

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección
Regional de Salud de Tumbes, 2023.

TESIS

Para optar el título Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Br. Lizbeth García Rojas

**Tumbes-Perú
2023**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023.

Informe de tesis aprobado en forma y estilo por:

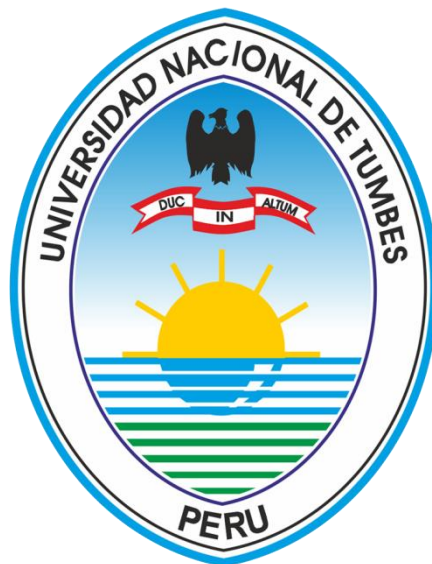
Mg. José Miguel Silva Rodríguez (Presidente)

Mg. Balgelica Antazara Cervantes Rujel (Secretaria)

Mg. Edinson Alberto Alemán Madrid (Vocal)

Tumbes-Perú
2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección
Regional de Salud de Tumbes, 2023.

**Los suscritos expresamos que el Informe de Tesis es original en
su forma y contenido:**

Autora: Br. Lizbeth García Rojas

Asesora: Mg. Leslie Bequed Lloclla Sorroza

Tumbes-Perú

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 02 días del mes octubre del dos mil veintitrés, siendo las 19 horas 00 minutos, en la modalidad virtual, a través de la plataforma: Zoom cuyo link es: <https://us02web.zoom.us/j/82398341266?pwd=QzlxS3lkd2dWMVRwbEhiOXNNTZk82dz09>, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por Resolución N° 0167- 2023/ UNTUMBES – FCS, **Mg. José Miguel Silva Rodríguez (presidente)**, **Mg. Balgelica Antazara Cervantes Rujel (secretaria)**, **Mg. Edinson Alberto Alemán Madrid (vocal)** reconociendo en la misma resolución, además, a la **Mg. Leslie Bequed Lloclla Sorroza como asesora**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada. “Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023”. para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, presentado por la:
Br: García Rojas, Lizbeth.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la **Br: García Rojas, Lizbeth, APROBADA**, con calificativo: **BUENO**.

En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Enfermería, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes. Siendo las 19 hora 45 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma virtual, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 02 de octubre del 2023.

Mg. José Miguel Silva Rodríguez.
DNI N° 42474683
ORCID N° 0000-0002-9629-0131
(Presidente)

Mg. Balgelica Antazara Cervantes Rujel.
DNI N° 29645154
ORCID N° 0000-0002-3629-6013
(Secretaria)

Mg. Edinson Alberto Alemán Madrid.
DNI N° 40704918
ORCID N° 0000-0002-9493-655X
(Vocal)


Mg. Leslie Bequed Lloclla Sorroza.
DNI N° 42170065
ORCID N° 0000-0002- 0288-5047
(Asesora)

cc.
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano

Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023

por Lizbeth García Rojas

Fecha de entrega: 24-sep-2023 11:03p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2176000301
Nombre del archivo: 24.09_tesis_at._di._sa..docx (124.04K)
Total de palabras: 8169
Total de caracteres: 43481


Mg. Leslie Bequed Lloclla Sorroza.
DNI N° 42170065
ORCID N° 0000-0002-0288-5047
(Asesora)


Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD




FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	revistas.up.ac.pa Fuente de Internet	1%
9	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	


Mg. Leslie Bequed Lloclla Sorroza.
DNI N° 42170065
ORCID N° 0000-0002-0288-5047
(Asesora)

		1 %
10	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	www.revibiomedica.sld.cu Fuente de Internet	1 %
13	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
16	bdigital.dgse.uaa.mx:8080 Fuente de Internet	<1 %
17	revistas.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	www.who.int Fuente de Internet	<1 %


 Mg. Leslie Bequed Lloclla Sorroza.
 DNI N° 42170065
 ORCID N° 0000-0002-0288-5047
 (Asesora)

21	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
22	www.eldestapeweb.com Fuente de Internet	<1 %
23	www.iceta.org Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	sedici.unlp.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
26	mscanarosapineda.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
27	opsecu.org Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %



Mg. Leslie Bequed Lloclla Sorroza.
DNI N° 42170065
ORCID N° 0000-0002-0288-5047
(Asesora)

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo


DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Lizbeth García Rojas**, identificada con **DNI N° 74287656**, Bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, amparada a la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente:

El proyecto de investigación titulado **“Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023”** es de mi autoría. En donde se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el proyecto de investigación no ha sido plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. Los datos y contenidos a presentarse en los resultados de tesis, no serán falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falla de fraude, plagio, autoplagio o piratería; asumo las consecuencias y sanciones de mis acciones, para que se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, 12 de Setiembre del 2023



Br. Lizbeth García Rojas
Autora

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a esta etapa de mi vida con sabiduría y salud, para obtener el más grande anhelo de convertirme en Licenciada en Enfermería.

A mis padres Fidel y Rosa por estar presentes en cada proceso de mi vida personal y profesional, por acompañarme en mis logros y mis fracasos y con su ejemplo brindarme las mejores enseñanzas.

A mi tía María Socorro, mi segunda madre, mi mejor amiga, por aconsejarme en tantos momentos y darme su apoyo incondicional.

Aldair Fernando, gracias por enseñarme a luchar hasta el último momento, por ser mi soporte en mis días grises y celebrar juntos lo bonito de la vida.

Lizbeth.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a la Universidad Nacional de Tumbes por la formación recibida en sus aulas, por el agradable y acogedor ambiente, por cada experiencia vivida llena de fracasos y logros que me hacen más fuerte y capaz de lograr mis sueños.

A mi asesor, gracias por su paciencia, sus consejos, sus aportes profesionales para realizar este proyecto.

A los docentes; sus enseñanzas con palabras sabias y precisas durante mi formación profesional me motivaron a seguir adelante, y ver en ellos un ejemplo claro de perseverancia profesional. Gracias por la amistad, por su dedicación y entrega.

A mi familia, que sin ellos este sueño no hubiese sido realidad, por cada impulso, y por las llamadas diarias; papás, este logro no es solo mío, también es de ustedes y para ustedes, gracias por siempre creer en mi capacidad, por confiar en mí y nunca soltarme de su mano.

A mis amigos de la infancia, y los amigos que conocí en la universidad, gracias por su apoyo en momentos buenos y malos, por compartir horas de estudio y, sobre todo por la amistad verdadera que hicieron que este viaje sea más liviano.

La autora

INDICE

RESUMEN.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
I. INTRODUCCIÓN.....	17
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	23
2.1. Antecedentes del estudio.....	23
2.2. Marco teórico	27
III. MATERIAL Y METODOS -.....	37
3.1. Localidad y periodo de ejecución.....	37
3.2. Tipo de estudio.....	37
3.3. Diseño de la investigación.....	37
3.4. Población, Muestra y Muestreo.....	37
3.5. Criterios de selección	38
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.7. Procedimientos de recolección de datos.....	39
3.8. Plan de procesamientos y análisis de datos.....	40
3.9. Validación y confiabilidad del instrumento.....	40
3.10. Consideraciones éticas.....	40
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
4.1. Resultados.....	41
4.2. Discusión.....	45
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	49
VIII. ANEXOS.....	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023	41
Tabla 2. Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023; en su dimensión estructura.	42
Tabla 3. Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023; en su dimensión proceso.	43
Tabla 4. Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023; en su dimensión resultado.	44

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta.....	59
Anexo 2. Consentimiento informado.....	63

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo: Determinar la percepción de la calidad de atención de los usuarios externos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes. Estudio de enfoque cuantitativo no experimental, de diseño descriptivo simple, prospectivo de corte longitudinal. La muestra estuvo conformada por 120 usuarios. Los resultados describen que el 55.33% de los usuarios externos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, presentan una regular percepción de la calidad de atención, el 26.67% bueno y solo el 1.67% excelente. el 57.50% de los presentan una regular percepción de la calidad de atención en su dimensión estructura, el 19.17% bueno y solo el 5.83% excelente. El 43.33 % presentan una regular percepción de la calidad de atención en su dimensión proceso, el 22.50 % bueno y solo el 2.50% excelente. De otro lado, el 38.33 % presentan una mala percepción de la calidad de atención en su dimensión resultado, el 31.67 % regular y solo el 13.33% bueno.

Palabras clave: Percepción, calidad de atención, usuario

ABSTRACT

The objective of this investigation was: To determine the perception of the quality of care of external users of the Regional Health Directorate of Tumbes. Non-experimental quantitative approach study, simple descriptive design, prospective longitudinal section. The sample consisted of 120 users. The results describe that 55.33% of the external users of the Tumbes Regional Health Directorate present a regular perception of the quality of care, 26.67% good and only 1.67% excellent. 57.50% of them present a regular perception of the quality of care in its structure dimension, 19.17% good and only 5.83% excellent. 43.33% present a fair perception of the quality of care in its process dimension, 22.50% good and only 2.50% excellent. On the other hand, 38.33% have a poor perception of the quality of care in its result dimension, 31.67% regular and only 13.33% good.

Keywords: Perception, quality of care, user

I. INTRODUCCIÓN

La percepción del usuario de la calidad de atención en salud es un aspecto fundamental en la evaluación y mejora de los servicios médicos. En el ámbito de la atención médica, la calidad va más allá de la mera aplicación de procedimientos clínicos correctos (1); también implica cómo se siente y evalúa el paciente en relación con su experiencia de atención. Esta percepción subjetiva puede tener un impacto significativo en la satisfacción del paciente, su adherencia al tratamiento y, en última instancia, en los resultados de salud (2).

La calidad de atención en salud es una dimensión multidimensional que abarca aspectos técnicos, humanos y organizativos (3). Incluye la accesibilidad a los servicios, la eficacia de los tratamientos, la seguridad del paciente, la empatía y la comunicación de los profesionales de la salud, la disponibilidad de recursos, la gestión de tiempos de espera, la comodidad de las instalaciones y muchos otros elementos que contribuyen a la experiencia global del paciente (4).

