

## CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE ZONA RURAL PERUANA

*Paredes Larios Claudia del Pilar*<sup>1</sup>

### Resumen

El presente trabajo de investigación denominado Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris, 2019 tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones respectivas. Fue un estudio no experimental descriptivo, transversal, y correlacional. La población estudiada estuvo constituida por los usuarios, mayores de edad, ambos sexos, que fueron atendidos en consulta externa, durante los meses de mayo y junio del 2019, la suma de los usuarios atendidos fue de 240, de los cuales se obtuvo una muestra de 148 usuarios. Se utilizó dos instrumentos que fueron construidos por la investigadora según la operacionalización de las variables, con la cual se recopilaron los datos necesarios para el presente estudio, ambos instrumentos poseen validez de juicio de expertos y se les calculó la confiabilidad con el alfa de cronbach cuyos valores resultaron para la calidad de atención fue de 0,989 y para la satisfacción fue de 0,996. Los datos se procesaron en el software estadístico SPSS.25 que fueron presentados mediante tablas y figuras. Los resultados fueron que, en las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización están correlacionadas significativamente con la satisfacción del usuario externo. Se concluye que hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Citar como: Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. 2020; Vol. 9 / N° 1.

Palabras Clave: Calidad de atención, Satisfacción, Usuario Externo, Centro de Salud

### Abstract

The present research work called Quality of care and satisfaction of the external user of the Cañaris health center, 2019. Its objective was to determine the relationship between the study variables and their respective dimensions. It was a non-experimental, descriptive, transversal, and correlational study. The population studied was constituted by the users, adults, both sexes, who were attended in outpatient consultation, during the months of May and June of 2019, the sum of the users attended was 240, of which a sample was obtained of 148 users. We used two instruments that were constructed by the researcher according to the operationalization of the variables, with which the necessary data for the present study were collected, both instruments have validity of expert judgment and the reliability was calculated with the Cronbach alpha whose values were for the quality of attention was 0.989 and for satisfaction was 0.996. The data were processed in the SPSS.25 statistical software that were presented by tables and figures. The results were that in the dimensions of reliability, empathy, responsiveness and loyalty are significantly correlated with the satisfaction of the external user. It is concluded that there is a positive relationship between the variables quality of attention and user satisfaction.

---

Correspondencia: Claudia Paredes Larios  
[cpplarios@gmail.com](mailto:cpplarios@gmail.com)

---

Recibido: 15/04/2020

Aprobado: 22/05/2020

En línea: 08/06/2020

Keywords: Quality of care, Satisfaction, External User, Health Center.

## I. Introducción

En la actualidad el desafío de toda organización es mejorar los servicios de salud, desarrollando estrategias de mejora que garanticen un excelente servicio y por consecuencia la satisfacción del usuario. En el sector salud, la inversión económica por parte del Estado es indispensable, porque permitirá estar a la vanguardia en el uso oportuno de tecnología, insumos, materiales, y recursos humanos, con una respuesta oportuna frente a la demanda de usuarios.

La gestión de los servicios de la salud es importante el factor de calidad y la satisfacción de los usuarios, convirtiéndose en una preocupación esencial para la gestión en salud, precisar la calidad del servicio y determinar la evaluación de sus características, perspectivas, dimensiones ha sido una causal divergente entre diversos autores.

Implementar un sistema de gestión de la calidad es un reto, asimismo requiere un cambio de cultura organizacional, reformular leyes, normas, procedimientos que apunten a brindar una atención de calidad, la óptica de los usuarios es compleja, puesto que la primera atención definirá la concepción del sistema de salud. Asimismo, debemos garantizar el

acceso y la equidad de las acciones y servicio de salud a toda la población.

La calidad como un conjunto de intervenciones de salud con el objetivo de brindar un cuidado holístico a los pacientes, el desconocimiento de este propósito puede suscitar rotura en la salud de paciente, perdiéndose la calidad de la atención por consecuente una insatisfacción <sup>(1)</sup>.

