred@redccu.gob.pe)

## ANEXO 5:

### Dictamen de aprobación para la realización de la investigación por el Comité de Ética de investigación de la UCSM

#### COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM



#### DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

Arequipa, 16 de enero de 2025

Investigadora                      Mayela Valeria Chávez Montes

Presente. –

De mi especial consideración.

Me dirijo a usted para hacerle llegar el resultado de la evaluación de su proyecto de investigación y dictamen del Comité Institucional de Ética de Investigación.

**TÍTULO:** “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL APLAO EN DICIEMBRE DEL 2024-AREQUIPA”.

Investigadora: Mayela Valeria Chávez Montes.

**TIPO Y DISEÑO:** De campo, observacional, prospectivo, transversal, exploratorio, descriptivo.

**OBJETIVO:** La investigación tiene como objetivo: Determinar la percepción de la calidad de atención de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Aplao en diciembre de 2024, AREQUIPA.



**PROCEDIMIENTOS:** Entrevista, cuestionario

**COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM**



**DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION  
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA**

**SUJETOS DE ESTUDIO:**

Pacientes atendidos en el consultorio de medicina interna.

**RIESGO DEL ESTUDIO:**

Mínimo.

**OBSERVACIONES, SUGERENCIAS:**

Debe proteger confidencialidad de la data sensible.

**DICTAMEN:**

***DICTAMEN FAVORABLE  
016 - 2025***



Agueda Muñoz Del Carpio Toia  
Comité Institucional de Ética de la Investigación UCSM

Cualquier duda comunicarse a: [comiteeticainvestigacionucsm@gmail.com](mailto:comiteeticainvestigacionucsm@gmail.com)

ANEXO 6:

Matriz de datos

Nº de Encuesta	DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:										EXPECTATIVAS										PERCEPCIONES																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	Nombre del Encuestado	Sexo (M/F)	Edad en años	Condición de Salud (Buena/Regular/Mala)	Profesión	Nivel de Educación	Formación Académica (Pregrado/Posgrado)	Experiencia (Años)	Tipología de Encuesta (Cualitativa/Cuantitativa)	Objetivo de la Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067	1068	1069	1070	1071	1072	1073	1074	1075	1076	1077	1078	1079	1080	1081	1082	1083	1084	1085	1086	1087	1088	1089	1090	1091	1092	1093	1094	1095	1096	1097	1098	1099	1100	1101	1102	1103	1104	1105	1106	1107	1108	1109	1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117	1118	1119	1120	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127	1128	1129	1130	1131	1132	1133	1134	1135	1136	1137	1138	1139	1140	1141	1142	1143	1144	1145	1146	1147	1148	1149	1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157	1158	1159	1160	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167	1168	1169	1170	1171	1172	1173	1174	1175	1176	1177	1178	1179	1180	1181	1182	1183	1184	1185	1186	1187	1188	1189	1190	1191	1192	1193	1194	1195	1196	1197	1198	1199	1200	1201	1202	1203	1204	1205	1206	1207	1208	1209	1210	1211	1212	1213	1214	1215	1216	1217	1218	1219	1220	1221	1222	1223	1224	1225	1226	1227	1228	1229	1230	1231	1232	1233	1234	1235	1236	1237	1238	1239	1240	1241	1242	1243	1244	1245	1246	1247	1248	1249	1250	1251	1252	1253	1254	1255	1256	1257	1258	1259	1260	1261	1262	1263	1264	1265	1266	1267	1268	1269	1270	1271	1272	1273	1274	1275	1276	1277	1278	1279	1280	1281	1282	1283	1284	1285	1286	1287	1288	1289	1290	1291	1292	1293	1294	1295	1296	1297	1298	1299	1300	1301	1302	1303	1304	1305	1306	1307	1308	1309	1310	1311	1312	1313	1314	1315	1316	1317	1318	1319	1320	1321	1322	1323	1324	1325	1326	1327	1328	1329	1330	1331	1332	1333	1334	1335	1336	1337	1338	1339	1340	1341	1342	1343	1344	1345	1346	1347	1348	1349	1350	1351	1352	1353	1354	1355	1356	1357	1358	1359	1360	1361	1362	1363	1364	1365	1366	1367	1368	1369	1370	1371	1372	1373	1374	1375	1376	1377	1378	1379	1380	1381	1382	1383	1384	1385	1386	1387	1388	1389	1390	1391	1392	1393	1394	1395	1396	1397	1398	1399	1400	1401	1402	1403	1404	1405	1406	1407	1408	1409	1410	1411	1412	1413	1414	1415	1416	1417	1418	1419	1420	1421	1422	1423	1424	1425	1426	1427	1428	1429	1430	1431	1432	1433	1434	1435	1436	1437	1438	1439	1440	1441	1442	1443	1444	1445	1446	1447	1448