La percepción del usuario se basa en las expectativas individuales de cada paciente, que pueden variar ampliamente según factores culturales, socioeconómicos y personales (5). Un paciente que siente que ha recibido una atención personalizada, respetuosa y efectiva generalmente tendrá una percepción más positiva de la calidad de atención en comparación con aquel que haya tenido una experiencia negativa o impersonal (6).

La retroalimentación de los pacientes a través de encuestas, quejas y sugerencias, así como la comunicación abierta entre pacientes y profesionales de la salud, son herramientas esenciales para evaluar y mejorar la percepción de la calidad de atención (7). Los sistemas de salud buscan constantemente formas de adaptarse y mejorar para satisfacer las necesidades y expectativas cambiantes de los pacientes (8).

En resumen, la percepción del usuario de la calidad de atención en salud es un componente crucial para medir y elevar el estándar de atención médica (9); una

atención de calidad, no solo se traduce en mejores resultados clínicos, sino que también promueve la confianza, la satisfacción, la colaboración entre pacientes y profesionales de la salud, contribuyendo así a un sistema de salud más efectivo, el cual debe ser centrado en el paciente.

Existe un problema en los sistemas de salud, el cual es la constante preocupación por la percepción que tienen los pacientes de estos servicios, a quienes se les conoce además como clientes o usuarios externos, debido a la incorporación de las compañías aseguradoras y organismos especializados en servicios de salud; considerando que la clientela es parte fundamental de una organización, además de lograr una percepción adecuada por parte de estos clientes, es clave brindar un servicio de atención adecuado que es cuantificable mediante la calidad percibida (10).

La percepción es la forma en la que el cerebro interpreta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión inconsciente o consciente (11); en este caso, la percepción de los usuarios es el resultado de la aplicación de los principios de calidad, equidad, eficiencia o calidez; es decir, la evaluación y la satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrecen un mejoramiento en la atención a los servicios de salud (12).

A nivel mundial, las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes, refiriendo que 1 de cada 8 centros sanitarios no tiene abastecimiento de agua, 1 de cada 5 no tiene servicio de saneamiento y 1 de cada 6 no tiene instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención; calculando que 1800 millones de personas, es decir, el 24% de la población mundial, viven en contextos frágiles en los que hay dificultades para la prestación de servicios de salud esenciales de calidad, a consecuencia en esos contextos se registra una gran proporción de las muertes maternas, infantiles y neonatales evitables (13).

Además, la Organización Mundial de la Salud, señala que cada año hay entre 5,7 y 8,4 millones de muertos, a causa de una deficiente atención de calidad, siendo los países de ingresos bajos y los medianos, donde representa el 15% de muertos

en aquellos países, la atención de calidad insuficiente en sí conlleva pérdidas en cuanto a la productividad por sumas de dinero altas en valores de 1,4 a 1,6 billones al año, indicando que en los países de ingresos altos, uno de cada 10 pacientes presenta daños al momento de ser atendidos y que cada 7 de 100 pacientes que se encuentran hospitalizados contraen infecciones en relación a la mala atención sanitaria (14).

En consideración a lo anterior, en algunos países como Irán se evaluó la calidad de la atención se encontraron desigualdades entre la expectativa y la percepción de los usuarios respectivamente (15), mientras que en otros países como Ghana, resultó que la calidad de los hospitales es baja y de mediana capacidad, refiriendo que solo el saneamiento e higiene fue puntuado, con la mayor contribución para el servicio de salud y de calidad en la atención médica (16).

Según el reporte de la revista Lancet Global Health sobre los sistemas de salud de alta calidad, se expone que, en los países en vías de desarrollo, como los latinoamericanos, se presentan alrededor de 8 millones de personas con enfermedades que podrían ser evitadas con un adecuado sistema de salud (17).

Las proyecciones de la Organización Panamericana de Salud (OPS) señalan que, si los sistemas de salud presentaran una alta calidad de atención hospitalaria, se podrían, por ejemplo, evitar eventos como la presencia de alrededor de un millón de muertes neonatales por año, una mortalidad materna de hasta un 50%, así como la presencia de 2,6 millones de muertes por enfermedades crónicas, entre otras (18).

Asimismo, en un estudio realizado a un total de 3484 pacientes evaluados en 7 hospitales de Latinoamérica; se encontró que 1475 pacientes perciben un servicio de calidad, representando el 42,3% de la población total y 2009 pacientes perciben deficiencias en la atención recibida, representando el 57,7% de los usuarios encuestados (19); asimismo, la pandemia COVID-19 afectó sin lugar a dudas las dimensiones propuestas para la calidad de la atención en salud, donde el promedio de la percepción general sobre la calidad del servicio de salud se estimó en 4.90, lo que corresponde a una percepción positiva regular

considerando que el valor máximo posible de calificación por los usuarios era de 7,0 (20).

En México se han realizado estudios al respecto, por ejemplo se realizó un estudio en donde se analizaron a 8.109 pacientes en 15 hospitales que acudían al servicio de atención ambulatoria; como resultado se encontró una insatisfacción por parte de los usuarios del 15.06% y una percepción de un servicio de mala calidad y por consecuente la pérdida de ganas de volver a asistir al centro asistencial de 10.8% lo cual según fue manifestado por los pacientes, esto era atribuido a la disposición adoptada por los médicos referente a la atención y a como este brindaba la información (21).

A nivel nacional, se evidenció que la mala calidad de la atención en el país bordea un 30% y que la principal causa es la mala atención en consultorio (22). El Ministerio de Salud del Perú (Minsa), señaló que tanto la percepción de los usuarios externos como la calidad hospitalaria son indicadores ampliamente utilizados para valorar la calidad de atención en los servicios de salud (23); además, admite que la calidad de atención de salud brindada es una preocupación primordial en la gestión de salud (24).

En el Perú, en calidad y percepción de usuarios del servicio de salud, se encontró una calidad del servicio regular del 54,2% relacionada significativamente con la percepción de usuarios siendo aceptable en el 56,3% (25); en cuanto a la calidad de atención y percepción del paciente por diversas enfermedades, el 40% perciben una buena calidad de atención y se encuentran satisfechos con la atención (26).

Por otro lado, se refiere que el 94.2% de pacientes de un hospital de Huancayo perciben que la calidad de atención es alta; refiriendo que una mejor calidad de atención determina una mejor satisfacción y percepción del paciente en todas sus dimensiones (27); asimismo, la percepción de la calidad promedio fue de 68,9%, donde, la fiabilidad obtuvo un porcentaje de satisfacción de 77,5%, la capacidad de respuesta de 56,9%, la seguridad de 75,6%, la empatía de 73,4% y los

aspectos tangibles de 61,1%; mencionando que en los servicios de atención en Salud, la percepción de la calidad por parte de los usuarios es aceptable (28).

A nivel local, esta problemática no es ajena, puesto que el 57,7% de los usuarios en promedio, perciben un regular nivel de calidad de atención, el 32,8% un nivel bueno y el 9,5% un mal nivel calidad de atención (29). Además, como el sistema de salud de Perú en general se ha visto afectado por la falta de profesionales y por la alta necesidad de los usuarios por acceder al sistema de salud, aunque su optimización salva más de 8 millones de vidas cada año, esto puede dar lugar a quejas o solicitudes, por el servicio que presta en un lugar donde los hospitales tienen muy baja capacidad y que atiende a una población de más de 224 863 habitante.

En este contexto para que el usuario externo pueda acceder algún servicio de atención tiene que madrugar a hacer colas para ser atendido, donde el servicio de admisión, triaje, farmacia y la oficina de Seguro Integral de Salud (SIS) son las áreas donde hay los mayores problemas; a consecuencia, son las áreas donde existe el mayor índice de insatisfacción (30).

En base a lo detallado, conviene plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la percepción del usuario y la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación, se estableció como objetivo principal; Determinar la percepción del usuario y la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023. y como objetivos específicos: Describir el nivel de percepción del usuario de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023 en dimensión de estructura, Determinar el nivel de percepción del usuario de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023 en dimensión de proceso y Valorar el nivel de percepción del usuario de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023 en dimensión de resultado

Habiendo presentado líneas anteriores la problemática a evaluar, es que se hace es estudio de esta investigación, teniendo como fin, determinar la relación entre la

percepción del usuario y la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, cuyos resultados de esta investigación proporcionarán datos valiosos a los profesionales de salud, a fin de instaurar políticas que apoyen y mejoren dicha situación y con ello darle solución, proveyendo las acciones futuras.

El valor teórico se sustenta que, a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se brindará información para generar estrategias e intervenciones que aborden este problema. Las estrategias deben incluir reformas de la política de atención médica para una atención de calidad en los centros hospitalarios.

Tomándolo desde la perspectiva de la vista metodológico, aportará a la población un instrumento base de evaluación cuantitativa para evaluar el nivel de percepción del usuario y además también un instrumento para cuantificar el nivel de calidad de atención que los usuarios reciben en diversas áreas de las instituciones de salud en Tumbes; pudiendo ser utilizados posteriormente para investigaciones de intereses similares.

Por otro lado, es relevante de carácter práctico porque al conocer el nivel de percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, se puede poner en marcha estrategias de solución y/o prevención que mejoren la atención brindada, lo cual evitara que la calidad de atención en las instituciones de salud disminuya.

Finalmente, es de relevancia social porque permitirá que las diferentes instituciones de salud de la Región intercambien información de sus colaboradores para poder desarrollar capacitaciones y/o sesiones de trabajo sobre el fortalecimiento de la calidad de atención brindada a los usuarios, contribuyendo a mejor la calidad de vida en la región Tumbes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

El presente proyecto tiene un sustento en base a los siguientes antecedentes a nivel internacional, nacional y local.

En el ámbito internacional, Al-Jabri y Turunen. (31) durante el año 2021 en Finlandia, tuvo como objetivo examinar las percepciones de los pacientes sobre la atención de calidad e investigar los factores demográficos relacionados con las percepciones generales de los pacientes; utilizaron una metodología no experimental, transversal, aplicaron la Escala de Atención Humanitaria a 367 participantes. Sus resultados indicaron que En general, las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención fueron altas, siendo el profesionalismo el más alto y el conocimiento de las necesidades físicas y los recursos humanos el más bajo; por lo que concluye que existe la necesidad de mejorar el conocimiento de las necesidades físicas y los recursos humanos, así como prestar atención a las necesidades individuales de los pacientes.