A nivel internacional en Estado Unidos en el 2015, una atención de mala calidad generó una pérdida de 6 billones de dólares anuales, perjudicando a la economía del país; Este gasto ineficiente tiene como consecuencia el deterioro de la confianza en el sector salud. El descenso de la calidad es un óbice para contrarrestar los problemas en salud, las acciones realizadas por los trabajadores en salud repercutirán directamente en la satisfacción del usuario. Esta evaluación subjetiva por parte del usuario repercutirá directamente en la calidad del servicio, definiendo la reputación de la institución <sup>(2)</sup>.

En América latina y Caribe “mueren mas de 8 millones de personas por enfermedades que pueden ser tratados en el primer nivel de atención” <sup>(2)</sup>.

La mala calidad es un acervo de factores influyentes de forma negativamente tiendo como consecuencia alta tasa de mortalidad.

Una investigación en Brasil, 98% de su población considera que el sistema de salud es ineficiente, esta disminución de la calidad asistencial repercute directamente en la salud, literalmente puede costarle la vida.

El descenso de la calidad de los servicios de salud repercute directamente en los países bajos y medianos, en poblaciones de pobreza y pobreza extrema, donde existe altos índices de inequidad, escaso acceso a salud y medicamentos, asimismo esto genera gasto de bolsillo a los usuarios y gastos adicionales al sistema de salud <sup>(3)</sup>.

En América Latina, afirman que la reforma en salud debe cumplir con ciertos principios como acceso a salud, equidad, participación social, eficiencia, eficacia y sostenibilidad. El Estado debe garantizar a su población dichos principios, involucrando a sus líderes gubernamentales en prácticas de salud pública. Los temas de salud requieren articulación multisectoriales, estableciendo y promoviendo políticas que favorezcan un desarrollo sostenible <sup>(4)</sup>.

En Norteamérica y Europa, la normativa en salud tiene como prioridad brindar atención de calidad, las herramientas de evaluación

permiten obtener niveles de satisfacción son elevados. En Latinoamérica la propuesta en políticas de salud es exiguo. En los países como México y Colombia están implementando políticas en gestión de la salud que permitan garantizar una la calidad de los servicios de salud con un trato apropiado a los usuarios <sup>(4)</sup>.

En una América Latina y Caribe la aprehensión del usuario referente a la calidad de la atención, aun no es analizada en su totalidad, esta perspectiva provee información esencial para fortalecer los sistemas de salud. Los gastos ineficientes realizados en salud deteriora la credulidad en los sistemas de salud <sup>(5)</sup>.

Continuamente los servicios de salud representan un desafío para la salud pública, teniendo una serie de interpretaciones, nociones, procesos de interacción, experiencias de aprendizaje, generando diferentes metodologías para ser evaluadas y llegar a un óptimo nivel de calidad. Los mayores obstáculos en la gestión de la salud es el descenso de la calidad, conllevando a la insatisfacción del usuario, este valor subjetivo es importante en diferentes aspectos, básicamente en poblaciones vulnerables porque literalmente puede costarles la vida, convirtiéndose en un inconveniente para la reducción de la mortalidad <sup>(6)</sup>.

Las organizaciones en salud necesitan una reforma que permita aprender e implementar estrategias de mejora continua, dando respuesta a las exigencias del cliente, convirtiéndose en un objetivo primordial. Es importante fortalecer las capacidades de los profesionales de salud en los sistemas de salud, estableciendo procesos fundamentados en gestión <sup>(7)</sup>.

El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las personas, tiene como primacía la calidad de los servicios de salud en sus instituciones. Durante los últimos años, han implementado estrategias que permitan la evaluación de la satisfacción de los usuarios dentro del marco de la eficacia y la ética del personal de salud <sup>(8)</sup>.