Al-Jabri, Turunen y Kvist. (32) durante el 2021 en Omán, tuvo como objetivo examinar las perspectivas de los pacientes sobre la calidad general de la atención y los estándares de seguridad del paciente; empleando un diseño de estudio transversal, recopiló la información utilizando la Escala Revisada de Cuidado Humanitario y el Instrumento de Competencia Básica de Profesionales de la Salud; tuvo una muestra de 507 participantes, en los resultados indicó que, la calidad de la atención y la seguridad del paciente se percibieron como altas, y los profesionales de la salud calificaron la calidad de la atención y la seguridad del ligeramente más alto que los pacientes, asimismo, indicaron una asociación entre las variables hospitalarias y la calidad general de la atención (OR = 0,095; IC 95% = 0,016-0,551; p = 0,009) y una asociación entre el área de admisión/trabajo y las perspectivas de los participantes sobre la calidad de la atención (pacientes, OR = 0,257; IC 95% = 0,072-0,916; p = 0,036), por lo que concluyeron que la percepción tanto de los pacientes como de los profesionales de la salud

mostraron que consideraban excelentes tanto la calidad de la atención como la seguridad del paciente.

Anufriyeva et al. (33) En el año 2022 en Ucrania, se planteó el objetivo de identificar y examinar la percepción de las personas con la atención médica, las actitudes hacia las reformas de la atención médica, los comportamientos de salud y las experiencias al buscar servicios de salud y los gastos en salud; con una metodología longitudinal, tuvo una muestra de más de 10.000 participantes. En los resultados indicó que el 78,3% percibió como aspecto importante de la calidad a la efectividad del tratamiento y el 35.2% mencionó que el personal médico está calificado, además refieren cambios en la percepción de los atributos de calidad relacionados con las políticas de pago y la gestión general del centro; concluyendo que existe la necesidad de desarrollar en el futuro una política nacional de calidad y una estrategia nacional donde el sistema responda mejor a las necesidades y expectativas de los usuarios de la asistencia sanitaria.

Ferede et al. (34) durante el 2023 en Etiopía, tuvo como objetivo determinar las percepciones de los pacientes sobre la atención e identificar los factores asociados con estas percepciones, realizando un estudio transversal, se entrevistó a una muestra de 652 participantes utilizando el Inventario de conductas de cuidado-16 y el Instrumento de Satisfacción del Paciente (PSI); los resultados indican que las percepciones de los pacientes sobre la atención fueron altas (media total = 4,86, DE = 0,72), por lo que se concluyó que los pacientes hospitalizados en Etiopía tienen en general percepciones altas acerca de la atención recibida, especialmente con respecto al cuidado físico, mientras que sus expectativas de atención centrada en lo emocional son más bajas.

Bezawit et al. (35) durante el 2023 en Etiopía, tuvo como objetivo evaluar la calidad percibida de los servicios médicos en hospitales públicos en la zona de Dawro; realizaron un estudio transversal, con una muestra de 420 participantes. Se utilizó un cuestionario estructurado; sus resultados indicaron que el 56% de los participantes calificaron la calidad percibida como mala y el 35% de los participantes la calificaron como buena calidad percibida. El resultado de percepción media más alto estuvo relacionado con el tiempo de espera menor a

una hora ($\beta = 0.729$, $p < 0.001$) y disponibilidad de medicamentos prescritos ($\beta = 0.185$, $p < 0.003$); concluyeron que los participantes en el estudio calificaron la calidad percibida como mala.

A nivel nacional, Arévalo-Marcos. (36) en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la percepción del usuario sobre la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, estudio que tuvo enfoque cuantitativo, de tipo observacional y transversal, con una muestra de 100 usuarios, se aplicó dos escalas para medir la calidad de atención y la percepción del usuario; sus resultados refieren que el 51 % percibió que la calidad de atención era de nivel regular, frente a un 39 % que consideró que la calidad de atención era buena; por otro lado, se encontró que el 39 % de la muestra estaba medianamente satisfecho con el servicio y el 29 % estaba satisfecho, pero se encontró también que el 32 % de la muestra estaba insatisfecho con el servicio brindado por el personal de salud, por lo que se concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención y la percepción del usuario (rho de Spearman de 0,626 significativa al 0,001).

Martínez. (37) en su investigación realizada en Cusco, se planteó determinar la calidad de la atención percibida en relación a la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de Lucre, con una metodología de enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, tuvo una muestra conformada por 144 usuarios, a los que les aplicó dos instrumentos, la escala SERVPERF y el cuestionario de Satisfacción del usuario de consulta externa, llegando así a la conclusión que si Existe relación significativa ($p < 0.00$), muy fuerte directamente proporcional ($r = 0.810$) entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de Lucre, así mismo existe relación positiva significativa entre las dimensiones de la variable.

Maza. (38) en Ancash, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con una metodología de tipo cuantitativo, el diseño es no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal y con una muestra de 72 participantes, aplicó el cuestionario SERVQUAL y un cuestionario para medir Satisfacción; sus resultados indicaron

que el 55,6% de usuarios encuestados calificaron la calidad de atención como media, seguido del 38,8% una alta calidad de atención y el 5,6% indicaron haber recibido baja calidad de atención; asimismo que el 78,6% de usuarios satisfechos recibió atención de calidad alto y el 45% de los pacientes refirió haber recibido atención de calidad media, encontrando relación entre las variables, por lo cual se concluye que, la percepción del usuario externo es un indicador de la calidad de atención prestada en los servicios de salud.

Vásquez. (39) en Chota, tuvo como objetivo determinar y analizar la relación entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario; con un enfoque cuantitativo, y diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo, correlacional; utilizó una encuesta SERVQUAL aplicado a 152 participantes. Sus resultados indicaron 66% recibieron atención de salud con muy buena calidad; 80% están satisfechos por la atención recibida; la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, es positivo y fuerte, es decir existe una relación directa, a mayor calidad de atención, mayor será la satisfacción del usuario (Somers es 0,728). Por lo tanto, concluyó que a medida que sube las expectativas de la calidad de atención también la percepción del usuario se concentra en satisfecho.

Huillca. (40) en Madre de Dios, tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y percepción de la calidad de atención, con metodología de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, no experimental; con una muestra de 172 participantes, a quienes se aplicó una encuesta de forma online sobre satisfacción y otra de percepción de calidad de la atención; sus resultados indicaron que el 45,4% indicó satisfacción media, el 32,6% indicó satisfacción baja y el 22,1% una satisfacción alta, respecto a la percepción se encontró que el 42,4% tienen una percepción de la calidad de atención medianamente favorable, seguido de un 38,4% desfavorable y un 19,2% refiere un nivel favorable. Se concluye que, entre la satisfacción y la percepción de la calidad de atención si existe relación estadísticamente significativa.

A nivel local, encontramos a Delgado. (29) que tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción del usuario y calidad de atención en el servicio de

emergencia del Hospital Regional de Tumbes; su estudio básico con enfoque de tipo cuantitativo, de diseño no experimental y con un nivel descriptivo correlacional, utilizó el cuestionario aplicado a 201 participantes; los resultados mostraron que existe una relación muy fuerte entre la percepción del usuario y calidad de atención, observándose una ligera variación porcentual entre los niveles de Satisfecho con un 26,9% y poco satisfecho con 26,4% de los encuestados, percibiéndose un nivel regular en la calidad de atención y el 18,4% de los encuestados se siente satisfechos con la buena calidad de atención; además se evidencia que el 57,7% de los encuestados perciben un regular nivel de calidad de atención, el 32,8% un nivel bueno y el 9,5% un mal nivel calidad de atención. Se concluye que existe una relación entre la percepción del usuario y la calidad de atención, considerándose aceptable la calidad de atención.

2.2 Marco teórico

Los procesos cognitivos son clave para entender cómo actuamos y cómo funciona nuestro cerebro. Un proceso cognitivo es aquel que nos permite procesar la información que nos llega a través de los sentidos. Esto es, una forma de decodificar esos datos para que signifiquen algo para nosotros (41).

Los procesos cognitivos se entienden como todo aquel conjunto de operaciones mentales que se realizan de forma más o menos secuenciada con el fin de obtener algún tipo de producto mental, se trata de cada una de las operaciones que realizamos que nos permiten captar, codificar, almacenar y trabajar con la información proveniente tanto del exterior como del interior; todos y cada uno de los procesos cognitivos que se llevan a cabo son fundamentales a la hora de lograr nuestra adaptación al medio social, e incluso nuestra supervivencia, a través de su influencia en la conducta(42).

En ese sentido, la percepción es de vital importancia para dar inicio al aprendizaje y para comprender o reconocer nuestro medio. Al ser un proceso relevante, la existencia de alguna alteración puede afectar significativamente el proceso cognitivo que permite captar, procesar y dar sentido de forma activa a la información que alcanza nuestros sentidos; consiste en el proceso cognitivo que

facilita la interpretación del entorno por medio de la captación de estímulos, la cual se realiza por medio de órganos sensoriales(43).

La percepción es el mecanismo individual y cognitivo que realizan los seres humanos; consiste en recibir, interpretar y comprender las señales que provienen desde el exterior, codificándolas a partir de la actividad sensitiva (44); además, comprende la determinación de las sensaciones, en la cual se ve el significado; la organización, la interpretación, el análisis y el conjunto de estímulos compromete la actividad del cerebro y de nuestros órganos sensoriales. A inicios del siglo XX algunos psicólogos alemanes se atrajeron por la manera en la cual la mente organiza las sensaciones lo cual resulta en percepciones (45).

La percepción es un proceso cognitivo fundamental que nos permite interpretar y comprender el mundo que nos rodea a través de nuestros sentidos. A lo largo de la historia de la psicología y la neurociencia, se han desarrollado diversas teorías para explicar cómo funciona la percepción y cómo procesamos la información sensorial (46).

A continuación, se describe algunas de las teorías más influyentes en el estudio de la percepción: La teoría del procesamiento ascendente (bottom-up) (47) es una perspectiva en la psicología cognitiva que se centra en la forma en que procesamos la información a partir de los datos sensoriales que recibimos del entorno. En otras palabras, se trata de un enfoque que se inicia desde la base de la percepción, donde la información sensorial se procesa y se combina para formar una representación significativa de la realidad.

Según López et al (48), algunos conceptos clave de esta teoría son a) el proceso de construcción, refiriendo que, la percepción comienza con la recepción de información sensorial cruda a través de los sentidos, como la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto. Estos datos sensoriales son la base a partir de la cual se construye la percepción; b) detalles sensoriales, donde la información sensorial está compuesta por una multitud de detalles y características, como colores, formas, sonidos, texturas, olores, etc. Estos detalles se recopilan y procesan para crear una representación más completa de la realidad. c) suma de detalles que,

en el procesamiento ascendente, los detalles sensoriales se suman y se combinan gradualmente para formar una percepción completa y coherente, esto implica que comenzamos con partes individuales de información y las integramos para comprender el todo; d) Independencia de las expectativas previas, el cual enfatiza que la percepción se basa en la información sensorial real y no está influenciada por expectativas o conocimientos previos. En otras palabras, no se parte de preconcepciones o suposiciones para interpretar la información sensorial.

La teoría del procesamiento ascendente enfatiza que la percepción se inicia a partir de datos sensoriales brutos y que la información se organiza gradualmente para crear una representación de la realidad. Si bien este enfoque es valioso para comprender cómo procesamos la información sensorial, es importante destacar que, en la percepción real, tanto el procesamiento ascendente como el descendente a menudo interactúan para producir nuestra experiencia perceptual completa (49).

Otra teoría de la percepción es la constructivista, la cual brinda una perspectiva que refiere que la percepción no es simplemente la extracción pasiva de información sensorial del entorno, sino un proceso activo en el que construimos representaciones mentales basadas en la información sensorial y en nuestras experiencias previas. Esta teoría se opone a la idea de que la percepción es una copia directa del mundo exterior y argumenta que nuestras representaciones perceptuales son el resultado de una interpretación activa de la información sensorial (50).

Argumenta que existe una construcción de la percepción, es decir, en lugar de simplemente recibir la información sensorial y registrarla de manera pasiva, nuestro cerebro procesa activamente esta información y la combina con nuestro conocimiento previo y nuestras expectativas para crear una experiencia perceptual; hay una influencia de la experiencia previa, puesto que enfatiza la importancia de nuestras experiencias previas en la formación de la percepción; la percepción es activa, en el que participamos activamente al hacer inferencias y suposiciones sobre el entorno; además sostiene que la percepción es influenciada por la cultura y el contexto, en otras palabras, nuestras experiencias del entorno

pueden moldear nuestras percepciones y dar forma a la manera en que interpretamos el mundo que nos rodea (51).

Una de los fundamentos más relevantes acerca de la percepción es brindado por la teoría de la Gestalt (52), desarrollada a principios del siglo XX por psicólogos como Max Wertheimer, Kurt Koffka y Wolfgang Köhler, enfatiza la idea de que percibimos objetos y escenas como unidades organizadas y significativas en lugar de conjuntos de elementos individuales. Las leyes de la Gestalt, como la ley de la proximidad, la ley de la similitud y la ley de la continuidad, describen cómo nuestro cerebro agrupa elementos visuales para formar percepciones coherentes; por ello, brinda una definición de la percepción como un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante.

La Teoría de la Gestalt subraya que, la percepción no es simplemente la suma de partes sensoriales individuales, sino que involucra una organización activa y una búsqueda de patrones o significado en la información sensorial. Esta teoría ha tenido una influencia duradera en la psicología, el diseño gráfico, la publicidad y otras disciplinas que se ocupan de la comunicación visual y auditiva (53).

La percepción de la calidad de los servicios de salud es muy subjetiva y depende de la opinión de cada individuo, el usuario que desea recibir una atención integral que cumpla con sus necesidades, el personal de salud que buscas brindar una atención conforme dentro de los parámetros establecidos por cada institución, y las instituciones de salud que buscan contra con un equipo interdisciplinario capacitado que realicen bien su trabajo (12).

La percepción de los servicios públicos de salud es relevante, siendo necesario fortalecer la capacidad de respuesta de los servicios públicos de salud; por ende, es recomendable incorporar estrategias organizativas para brindar atención con mayor oportunidad; asimismo, se requiere consolidar los programas de educación continua del personal de salud en atención primaria; donde una estrategia particularmente importante es el fortalecimiento de los indicadores de calidad

técnica e interpersonal con el fin de mantener una evaluación permanente y detectar áreas de mejora para su corrección oportuna (54).

Respecto a la percepción de los usuarios, para esta investigación, a continuación, se describen las dimensiones que se tomarán en cuenta:

La dimensión Técnico – científica, referida a los aspectos científico técnicos de la atención, cuyas características básicas son: La efectividad, se refiere a lograr efectos positivos en el estado de salud de la población.; la eficacia, es la capacidad de producir un resultado específico en la asistencia del servicio de salud aplicando educadamente las normas técnicas y administrativas; la eficiencia, es el uso apropiado de recursos considerados para obtener los resultados esperados; la continuidad, asistencia ininterrumpida del servicio, sin interrupciones o repeticiones innecesarias; seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario y la integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante (55).

La dimensión humana, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características: Respetar los derechos, a la cultura y a las características propias de la persona; información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella; interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno; la amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención y la ética-deontológica, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud (55).

La dimensión del entorno, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que forman valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, que facilita la estancia en un lugar; ambientación, es la colocación y distribución en un lugar de todos los elementos necesarios para lograr el ambiente deseado; limpieza, son todas aquellas acciones que permiten eliminar la suciedad del algo

o alguien; el orden, es la manera de estar colocadas las cosas o las personas en el espacio según determinado criterio o una determinada norma; privacidad, que es la parte más interior o profunda de la vida de una persona, que comprende sus sentimientos, vida familiar o relaciones de amistad, por lo tanto, tiene derecho a mantener su privacidad fuera del alcance de otras personas, asegurándose la confidencialidad y la confianza, se entiende como la esperanza firme que una persona actúe como ella desea (56).

Por otro lado, respecto a la variable calidad de atención, determina a los usuarios y puede descifrar estos deseos, también, este modelo de atención de salud tiene importantes similitudes y diferencias. Similar es la obligación de determinar la satisfacción del usuario al proporcionar bienes y servicios agradables, aceptables y útiles; sin embargo, el modelo de salud se diferencia en que se debe considerar un conjunto más complejo de responsabilidades de los usuarios y la sociedad al definir la calidad, esto agrega riqueza y tensión intrínseca a la definición de calidad de la atención de salud (57).

Enunciar la definición de calidad no ha sido una tarea fácil pues ha evolucionado a lo largo de la historia, clasificándose en cinco etapas. La primera tuvo como referencia la revolución industrial hasta el año de 1930 en el siglo pasado, su enfoque estuvo direccionado hacia la inspección, la segunda se extendió hasta 1949 orientada al control, en la tercera etapa (1950-1979) se implementó la estadística como una forma de control de calidad y también el modelo de causa – efecto, la siguiente etapa se ubicó en la década de 1980 donde se concibió a la calidad como una oportunidad competitiva, con orientación y enfoque administrativo, finalmente desde la década del 90 hasta nuestros días abarca la quinta etapa, cuyo distintivo es la calidad total y se caracteriza porque el usuario es el centro de la percepción (58).

La calidad también se definió como un pensamiento multidimensional, subjetivo, complejo de conceptualizar y medir, diversos autores clasificaron en cuatro categorías al concepto de calidad: como excelencia, como ajuste a especificaciones, como valor y como satisfacción del usuario. Es importante

señalar que las organizaciones no deben adoptar un solo enfoque como la única referencia a seguir, sino que los distintos enfoques se pueden complementar (59). Algunas teorías en relación a la calidad son las descritas por Maza (38) a continuación

Teoría del constructo personal: La relación del ser humano con el ambiente produce a nivel psicológico categorías jerarquizadas que contribuyen a la comprensión de un determinado problema que se presenta en un momento específico, el conjunto de constructos que elabora la persona le ayuda a interrelacionarse con el medio externo, para lo cual de acuerdo a la experiencia personal organiza sus datos. Es fundamental la comprensión del constructo, lo que ayudará a evaluar la satisfacción del usuario, esta propuesta se origina entendiendo que cada ser humano se percibe como un “científico” y que elabora sus propios constructos a partir de su realidad (60).

Teoría de la desconfirmación de la expectativa: Fue desarrollada por Oliver en 1980 y está basada en modelos cognitivos de las percepciones de los usuarios frente a un bien o servicio recibido. Esta teoría precisa que la satisfacción es el resultado de la comparación entre el desempeño percibido y las expectativas previas, en consecuencia, los juicios resultantes pueden ser: desconfirmación positiva, está relacionada a las expectativas del usuario, previo a recibir el servicio, luego de haber tenido la experiencia del mismo, este es superior a lo esperado. Confirmación de expectativas, que es el resultado de las expectativas del servicio contrastadas con la realidad percibida, las cuales son iguales y se considera como básica la experiencia del usuario para determinar esta decisión. Desconfirmación negativa, la cual está basada en el incumplimiento mínimo de las expectativas que trae como resultados una débil percepción del servicio recibido por el usuario (61–63).

Por lo tanto, el concepto de calidad de servicio implica diferentes aspectos a evaluar de manera más integral y la implementación de estos aspectos. En muchos casos, también son abstractos y difíciles de percibir para el usuario (20), entre ellos están; la calidad de atención con enfoque al paciente, siendo necesario que se puedan identificar las necesidades primordiales del usuario para que se

puedan centrar en complacer sus necesidades y brindar una buena calidad de atención, en el proceso de atención tenemos que comprometer a todo el personal de salud para que puedan brindar una excelente calidad de atención (64).

La calidad de la atención en salud es concebida como segura, adecuada, efectiva y eficiente, además está basada en el principio de justicia, teniendo como el centro de todo este proceso al usuario. La organización de un establecimiento de salud es fundamental para conocer cuáles son las necesidades de los usuarios y dirigir todos los procesos para lograr la satisfacción por el servicio recibido; si bien es muy difícil y complejo alcanzarlo, los trabajadores y directivos cumplen también un rol fundamental en la búsqueda de este logro (65).