En el ámbito regional la investigación de Cabrejos manifiesta que el 8.4 % considera que el tiempo de espera en el servicio de emergencia es prolongado, respecto a accesibilidad 11.6% considera que es buena y el 23.3% de los usuarios valoró como mala <sup>(9)</sup>.

Los nuevos líderes de la gestión tienen un gran desafío, la cual es plantear e innovar sistemas integrados que permitan modernizar los servicios de salud, por consiguiente, estar a la vanguardia y lograr una atención de calidad y la satisfacción de los usuarios. Por otra parte, la accesibilidad de la información sobre los derechos de los usuarios y el compromiso de

los mismos sobre su salud exigen una mayor capacidad de respuesta en base a calidad <sup>(10)</sup>.

El Centro de Salud de Cañarís, atiende mensualmente a 240 usuarios que asisten por diferentes servicios, el desconocimiento por parte del profesional de salud respecto al tema de investigación. La investigación contribuyó a establecer estrategias de mejora.

El Centro de Salud cuenta con diferentes prestaciones tales como medicina, enfermería, obstetricia, nutrición, laboratorio, odontología, psicología, farmacia. Constantemente las quejas verbales por parte de los usuarios han incrementado, refiriendo que los profesionales no explican el diagnóstico ni el tratamiento, teniendo como dificultad el idioma, familias quechuas hablantes limitando la comunicación con el profesional de salud, los clientes manifiestan que el centro de salud tiene materiales obsoletos, en el área de laboratorio solo hay un personal serums, teniendo que reprogramar cita cuando este se cuenta de días libres, el personal administrativo y personal de salud tienen deficiente comunicación, paciencia, amabilidad con los usuarios.

Las diversas teorías de investigación permiten definir o conceptualizar las variables.

Según el diccionario de la Real Academia Española tiene origen latín *Qualitas* o

Qualitatis, se define como una serie de elementos a algo en particular que nos lleva a ver el valor de las cosas

Según Deming enuncia que “La calidad se define en la valoración a las cosas”. [...] Es un conjunto de atributos con peculiaridad que responden a las necesidades de una persona; Las organizaciones tienen como eje fundamental a la calidad, buscando constantemente estrategias que permitan satisfacer las necesidades del cliente y esta experiencia permita al usuario percibir un estado de complacencia <sup>(10)</sup>.

Las diversas nociones de gestión de la calidad, han sido analizados de diversas formas, conllevando a planteamientos y modelos con diferentes modos de igual manera los procesos y actividades del sector salud deben mejorar de manera continua para conservar ventajas competitivas, sistemas y métodos, utilizando herramientas cuyos efectos impactes y permitan mejorar la salud que se ofrece como un servicio a las personas debido a que es un derecho fundamental <sup>(10)</sup>.

La gestión de la calidad permite llegar a los plazos trazados con respecto a las herramientas de gestión como centro de salud maximizando la interrelación el profesional de salud, generando satisfacción en el usuario. Los usuarios o clientes que acuden a los servicios de salud consideran que la calidad

abarcar habilidades, destrezas, actitudes y valores, comunicación eficaz por parte del profesional. Una calidad óptima enmarca una serie de atributos, disminuyendo los riesgos y evitando efectos iatrogénicos <sup>(11)</sup>.

La calidad de la atención es valorada a través de la satisfacción del paciente, esta apreciación intrínseca permite obtener información para ser analizada por los gestores a su vez proponer estrategias de mejora continua para cumplir con los objetivos de las instituciones. Existen diversos modelos permitiendo vislumbrar la calidad de servicio, asimismo sus dimensiones ayudarán a plantear nuevos instrumentos de evaluación, adaptándose a las necesidades y diseñar propuestas de mejora del desempeño <sup>(12)</sup>.

Ministerio de Salud a través de la RM 527-2011/Minsa, propone una Guía de evaluación de la satisfacción del usuario externo, basado en la encuesta SERVQUAL, esta escala pluridimensional, realizada por Zeithaml, A. Parasuraman, y Leonard L. Berry <sup>(13)</sup>.