La calidad de atención en salud, hace referencia a lo que se hace, es decir, la atención que brinda el personal de salud se expresa en los aspectos técnicos de la atención, incluyendo así el desempeño del personal y los resultados de la atención. Básicamente son aspectos objetivos que se miden por medio de los indicadores y estándares (66).

Se debe entender que para hablar de calidad de atención en salud se debe hablar de su estructura, insumos, equipos, personal de salud, financiamiento y sistemas organizacionales; el proceso, todo aquello que se lleva a cabo para que el usuario reciba una atención adecuada, este proceso puede definirse como el elemento clave para asegurar la calidad en la atención. Considerando que existan condiciones mínimas para un adecuado uso de medicamentos, equipos e insumos; el resultado que se entiende como una conveniente culminación del proceso de atención al usuario, con el tiempo y los insumos necesarios. Los resultados son medidos por los parámetros de mortalidad y capacidad o discapacidad funcional que se producen debido a las enfermedades. No obstante, estos indicadores pueden ser favorables al estar afectados por factores que no se encuentran bajo el control de los profesionales de salud (1).

El modelo de evaluación de la calidad del servicio (SERVQUAL), fue desarrollado en varias fases por los investigadores Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1985 y es muy utilizado en la investigación en el rubro de diversos servicios; sin

embargo, es en salud donde se ha posicionado como una herramienta de medición de los servicios y también por las características propias de las actividades prestacionales, para este fin este instrumento ha sido modificado, cabe resaltar que esta escala jerárquica es multidimensional y que tiene sus bases en el enfoque interdisciplinario, interrelacionándose con el paradigma de la disconformidad, es decir analizando la desigualdad entre expectativa y percepción del usuario (29).

La propuesta inicial contenía diez dimensiones luego de controversias se logró reducir a solo cinco dimensiones de la calidad de atención que se mencionaran a continuación (16)

Fiabilidad: Prestación del servicio con garantía y calidad para lo cual se debe desarrollar habilidades para identificar problemas y solucionarlo.

Capacidad de respuesta: Los empleados brindan un servicio rápido y están dispuestos a ayudar al cliente, para lo cual analizaran cada uno de los procesos para mejorarlo o asignando personal más eficiente.

Seguridad: Los prestadores demuestran conocimiento y profesionalismo en la atención que brindan, generando confianza y credibilidad en los usuarios del servicio.

Empatía: Es probablemente la dimensión más importante, considerando que las emociones positivas o negativas son inherentes al ser humano, de ahí que la atención del prestador debe estar basada en la comunicación, comprensión y solidaridad; por lo tanto, la atención debe ser personalizada.

Elementos tangibles: Es la dimensión más objetiva y se relaciona con la infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales (55).

2.3 Definición de términos

Percepción del Usuario: Viene a ser el resultado de la aplicación de los principios de calidad, equidad, eficiencia y calidez. La evaluación y la satisfacción

desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrecen un mejoramiento en la atención a los servicios de salud (2).

Calidad de atención: La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal (13).

III. MATERIAL Y METODOS

3.1. Lugar de ejecución:

El presente estudio se realizó en la Dirección Regional de Salud Tumbes

3.2. Tipo de estudio:

La investigación fue de enfoque cuantitativo no experimental, dado que las variables a estudiar fueron reflejadas en tablas y gráficos como expresión de la realidad y no se manipularon en ningún momento del estudio.

3.3. Diseño de la investigación:

La investigación fue de diseño descriptivo simple, prospectivo de corte longitudinal.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O = Percepción de la calidad de atención

3.4. Población, Muestra y Muestreo:

La población está compuesta por los 172 usuarios de los servicios de la Dirección Regional de Salud en el primer trimestre del 2023

Muestra: Dada la asignación de grupo establecido en la institución, se aplicó la fórmula para muestras finitas.

Para obtener la muestra se aplicó la fórmula estadística para muestras finitas a fin de obtener las unidades muestrales

$$n = \frac{NZ^2 p.q}{e^2(N-1)+Z^2 p.q}$$

Donde:

N = Población

n = muestra

p = Proporción de personas con el fenómeno a estudiar. (0.95)

q = Proporción de personas sin el fenómeno a estudiar. (0.05)

Z_{α} = Desviación normal de la muestra al nivel de error aceptado
 $\alpha=0.05=1.96$

d = precisión de la muestra. (5%)

Reemplazando datos en la calculadora online de software libre, se obtuvieron 120 unidades muestrales

Muestreo: probabilístico aleatorio simple, es decir todos usuarios de la Diresa Tumbes, tendrán la opción de ser seleccionados. Para ello se utilizará la lista de padrón nominado de la población proporcionada por la oficina de vigilancia

3.5. Criterios de selección:

Criterios de inclusión

- Usuario externo que recibe atención de los servicios en la Diresa Tumbes
- Usuario que al menos recibe una atención

Criterios de exclusión

- Usuario que solo deja información en la secretaria general
- Usuario que realiza trámite administrativo

3.6. Métodos, Técnicas e Instrumento de recolección de datos:

3.6.1. Método:

Se aplican los métodos generales de la investigación científica, principalmente el método hipotético deductivo que utilizaremos en todo el proceso de la investigación, desde la exploración en la revisión bibliográfica hasta la elaboración del diseño de la investigación. Como técnica se utilizará la entrevista y como instrumento la encuesta estructura en tres dimensiones: estructura, proceso y resultado.

3.6.2. Técnica:

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta; el mismo que ha sido elaborado por la investigadora y ha sido validado por el juicio de expertos (Anexo 2).

3.6.3. Instrumento:

El instrumento presenta en la primera parte: datos generales como, edad, grado de instrucción, tipo de usuario e información sobre las dimensiones de las variables.

3.7. Procedimientos de recolección de datos.

Para obtener los datos para la investigación se seguirá los siguientes procesos:

- Autorización y permiso del responsable del área de recursos humanos
- Coordinar con la responsable de la información del sistema de recursos humanos seleccionadas en el marco muestral.
- Recopilar la información de los usuarios y registrarlos en la lista de chequeo para asignación muestral
- Se asignará un identificador (ID) a cada registro del trabajador a fin de mantener la confidencialidad de los datos.

3.8. Plan de Procesamiento y análisis de datos.

Una vez obtenida toda la información para la investigación, se someterá a un ciclo sistemático de crítica y codificación en una base de datos en el programa SPSS statistic 23. Luego, se organizarán y se presentarán mediante la estadística descriptiva, de acuerdo los niveles de la variable. El análisis de datos se realizará mediante los procedimientos y métodos de la estadística inferencial, en un proceso que utilizará procedimientos o pruebas estadísticas de independencia por medio de la prueba de regresión logística binaria para respuestas dicotómicas y análisis multivariante para respuestas politómicas, a fin de establecer la relación entre ambas variables.

3.9. Validación y Confiabilidad del Instrumento:

La validez de constructo del instrumento corresponde a un 0.84 de correlación entre jueces.

3.10. Consideraciones Éticas:

Para el desarrollo de la investigación, al tratarse de una entrevista de salud, se ha considerado como principio ético la confidencialidad de los datos, para ello, la investigación tomara en consideración al momento de la ejecución del proyecto, la Directiva Administrativa N° 294-MINSA/2020/OGTI, aprobada por R.M. N° 688-2020/Minsa, administración que regula el manejo de la información personal respecto a la salud, planteando que todo usuario de los activos de la información descritos en la presente Directiva Administrativa debidamente autorizado, tiene obligación de: 1) Negarse a facilitar bajo cualquier modalidad, a ninguna persona natural o jurídica y evitando la utilización para su propio beneficio o para beneficio de cualquier otra persona, información relacionada con el servicio que presta.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

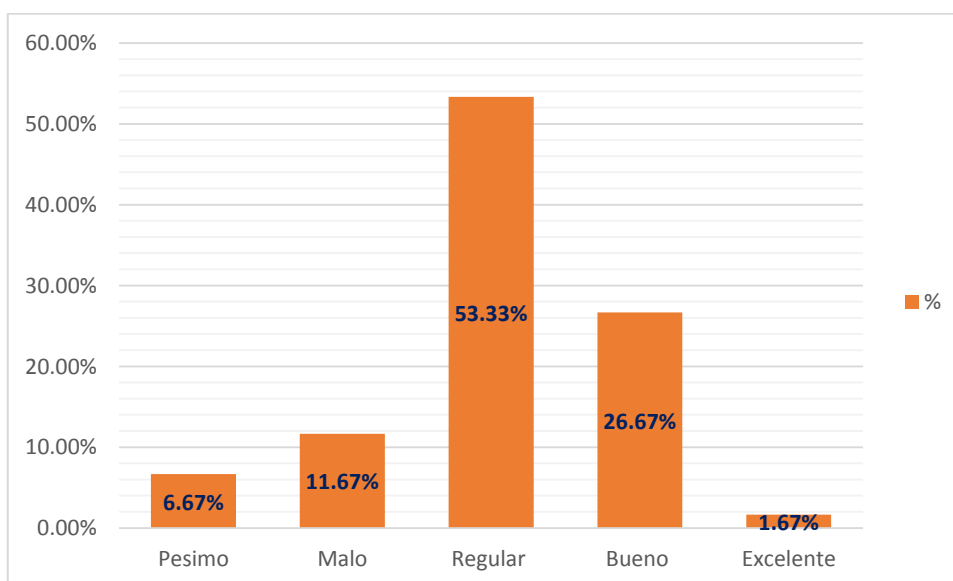
4.1. Resultados

Tabla 1. Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023

Escala	N	%
Pésimo	8	6.67%
Malo	14	11.67%
Regular	64	53.33%
Bueno	32	26.67%
Excelente	2	1.67%
Total	120	100.00%

Fuente: base de datos

El 55.33% de los usuarios externos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, presentan una regular percepción de la calidad de atención, el 26.67% bueno y solo el 1.67% excelente.