Fiabilidad o Confianza es digna una persona, actitud confiable, competencia profesional, interés por resolver el problema y desarrolla la prestación de salud de forma metódica.

Capacidad de Respuesta son habilidades, actitudes, aptitudes, es la prontitud frente a una respuesta o situación, de igual manera hace

referencia a la disposición para resolver las inquietudes por parte de usuario, Simplicidad para agilizar los trámites de la atención.

Empatía consiste en comprender las exigencias, sentimientos, emociones, colocarse en el lugar del otro, de forma personalizada para entender la necesidad de la otra persona con reciprocidad.

Aspectos Tangibles son condiciones del entorno, físicas, equipamiento, infraestructura, instalaciones, insumos que permiten al personal de salud brindar confort a los clientes.

Determinar la calidad de los servicios de la salud a través de la perspectiva del usuario es frecuente. Este conjunto de información obtenida a través de una entrevista con el usuario permite a las organizaciones prestadoras de salud, diagnosticar, evaluar y proponer estrategias de mejora la gestión <sup>(14)</sup>.

La satisfacción del usuario procede de la perspectiva y el comportamiento del servicio, determinando lo esperado y lo obtenido supeditando los factores como valores, habilidades, destrezas, organización de las instituciones de salud, convirtiéndose en condicionantes para la satisfacción del cliente.

La satisfacción es una respuesta cognoscitiva del usuario, respecto a la atención médica, conjunto de aspectos eminentes, vinculados a

la calidad de atención, convirtiéndose en pieza clave para obtener información relevante. En salud pública es un indicador fiable que la calidad de la atención, de igual manera los gestores deben tomar analizar, tomar decisiones, planteando políticas sanitarias <sup>(14)</sup>.

La valoración desde la perspectiva ha denotado múltiple esfuerzo, generando un análisis y proponiendo nuevas iniciativas de mejora, de igual manera, la calidad depende de la interacción entre el usuario y el personal de salud, con cualidades influyentes privacidad, equidad, accesibilidad de la atención <sup>(14)</sup>.

El tiempo de espera en la consulta, en definitivo es crucial para satisfacer al usuario, influyendo en su estado de ánimo y comportamiento, generando un ambiente de tensión con el personal de salud. Es importante la actitud de los profesionales de la salud frente al cliente, esta experiencia puede significar una actitud en contra o a favor del sistema de salud. La satisfacción del usuario implica un comportamiento emocional y como intelectual, enumerando diversas dimensiones. La capacidad resolutive de los establecimientos de salud delimita la solución de los problemas, en algunas ocasiones el desabastecimiento de material y falta de recurso humano, influyen en la respuesta rápida frente a situaciones de riesgo, esto

influye en la percepción del usuario, categorizando la atención.

Según Kotler considera que la satisfacción de los usuarios esta constituida por tres elemento el primero es el rendimiento percibido, se define como el resultado que el usuario percibe después de adquirir o recibir un servicio; esta apreciación tiene factores inluyentes tales como estado de animo del usuario y el uso de la razón, esta justificado en las impresión del usuario, es sustancial. Seguidamente de las expectativas es la probabilidad o “esperanza” que el usuario tiene por obtener algo. La perspectiva del usuario permite crear diversas sensaciones tales como compromisos que realiza las entidades de salud, asimismo la experiencia basada en atenciones anteriores y la influencia de la recepción de información externa contribuye a formar una percepción concreta de los sistemas de salud <sup>(15)</sup>.