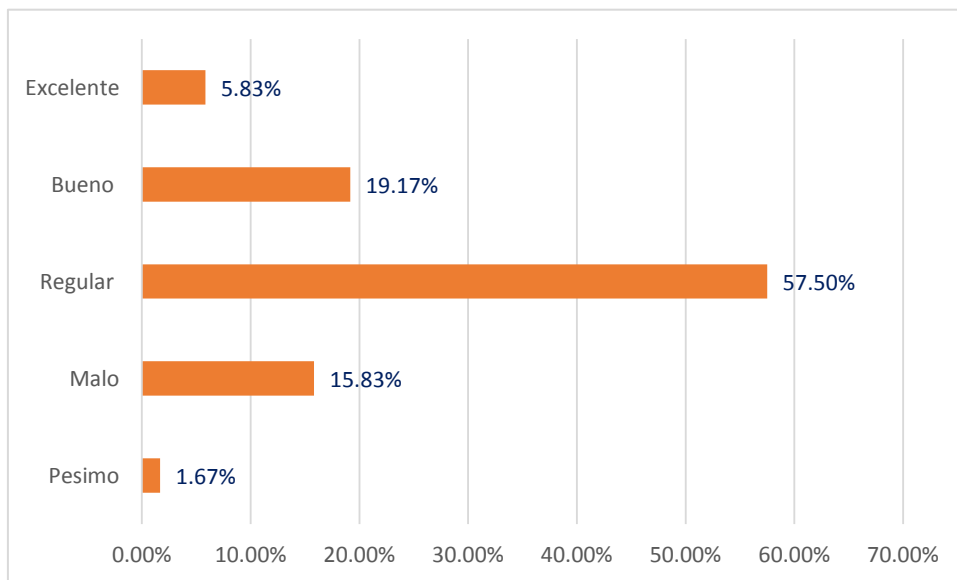
Fuente: Tabla 1

Tabla 2. Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023; en su dimensión estructura

Escala	N	%
Pésimo	2	1.67%
Malo	19	15.83%
Regular	69	57.50%
Bueno	23	19.17%
Excelente	7	5.83%
Total	120	100.00%

Fuente: base de datos

El 57.50% de los usuarios externos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, presentan una regular percepción de la calidad de atención en su dimensión estructura, el 19.17% bueno y solo el 5.83% excelente.



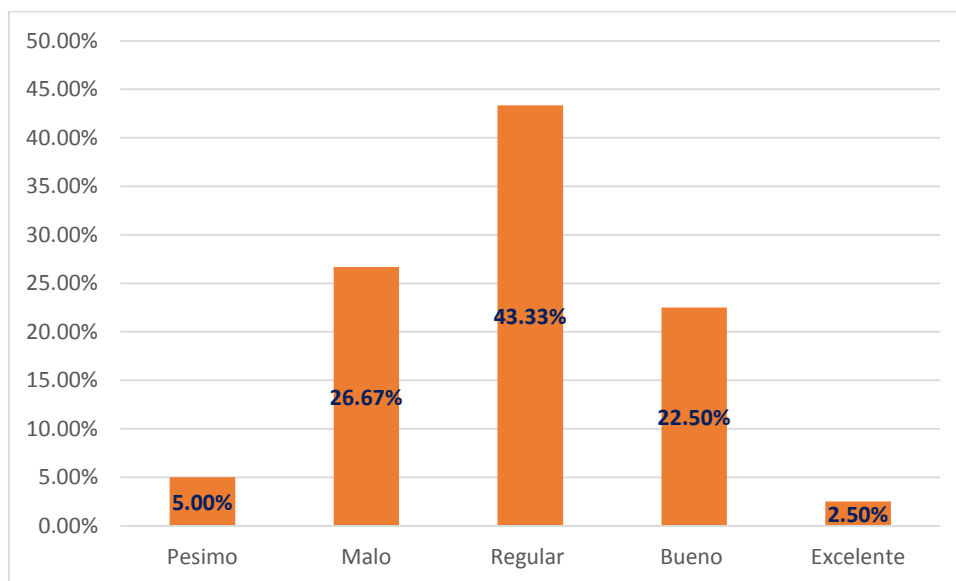
Fuente: Tabla 2

Tabla 3. Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023; en su dimensión proceso

Escala	n	%
Pésimo	6	5.00%
Malo	32	26.67%
Regular	52	43.33%
Bueno	27	22.50%
Excelente	3	2.50%
Total	120	100.00%

Fuente: base de datos

El 43.33 % de los usuarios externos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, presentan una regular percepción de la calidad de atención en su dimensión proceso, el 22.50 % bueno y solo el 2.50% excelente.



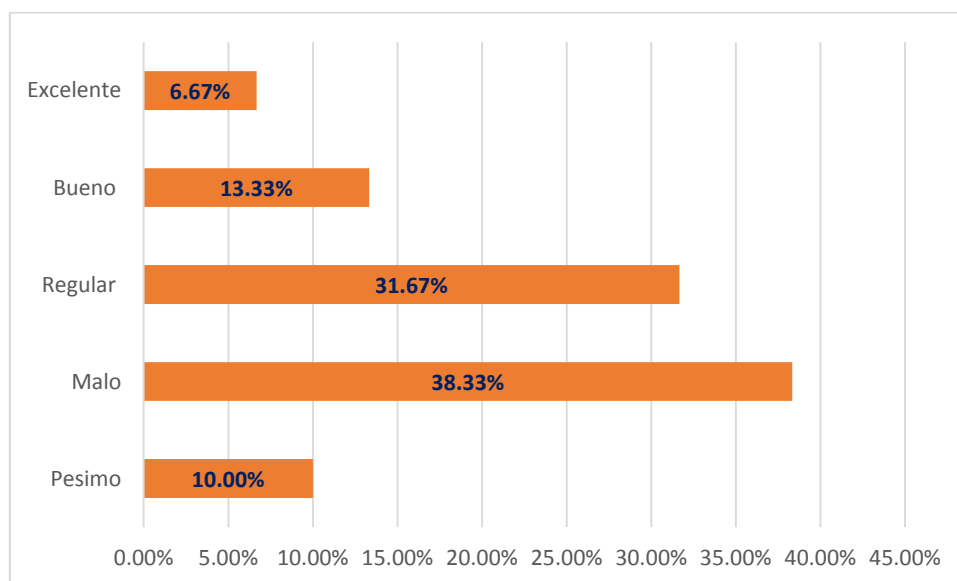
Fuente: Tabla 3

Tabla 4. Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023; en su dimensión resultado

Escala	n	%
Pésimo	12	10.00%
Malo	46	38.33%
Regular	38	31.67%
Bueno	16	13.33%
Excelente	8	6.67%
Total	120	100.00%

Fuente: base de datos

El 38.33 % de los usuarios externos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, presentan una mala percepción de la calidad de atención en su dimensión resultado, el 31.67 % regular y solo el 13.33% bueno.



Fuente: Tabla 4

4.2. Discusión

El 55.33% de los usuarios externos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, presentan una regular percepción de la calidad de atención, el 26.67% bueno y solo el 1.67% excelente (tabla 1). Datos contrarios reporta Al-Jabri y Turunen (31), durante el 2021, menciona en general, las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención fueron altas, siendo el profesionalismo el más alto y el conocimiento de las necesidades físicas y los recursos humanos el más bajo; por lo que concluye que existe la necesidad de mejorar el conocimiento de las necesidades físicas y los recursos humanos, así como prestar atención a las necesidades individuales de los pacientes. En esa línea Omán, Al-Jabri, Turunen y Kvist (32), en los resultados de su estudio indicó que, la calidad de la atención y la seguridad del paciente se percibieron como altas, y los profesionales de la salud calificaron la calidad de la atención y la seguridad del ligeramente más alto que los pacientes.

Por otro lado, respecto a la variable calidad de atención, determina a los usuarios y puede descifrar estos deseos, también, este modelo de atención de salud tiene importantes similitudes y diferencias. Similar es la obligación de determinar la satisfacción del usuario al proporcionar bienes y servicios agradables, aceptables y útiles; sin embargo, el modelo de salud se diferencia en que se debe considerar un conjunto más complejo de responsabilidades de los usuarios y la sociedad al definir la calidad, esto agrega riqueza y tensión intrínseca a la definición de calidad de la atención de salud (57).

Tabla 2; El 57.50% de los usuarios externos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, presentan una regular percepción de la calidad de atención en su dimensión estructura, el 19.17% bueno y solo el 5.83% excelente, en similitud a los resultados; Anufriyeva et al (33), indicó que el 78,3% percibió como aspecto importante de la calidad a la efectividad del tratamiento y el 35.2% mencionó que el personal médico está calificado, además refieren cambios en la percepción de los atributos de calidad relacionados con las políticas de pago y la gestión general del centro; concluyendo que existe la necesidad de desarrollar en el futuro una

política nacional de calidad y una estrategia nacional donde el sistema responda mejor a las necesidades y expectativas de los usuarios de la asistencia sanitaria dentro del marco estructural de la gestión.

El 43.33 % de los usuarios externos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, presentan una regular percepción de la calidad de atención en su dimensión proceso, el 22.50 % bueno y solo el 2.50% excelente (tabla3); datos contrarios con reportados por, Ferede et al (34), quien indica, que las percepciones de los pacientes sobre la atención fueron altas (media total = 4,86, DE = 0,72), por lo que se concluyó que los pacientes hospitalizados en Etiopía tienen en general percepciones altas acerca de la atención recibida, especialmente con respecto al cuidado físico, mientras que sus expectativas de atención centrada en lo emocional son más bajas en relación al proceso de atención.

De otro lado en la Tabla 4; El 38.33 % de los usuarios externos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, presentan una mala percepción de la calidad de atención en su dimensión resultado, el 31.67 % regular y solo el 13.33% bueno, datos similares son reportados por Bezawit et al (35), en sus resultados de percepción media más alto estuvo relacionado con el tiempo de espera menor a una hora ($\beta = 0.729$, $p < 0.001$) y disponibilidad de medicamentos prescritos ($\beta = 0.185$, $p < 0.003$); concluyeron que los participantes en el estudio calificaron la calidad percibida como mala en los resultados finales de la atención.

Finalmente es necesario mencionar que la percepción de la calidad de los servicios de salud es muy subjetiva y depende de la opinión de cada individuo, el usuario que desea recibir una atención integral que cumpla con sus necesidades, el personal de salud que busca brindar una atención conforme dentro de los parámetros establecidos por cada institución, y las instituciones de salud que buscan contar con un equipo interdisciplinario capacitado que realicen bien su trabajo (12).