## II. Metodología

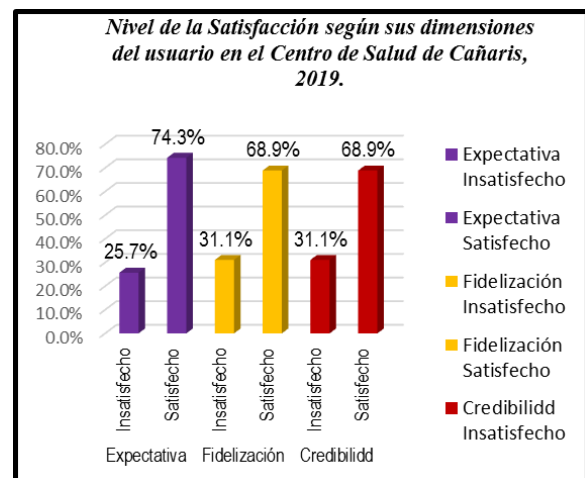
La investigación tuvo un diseño cuantitativo define al enfoque cuantitativo como sucesión de medios probatorios, con etapas rigurosas, qué deriva de objetivos e hipótesis <sup>(16)</sup>.

La población estudiada estuvo constituida por los usuarios, mayores de edad, ambos sexos, que fueron atendidos en consulta externa,

durante los meses de mayo y junio del 2019, la suma de los usuarios atendidos son 240.

## III. Resultados

**Figura 1** Nivel de la Calidad de la atención, según sus dimensiones de los usuarios en el Centro de Salud de Cañarís, 2019.

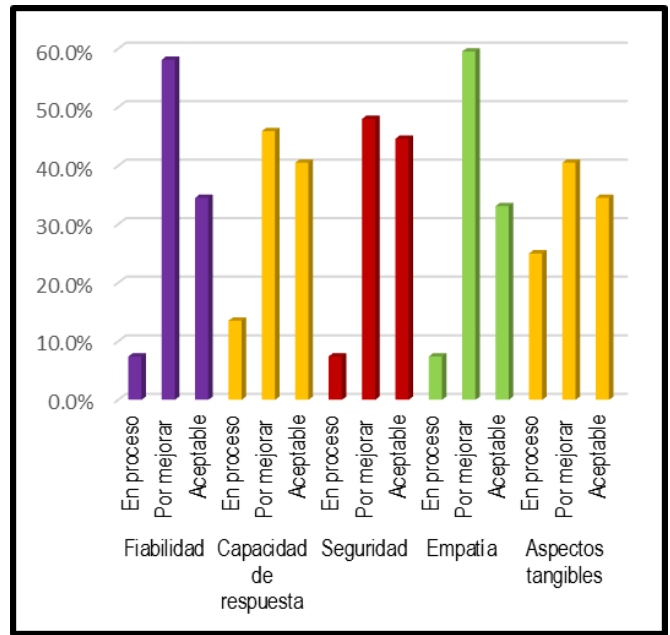


Se tiene que el nivel de la atención según sus dimensiones. En la dimensión fiabilidad se tiene que 11(7,4%) de los usuarios indican que la calidad está en proceso; 86(58,1%) de los usuarios indican que la calidad esta por mejorar y 51(34,5%) de los usuarios indican que la calidad es aceptable. En la dimensión capacidad de respuesta se tiene que 20(13,5%) de los usuarios indican que la calidad está en proceso; 68(45,9%) de los usuarios indican que la calidad esta por mejorar y 60(40,5%) de los usuarios indican que la calidad es aceptable. En la

dimensión seguridad se tiene que 11(7,4%) de los usuarios indican que la calidad está en proceso; 71(48,0%) de los usuarios indican que la calidad esta por mejorar y 66(44,6%) de los usuarios indican que la calidad es aceptable. En la dimensión empatía se tiene que 11(7,4%) de los usuarios indican que la calidad está en proceso; 88(59,5%) de los usuarios indican que la calidad esta por mejorar y 49(33,1%) de los usuarios indican que la calidad es aceptable. En la dimensión aspectos tangibles se tiene que 37(25,0%) de los usuarios indican que la calidad está en proceso; 60(40,5%) de los usuarios indican que la calidad esta por mejorar y 51(34,5%) de los usuarios indican que la calidad es aceptable.

**Figura 2:** Niveles de satisfacción según sus dimensiones del usuario en el Centro de Salud de Cañarís, 2019.

En la figura 2 se tiene que el nivel de la



satisfacción según sus dimensiones.

En la dimensión expectativa se tiene que 38(25,7%) de los usuarios están insatisfechos con la atención, mientras que 110(74,3%) de los usuarios están satisfechos con la atención. En la dimensión fidelización se tiene que 46(31,1%) de los usuarios están insatisfechos con la atención, mientras que 102(68,9%) de los usuarios están satisfechos con la atención. En la dimensión credibilidad se tiene que 46(31,1%) de los usuarios están insatisfechos con la atención, mientras que 102(68,9%) de los usuarios están satisfechos con la atención.

#### IV. Discusión

La calidad de atención al usuario es un factor importante para los servicios que brindan los



centros de salud esto es vital para cubrir las expectativas de los usuarios en que se pueda asegurar una adecuada intervención y así asegurar su salud. En este marco se planteó investigar la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario sobre todo en un centro de salud que está ubicado en la zona alto andina de un Lambayeque, alejado de la ciudad donde los usuarios son quechua hablantes y no entienden el español, el personal de salud debe estar preparado para comunicarse con sus pacientes y entender por ellos. Pues son muchos analfabetos y tienen dificultades para cumplir con las indicaciones del personal de salud.

Según el primer objetivo que se considera investigar la relación entre la dimensión fiabilidad y las expectativas de satisfacción del usuario externo, lográndose encontrar que existe una relación significativa. Y que está por mejorar según los hallazgos en este estudio. Habría que analizar la importancia que significa mantener una relación de fiabilidad con los usuarios pues eso significa que ellos experimentan niveles altos de confianza no solo en el personal de salud y sus procedimientos sino también en la institución llámese a eso a su infraestructura, equipos, entre otros que los lleva a confiar en lo más preciado que tiene el ser humano que es su salud y su vida.

La fiabilidad para los modelos de la calidad de servicio en instituciones de salud es una forma de creer en el servicio que se está recibiendo y estos hallazgos coinciden con Aguirre <sup>(13)</sup>. Quien encontró que hay una correlación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción en los usuarios de un establecimiento de salud por ende el servicio que reciban los pacientes permitirá optimizar la calidad y calidez que se brinda al paciente en cada servicio que se les atiende. Aparte de la fiabilidad se podrían analizar otros aspectos de la calidad del servicio como la capacidad de respuesta cuyos resultados arrojan en este estudio que está en proceso lo que es preocupante pues se define a esta dimensión como la capacidad de responder al servicio que recibe de una manera oportuna y rápida para llevar a cabo las actividades que se propone. Referente a la seguridad los resultados demostraron que los usuarios contestaron que está por mejorar debido a que los servicios que reciben no les significa para ellos mayor seguridad ni confianza, tal vez podría estar relacionado a que no demuestran mayor conocimiento del manejo de su enfermedad o al tratamiento que reciben de parte de los médicos o sobre los procedimientos que realiza las enfermeras que los hace dudar y tener todavía poca confianza ante el personal de salud.

Sobre la empatía los hallazgos resultaron que para los usuarios estaría por mejorar y esto debido a que el personal de salud muchas veces a factores como la excesiva demanda de pacientes, poca logística o el cansancio deshumaniza el cuidado al usuario y lo hace más vulnerable en relación a lo anímico siendo esto motivo para que exprese que empáticamente aún estaría por mejorar pudiendo aplicar sus atenciones desde el punto de vista más humanizada para que desarrolle cercanía al personal sanitario que lo atiende y pueda expresarles sus dudas y temores.