V. CONCLUSIONES

1. La percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023; es regular
2. La percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023; en su dimensión estructura es regular
3. La percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023; en su dimensión proceso es regular
4. La percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023; en su dimensión resultado es mala

VI. RECOMENDACIONES

1. La Dirección de salud desarrolla mapas de procesos de los servicios asistenciales de salud para la atención de salud en el primer nivel de atención
2. La Dirección de servicios de salud desarrolla flujogramas de atención específico para los servicios primarios de salud
3. La Dirección de calidad de manera continua desarrolla la evaluación de satisfacción del usuario
4. Los procesos finales de la atención deben ser gerenciados de manera coordina con los servicios de proceso y estructura para una atención integral y de calidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Aguilar GMF, Benalcázar-Gómez CV, Delgado VJA, Relica LGR. Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2023 [citado 2 de septiembre de 2023];7(4):3955-66. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7243>
2. Zambrano Arias EY, Vera Rodríguez T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. Rev Publicando [Internet]. 2020 [citado 2 de septiembre de 2023];7(25):64-72. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>
3. Hussien M, Azage M, Bayou NB. Calidad de atención percibida entre los hogares alguna vez inscritos en un plan de seguro médico comunitario en dos distritos del noreste de Etiopía: un estudio transversal de base comunitaria. BMJ Open [Internet]. 2022 [citado 2 de septiembre de 2023];12(10):e063098. Disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/12/10/e063098>
4. Mashoufi M, Ayatollahi H, Khorasani-Zavareh D, Boni TTA. Calidad de datos en salud: principales conceptos y metodologías de evaluación. Methods Inf Med [Internet]. mayo de 2023 [citado 2 de septiembre de 2023];62(01/02):005-18. Disponible en: <http://www.thieme-connect.de/DOI/DOI?10.1055/s-0043-1761500>
5. Pino-Vera M del, Medina-Giacomozzi A, Pino-Vera M del, Medina-Giacomozzi A. Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. Rev Médica Risaralda [Internet]. 2018 [citado 2 de septiembre de 2023];24(2):102-7. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0122-06672018000200102&lng=en&nrm=iso&tlng=es
6. Gafas González C, Roque Herrera Y, Bonilla Pulgar GE. Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. Educ Médica [Internet]. 2019 [citado 2 de septiembre de

- 2023];20:136-42. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181318300214>
7. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020 [citado 2 de septiembre de 2023];20(3). Disponible en:
<http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>
8. Enriquez F. Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. Rev Climatol [Internet]. 2023 [citado 2 de septiembre de 2023];23:167-86. Disponible en: <https://rclimatol.eu/2023/04/29/calidad-de-atencion-de-los-servicios-en-salud-en-latinoamerica-y-el-caribe/>
9. Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundia Guerrero RE, et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Bioméd [Internet]. 2019 [citado 2 de septiembre de 2023];38(2):153-69. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&nrm=iso&tlng=es
10. Hernández Vergel LL, León Román CA, Miranda Guerra A de J, Hernández Rodríguez LC. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Rev Cuba Enferm [Internet]. 2022 [citado 2 de septiembre de 2023];37(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
11. Bernal-García MI, Salamanca Jiménez DR, Perez Gutiérrez N, Quemba Mesa MP. Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir percepciones físico-emocionales en la práctica de disección anatómica. Educ Médica [Internet]. 2020 [citado 2 de septiembre de 2023];21(6):349-56. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181318302584>
12. Pabón Córdoba ML, Palacio Díaz KI. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Colombia]: Universidad de la Costa; 2020 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11323/6423>

13. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. 2020 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
14. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
15. Sharifi T, Hosseini SE, Mohammadpour S, Javan-Noughabi J, Ebrahimipour H, Hooshmand E. Evaluación de la calidad de los servicios prestados por los centros de salud en Mashhad, Irán: escalas SERVQUAL versus HEALTHQUAL. BMC Health Serv Res [Internet]. 28 de abril de 2021 [citado 2 de septiembre de 2023];21(1):397. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>
16. Asiamah N, Frimpong Opuni F, Aggrey M, Adu-Gyamfi K. SERVQUAL ADAPTADO: Una escala de calidad de los servicios de salud que incorpora indicadores de saneamiento e higiene. Rev Gest Calid En Aten Salud [Internet]. 2021 [citado 2 de septiembre de 2023];30(3):184. Disponible en: https://journals.lww.com/qmhcjournal/abstract/2021/07000/adapted_servqual__a_health_service_quality_scale.5.aspx
17. Banco Mundial. World Bank. 2020 [citado 2 de septiembre de 2023]. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
18. Cachique Oliveira SM, Barrios León JC, Arispe Alburquerque C, Rivera-Lozada O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima: Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. Rev Investig Univ Norbert Wien [Internet]. 2022 [citado 2 de septiembre de 2023];11(2):a0013-a0013. Disponible en: <https://revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe/index.php/revistauwiener/article/view/255>
19. Dávila-García D, Casaro-Enriquez G, Torres-Anaya V, Castillo-Mori Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. Rev Cuerpo Méd Hosp Nac Almazor Aguinaga Asenjo

[Internet]. 2018 [citado 2 de septiembre de 2023];11(3):199-200. Disponible en: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/420>

20.Vega Salinas M, Gonzalezrubio Altamar C, Uribe Calderón LM. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios de salud y de la cooperación internacional durante la pandemia COVID-19 en un hospital del caribe colombiano. Rev Int Coop Desarro [Internet]. 2022 [citado 2 de septiembre de 2023];9(1):32-43. Disponible en: <https://revistas.usb.edu.co/index.php/Cooperacion/article/view/5921>

21.Torres-Buenfil RG, Aguilar-Erosa JA, Bolado-García PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2020 [citado 2 de septiembre de 2023];28(1):5-14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014>

22.Maggi Vera WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

23.Proaño Calderón A. La mala calidad de la atención de salud mata [Internet]. Gente Saludable. 2018 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>

24.Chuquiray Phocco R. Percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en sala de hospitalización medicina-Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2018 [Internet] [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional Federico Villarreal; 2019 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_c814d195347109e0dc12b9fb622a8e61/Details

25.Castro Uceda MF. Calidad y satisfacción de usuarios del servicio de telemedicina en cardiología, en tiempos COVID-19. Hospital-III EsSalud Víctor Lazarte Echegaray, 2021 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Trujillo]: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92188>

26. Cordova Puerta LM. Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89640>
27. Vera-Pomalaza NL, Cornejo-Valdivia de Espejo ÁR. Satisfacción y calidad de atención brindada en telemedicina durante la COVID-19 en un Hospital de Huancayo-Perú 2022. Rev Peru Investig En Salud [Internet]. 2023 [citado 2 de septiembre de 2023];7(2):73-81. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/1804>
28. Villar López M, Ybañez Cuba E, Gutierrez Villafuerte C, Angulo-Bazán Y. Percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud. Rev Peru Med Integrativa [Internet]. 2016 [citado 2 de septiembre de 2023];1(3):27-33. Disponible en: <https://rpmpe.pe/index.php/rpmpe/article/view/653>
29. Delgado Medina LM. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2023 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64171>
30. Panta Quiroga IA, Reyes Mosquera HF. Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el Centro de Salud Andrés Araujo Moran. Tumbes. 2018 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Callao]: Universidad Nacional del Callao; 2018 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3396>
31. Al-Jabri FYM, Turunen H, Kvist T. Percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención médica en los hospitales medida por la escala revisada de atención humana. Rev Exp Paciente [Internet]. 2021 [citado 2 de septiembre de 2023];8:1-8. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8674720/>
32. Al-Jabri F, Kvist T, Sund R, Turunen H. Calidad de la atención y seguridad del paciente en instituciones sanitarias en Omán: estudio cuantitativo de las perspectivas de los pacientes y los profesionales sanitarios. Investig Serv Salud BMC. 2021;21(1):1109.

33. Anufriyeva V, Pavlova M, Stepurko T, Groot W. La percepción de la calidad de la atención ambulatoria por parte de los usuarios de la atención sanitaria en Ucrania. *Rev Int Gest Sanit* [Internet]. 2022 [citado 2 de septiembre de 2023];1-8. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20479700.2022.2141685>
34. Ferede AJ, Wettergren L, Erlandsson K, Gezie LD, Lindgren H, Geda B. Percepciones de los pacientes sobre las conductas solidarias en hospitales de referencia en Etiopía: una encuesta transversal. *Rev Int Cienc Enferm* [Internet]. 2023 [citado 2 de septiembre de 2023];10(3):391-7. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352013223000716>
35. Bezawit Birhanu LU, Getachew N, Megerssa Ereso B. Calidad percibida de los servicios médicos en el departamento de pacientes ambulatorios de hospitales públicos en la zona de Dawro, sur de Etiopía. *Investig Serv Salud BMC* [Internet]. 2023 [citado 2 de septiembre de 2023];23(1):209. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09178-0>
36. Arévalo-Marcos RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gac Científica* [Internet]. 2022 [citado 2 de septiembre de 2023];8(4):201-6. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1709>
37. Martínez Espinoza ADC. Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al Puesto de Salud Lucre - Cusco, 2020 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59518>
38. Maza Neyra AS. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón-Nuevo Chimbote, 2019 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Chimbote]: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2021 [citado 3 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25541>
39. Vásquez Medina DM. Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota, 2021 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Chota]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2022 [citado 3 de

- septiembre de 2023]. Disponible en:
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4675>
40. Huilca Bautista LM. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre De Dios, 2019 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Huaraz]: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2022 [citado 3 de septiembre de 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27114>
41. Universitat Carlemany. UCMA. 2022 [citado 3 de septiembre de 2023]. Procesos cognitivos: ¿Qué son y qué tipos hay? Disponible en:
<https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/blog/procesos-cognitivos-que-son-y-que-tipos-hay/>
42. Castellero Mimenza O. Procesos cognitivos: ¿qué son exactamente y por qué importan en Psicología? [Internet]. 2023 [citado 3 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://ceril.net/index.php/articulos?id=423>
43. Briceño G. Importancia de la Percepción [Internet]. 2021 [citado 3 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.aucal.edu/blog/servicios-sociales-comuni-dad/importancia-de-la-percepcion-en-el-aprendi-zaje-concepto-etapas-tipos-y-componentes/?inputSeacrh=importancia+de+la+percepci%C3%B3n>
44. Salcedo Aparicio DM, López Mindiola JJ, Fuentes Torres BJ, Salcedo Aparicio DJ. La percepción sensorial, la cognición, la interactividad y las tecnologías de información y comunicación (TIC) en los procesos de aprendizaje. RECIAMUC [Internet]. 2022 [citado 3 de septiembre de 2023];6(2):388-95. Disponible en:
<https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/863>
45. Enriquez Serrano EL. Percepción de la calidad de atención de Salud relacionada a la Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del Centro de Salud de Kepashiato 2018 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2018 [citado 3 de septiembre de 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33535>
46. Arias Castilla CA. Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. Horiz Pedagógicos [Internet]. 2006 [citado 3 de septiembre de