En cuanto a la dimensión aspectos tangibles los usuarios respondieron que está en proceso eso es muy importante pues se trata de la percepción que tienen el usuario para evaluar la parte de infraestructura de los ambientes del paciente por lo cual se necesita mantener en buen estado los equipos para tener al día todo para un mejor servicio al usuario, Esta respuesta también responde a que los usuarios desearían más que un centro de salud necesitan un hospital con personal especializado que pueda brindarles los cuidados con calidad y calidez, pero sobre todo con equipos de última generación para preservar lo más importante que tiene el ser humano que es la salud y la vida y así puedan disminuir los altos niveles de morbilidad y mortalidad en esta zonas alto andinas como la anemia infantil y en gestantes

y otras enfermedades como la desnutrición que dañan tanto a las personas de estas zonas en la que la condición de vida es muy pobre y se deben de realizar grandes esfuerzos por combatir estos problemas sociales.

Otro tema por el cual se necesitan mejores equipos y personal preparado es para atender a la gestante porque como sabemos la mortalidad materna es alta siendo este un indicador para medir la calidad del servicio que se brinda en cualquier lugar de nuestro país, muchas madres y sus niños se ven expuestos a grandes complicaciones debido a la falta de atención especializada o a no tener los equipos necesarios para intervenirla quirúrgicamente cuando la situación lo amerite y es por ello que en muchos casos se produce muerte materna o infantil siendo esto un problema muy grave para la sociedad Asimismo estos hallazgos se contraponen con Cordova<sup>(15)</sup>., quien investigó sobre la correlación de las variables estudiadas encontrando que el 60 % de los encuestados afirmaron que había relación y era regular la percepción por parte del paciente.

Es importante señalar que los usuarios afirman que hay calidad de atención cuando se sienten que son disipadas sus inquietudes y que el personal de salud les brindan una atención personalizada que los lleva a sentirse más

confiables y sus respuestas los hace aclarar sus dudas y disminuir sus temores hacia su enfermedad. Igualmente se demostró la relación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la dimensión de fidelización, esto fue analizado también por García <sup>(13)</sup>, quien halló que ambas variables están más correlacionadas que las demás y es porque a mejor atención sobre el despegue de sus dudas será mayor la fidelización a la institución y aumentará la credibilidad al servicio de salud que reciben. Igualmente, otro autor <sup>(14)</sup>. Encontró que existe una correlación alta entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de un establecimiento de salud de la zona rural de Ayacucho lo que significa que es muy importante que se mida estas variables en zonas alejadas del área urbana que los compromete al personal de salud a un mejor desempeño de sus quehaceres. Al Igual de Beteta <sup>(15)</sup>., que encuentra una correlación positiva alta entre las dimensiones de las variables estudiadas, coincidiendo con este estudio que se halló reconocer la relación que existe entre la dimensión de seguridad y la dimensión de credibilidad, la dimensión de empatía y la dimensión de expectativa de satisfacción y la calidad de atención y los aspectos tangibles. Estos hallazgos de relación positiva alta también son analizados por Ramos <sup>(17)</sup>. quien asegura que las dimensiones que él encontró con más alta relación fueron

Seguridad, empatía, aspectos tangibles, Fiabilidad y capacidad de respuesta.

Al analizar la calidad de atención que expresaron nuestros participantes este constructo se debe analizar con Deming quien sustenta que es los servicios que se brindan en salud para responder a las necesidades de una persona y que el personal de salud debe estar atento para responder a todo pedido expresado por el paciente quien es el que debe sentirse confiado de los profesionales de la salud con los que interactúa. En forma global se encontró también la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción tal como lo muestra la hipótesis de investigación planteada que afirma que es una relación significativa que afirma que una buena calidad de atención percibida por el paciente del personal de salud en general influye en la satisfacción que este sienta del servicio brindado y específicamente en todas las dimensiones la relación es muy significativa. Sobre la variable satisfacción se encontró que en todas las dimensiones y a nivel global el usuario se encuentra insatisfecho con los servicios que recibe por parte del centro de salud lo cual significa una gran preocupación debido a que no se está llevando una adecuada calidad de atención por lo cual se encuentran insatisfechos y según los resultados en un alto porcentaje debido a que la mayoría de los resultados se encontraron por

encima de la mitad de personas encuestadas, esto nos tendría que considerar una reflexión profunda sobre los mecanismos de atención que se están brindando para establecer como gestores un plan de mejora.

## V. Referencias

1. Aguirre E. Calidad de Atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Morro de Arica. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo. 2017. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_f559c49b54b64f5be83b2417460ef247](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_f559c49b54b64f5be83b2417460ef247)
2. Ávila T. Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario. (Tesis de maestría en administración de empresas). Ecuador, 2016. Recuperada de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
3. Banco Mundial y Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico. (2018). Washington: the Global Imperative for Universal Health Coverage. Disponible en [:https://www.who.int/whr/2008/08\\_report\\_es.pdf](https://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf)
4. Beteta M. Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de emergencia José Casinero Ulloa. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima 2017. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10002/Beteta\\_JJM.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10002/Beteta_JJM.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
5. Cabrejos A. Calidad de la atención percibida por los usuarios de la consulta externa en los servicios de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque. Disponible en: [repositorio.upao.edu.pe/.../1/Cabrejos\\_Solano\\_Calidad\\_Servicio\\_Emergencia](repositorio.upao.edu.pe/.../1/Cabrejos_Solano_Calidad_Servicio_Emergencia).
6. Calderon P. Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de : <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
7. Camisón y Cruz. En Gestión de la calidad: Concepto, Enfoques, Modelos y Sistemas. España, 2006. Disponible en: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
8. Carrasco,S. (2006). Metodología de la investigación científica. En S. Carrasco, Metodología de la investigación científica. Recuperado de :
9. Gerónimo R., Guzmán L., Magaña L y Ramos K. Quality of service in the external consultation of an urban medical. Salud Quintana Roo. Recuperado de: <https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/>

[35/PDF/CALIDAD DE SERVICIO EN LA CONSULTA EXTERNA.pdf](#)

10. Commission, The Lancet Global Health. Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de desarrollo sostenible. Boston: High Quality Health System. Obtenido de [https://www.thelancet.com/pb-assets/Lancet/stories/commissions/health-quality-health-systems/TLGH\\_HealthSystem\\_ExecSum\\_Spanish.PDF](https://www.thelancet.com/pb-assets/Lancet/stories/commissions/health-quality-health-systems/TLGH_HealthSystem_ExecSum_Spanish.PDF)
11. Cabezas C. Atención médica y de salud en el Perú. Rev. peru. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 Jun [citado 2020 Mayo 21]; 36(2): 165-166. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200001&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200001&lng=es). <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4620>
12. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(2):304-11. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>.
13. Irons R. Análisis cualitativo de la atención en los servicios de planificación familiar ofrecidos a pacientes quechua hablantes en Ayacucho. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 2019;36(2):188-95. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4356>.
14. Mezones-Holguín E, Amaya E, Bellido-Boza L, Mougnot B, Murillo JP, Villegas-Ortega J, Del Carmen J. Cobertura de aseguramiento en salud: el caso peruano desde la Ley de Aseguramiento Universal. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(2):196-206. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.3998>.
15. Solari L, Alarcón JO, Piscoya J, Tejada R. Sintomáticos respiratorios en personas atendidas en establecimientos de salud del Ministerio de Salud en Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(2):207-13. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4189>.
16. Hernández R., Fernández y Baptista. *Metodología De La Investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado Y Pilar Baptista Lucio*. 4a. ed. --. México D.F.: Mc Graw - Hill, 2014.

17. Suárez Isaqui Lázaro, Rodríguez Ramos Sadys Lázara, Martínez Abreu Judit. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev. Med. Electrón. [Internet]. 2018. Ago [citado 2020 Mayo 21] ; 40( 4 ): 1002-1010. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es).

### **Conflictos de interés**

La autora declara no tener conflicto de interés.