- 2023];8(1):1. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4907017>
47. Becerra Quispe DA. Percepción de rostros: Top Down vs. Bottom Up Captura de la atención comparada de rostros vs. cuerpos humanos completos mediante registro de movimientos oculares durante la exploración libre de imágenes naturalistas [Internet] [Tesis de Pregrado]. Universidad de Chile; 2016 [citado 3 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/146204>
48. López Alonso AO, Razumiejczyk E, Macbeth G. La necesidad de un enfoque ecológico en la psicología cognitiva y en las ciencias sociales. En Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires; 2007 [citado 3 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.aacademica.org/000-073/31>
49. Páez Guillén S. Procesos cognitivos y publicidad : niveles de atención en relación a los canales de percepción [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Argentina]: Universidad de San Andrés; 2019 [citado 3 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.udes.a.edu.ar/jspui/handle/10908/16620>
50. Diaz A, Hernández R. Constructivismo y aprendizaje significativo. En: Estrategias docentes para un aprendizaje significativo [Internet]. México: McGraw-Hill; 2015 [citado 3 de septiembre de 2023]. p. 13-33. Disponible en: <http://metabase.uaem.mx/xmlui/handle/123456789/647>
51. Aznar Casanova JA. Alternativas teóricas en percepción: raíces, orígenes y actualidad [Internet]. Nau Llibres; 1991 [citado 3 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=171220>
52. Ciafardo M. La Teoría de la Gestalt en el marco del Lenguaje Visual [Internet]. Papel Cosido; 2020 [citado 3 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/147751>
53. Robayo Pinzón OJ. Fenómenos Perceptuales Gestalt. Fundam Psicológicos Mark [Internet]. 2009 [citado 3 de septiembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.konradlorenz.edu.co/handle/001/3075>
54. Reyes-Morales H, Flores-Hernández S, Saucedo-Valenzuela AL, Vértiz-Ramírez J de J, Juárez-Ramírez C, Wirtz VJ, et al. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. Salud Pública México [Internet]. 2013 [citado 3 de septiembre de 2023];55:S100-5. Disponible en:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0036-36342013000800005&lng=es&nrm=iso&tlng=es

55. Donabedian A. Exploraciones en evaluación y seguimiento de la calidad. Los criterios y estándares de calidad. [Internet]. Vol. 2. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press; 1982 [citado 3 de septiembre de 2023]. 504 p. Disponible en: <https://www.worldcat.org/es/title/explorations-in-quality-assessment-and-monitoring-vol-2-the-criteria-and-standards-of-quality/oclc/911334448>

56. Flores Reátegui SC, Pumayally Gonzales EG. Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Pucallpa]: Universidad Nacional de Ucayali; 2021 [citado 3 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5176>

57. Donabedian A. Calidad Asistencial. Rev Órgano Soc Esp Calid Asist [Internet]. 2001 [citado 3 de septiembre de 2023];16(1):1-76. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

58. Mejías Sánchez Y. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. Rev Inf Científica Para Dir En Salud INFODIR [Internet]. 2019 [citado 3 de septiembre de 2023];29(3):e624. Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>

59. Ros Gálvez A. Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Murcia]: Universidad Católica San Antonio; 2016 [citado 3 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucam.edu/handle/10952/1638>

60. Meléndez Padilla NY. Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo psicológico. Rev Salud Pública [Internet]. 2019 [citado 3 de septiembre de 2023];23(3):49-55. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/24470>

61. Mili S. La satisfacción del consumidor de café de comercio justo a partir del valor percibido y su contribución en la lealtad del cliente [Internet] [Tesis de Posgrado]. [España]: Universidad de Vigo; 2017 [citado 3 de septiembre de

- 2023]. Disponible en:
<https://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/handle/11093/790>
62. Quico Espinoza JC. Sistema de Gestión de Calidad y Satisfacción del Asegurado en el Centro de Llamadas EsSalud en Línea del Hospital III “Daniel Alcides Carrión” de la Red Asistencial Tacna, 2016 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Tacna]: Universidad Privada de Tacna; 2018 [citado 3 de septiembre de 2023]. Disponible en:
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/612>
63. Haro Carrillo F, Córdova Rosas N, Chong Qui T. Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. INNOVA Res J [Internet]. 2016 [citado 3 de septiembre de 2023];1(10):145-55. Disponible en:
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/64>
64. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cuba Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. 2014 [citado 3 de septiembre de 2023];30(2):179-83. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=50748>
65. Cordova-Buiza F, Tapara-Sinti J, Gallardo-Tello NE. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. FEM Rev Fund Educ Médica [Internet]. 2021 [citado 3 de septiembre de 2023];24(5):277. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2014-98322021000500277&lng=es&nrm=iso&tlng=es
66. Correia Loureiro SM, Miranda González FJ. Calidad y Satisfacción en el Servicio de Urgencias Hospitalarias: Análisis de un Hospital de la zona centro de Portugal. Investig Eur Dir Econ Empresa [Internet]. 2010 [citado 3 de septiembre de 2023];16(2):27-41. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120099002>

VIII. ANEXOS

ENCUESTA DE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION

INTRODUCCIÓN:

Estimada(o) usuario (a), el presente es un instrumento de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su percepción de calidad de atención durante la atención que recibió en consulta externa, a fin de desarrollar un sistema de estrategias para mejorar la atención de calidad brindada a los usuarios.

INDICACIONES:

Al responder cada uno de los ítems marcará con una "X" solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1 Masculino..... 2 Femenino.....

GRADO DE INSTRUCCION

1 Analfabeto 2 Primaria 3 Secundaria 4 Superior Técnico 5 Superior Universitario

TIPO DE USUARIO

1 Nuevo..... 2 Continuidor.....

CONSULTORIO EXTERNO DONDE FUE ATENDIDO

Medicina () Consultorio niño () Consultorio mujer () Odontología ()

Años cumplidos

DATOS ESPECIFICOS

Lea atentamente y marque con una X solo una de las alternativas con respecto al servicio de consultorio externo.

1.- ¿Los instrumentos, materiales y equipos que cuenta el servicio fueron suficientes durante su atención en el servicio?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

2.- ¿El servicio dispone de agua, disposición apropiada de los servicios higiénicos y distribución adecuada de recipientes para el recojo de basura?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

3.- ¿El personal del servicio de consultorios maneja la atención a nivel individual y colectivo mediante una guía de atención?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

4.- ¿Ud. vio al personal de salud utilizar guías de atención para atender su consulta?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

5.- ¿Existen las condiciones necesarias como: facilidad de acceso al servicio.

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

6.- ¿Existen las condiciones necesarias como: precios del servicio, medicamentos, ambientes adecuados?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

7.- ¿El personal del servicio se preocupa por orientarlo, aconsejarlo y estimularlo en que Ud. se preocupe en el cuidado de su salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

8.- ¿El personal de salud del servicio se preocupa en que Ud. este informado sobre la posibilidad de recibir atención para evitar que las enfermedades se instalen (medidas preventivas)?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

9.- ¿La información acerca de medidas preventivas en salud su criterio, fueron suficientes?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

10.- ¿Esta Ud. conforme con las acciones dirigidas con respecto a medidas curativas?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

11.- ¿Esta Ud. conforme con las acciones dirigidas con respecto al diagnóstico y tratamiento de su salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

12.- ¿Esta Ud. conforme con toda la atención recibida?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

13.- ¿El personal de salud se preocupa por mejorar la calidad de atención en el servicio de consultorios?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

14.- ¿Usted observo al personal de salud coordinar con otros profesionales en la mejora de su salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

15.- ¿Tiene Ud. la posibilidad de aportar e intervenir (sugerencias) con la política y las estrategias sanitarias del servicio?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

16.- ¿Tiene Ud. la posibilidad de hacer saber las cosas que le disgustaron en su atención?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

17.- ¿El personal es atento y amable con los pacientes?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

18.- ¿Durante la consulta le trato bien el personal de salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

19.- ¿Existen mecanismos de escucha e información al paciente?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

20.- ¿La información que le brindaron es completa acerca de procedimientos, diagnóstico y tratamiento referido a su caso?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del personal de salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En qué medida considera usted la eficacia del personal de salud al prestarle su servicio?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En qué nivel considera usted que consultorios externos trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos o de laboratorio de los usuarios?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En que medida Ud recibe todo el tratamiento para su enfermedad?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En que medida Ud. se siente tranquilo y cómodo durante su atención?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En qué medida Ud. considera que se utiliza equipos insumos i demás que se encuentran en consultorios para su atención?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro de salud de mayor nivel si el personal de salud lo considera conveniente?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Usted en este centro de salud, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personal de salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En qué medida usted considera volver a los servicios de consulta externa del centro de salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Después de la consulta ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el personal de salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿Usted recibe consejos medidas preventivas para su enfermedad?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿Usted regresaría para recibir nuevamente atención?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este centro de salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿Usted se encuentra totalmente satisfecho con la atención brindada la cual fue?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Gracias por su colaboración prestada

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Esta investigación permitirá conocer la Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023, por este motivo estamos solicitando a Usted su participación voluntaria en el presente trabajo de investigación y de que sus valiosas respuestas se ajusten a la mayor veracidad posible.

Antes de tomar una decisión sobre su participación lea con atención lo siguiente:

1. Toda la información que Usted nos ofrezca es considerada **CONFIDENCIAL** y solo será utilizada con fines de la investigación.
2. En caso de **no desear participar puede hacerlo** y también puede retirarse sin que esto implique ningún prejuicio para su persona.

En conocimiento y en plena función de mis facultades físicas, mentales y civiles,

YO....., con DNI....., domiciliado en:, **ACCEDO A PARTICIPAR** en el presente estudio según las exigencias que este supone y de las cuales he tenido conocimiento mediante el presente documento.

Fecha.....

Firma de participante: _____

Firma del investigador: _____