

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA
Y GOBERNABILIDAD



IMPACTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS
DE SALUD PÚBLICA DEL PERÚ. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA

Trabajo Académico para obtener el título de
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD

AUTORES

Br. González Alegre, Daniel Fernando

<https://orcid.org/0000-0002-9685-5358>

Br. Vidal López, Milly

<https://orcid.org/0000-0002-6169-8719>

ASESORA

Mg. Palma Elorreaga, Selene Celeste

<https://orcid.org/0000-0002-2579-7074>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión pública y Administración gubernamental

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Mg. Selene Celeste Palma Elorreaga con DNI N° 70010617, como asesora del trabajo de investigación titulado “ IMPACTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL PERÚ. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA”, desarrollado por los egresados Daniel Fernando González Alegre con DNI 42646284; y la egresada Milly Vidal López con DNI 71927797 del Programa de estudios de Segunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Selene Celeste Palma Elorreaga

DNI: 70010617

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. SILVIA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

MG. MARVIN AREDO GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

En profundo agradecimiento a nuestros queridos padres, y familia quienes a lo largo de sus vidas nos han inculcado la cultura del trabajo y estudio. Su dedicación y esfuerzo constante para asegurarnos una educación son un regalo que valoramos más allá de las palabras. Esta tesis es el testimonio de su sacrificio y amor, y un recordatorio constante de la importancia del trabajo duro y la educación en nuestras vidas

Los Autores.

AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios por darnos la sabiduría, salud y la perseverancia

A nuestras familias por darnos la fortaleza y comprensión en nuestra formación académica.

Los Autores.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Daniel Fernando Gonzalez Alegre con DNI 42646284 y Milly Vidal López con DNI 71927797, egresados del Programa de Estudios de Segunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “IMPACTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL PERÚ. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA”, el cual consta de un total de 69 páginas, en las que se incluye 2 tablas y 2 figuras, más un total de 24 páginas en anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



Daniel Fernando González Alegre
DNI 42646284



Milly Vidal López
DNI 71927797

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
II. MARCO TEÓRICO	17
III. MÉTODO.....	32
IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Relacion de articulos consultados en las bases teoricas</i>	45
Tabla 2. <i>Listado de revistas científicas y cantidad de artículos</i>	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Procedimiento de selección de documentos</i>	35
Figura 2. <i>Base de datos consultadas</i>	63
Figura 3. <i>Año de publicación de los artículos seleccionados</i>	65

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar el impacto de la calidad de la atención en los servicios de salud pública en Perú mediante un análisis sistemático de los últimos cinco años. Se utilizó un método cualitativo, de naturaleza teórica y bibliográfica, centrado en una revisión sistemática basada en el modelo PRISMA. La búsqueda de documentos se realizó en bases de datos académicas como Scopus, SciELO, Alicia Concytec, Dialnet y Google Scholar, se eligieron 32 artículos científicos publicados entre 2020 y 2025. El análisis documental se utilizó como método, utilizando formularios de recopilación de datos para organizar la información. Entre los resultados teóricos más significativos, se reconocieron las teorías como los de Donabedian, SERVQUAL, Grönroos y el Instituto de Medicina, que facilitaron el estudio de la calidad desde diversas perspectivas. Asimismo, se identificaron los factores cruciales en la calidad de la atención, como la infraestructura, el personal, la disponibilidad geográfica y la fragmentación institucional. En conclusión, la calidad de la atención tiene un impacto directo en la satisfacción del paciente, la adherencia al tratamiento y la efectividad del sistema, favoreciendo el fortalecimiento de la equidad y el ejercicio efectivo del derecho a la salud.

Palabras clave: Servicios de salud, Atención de salud, Gestión de calidad, Acceso a la salud, Indicadores de calidad.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the impact of quality of care on public health services in Peru through a systematic analysis of the last five years. A qualitative method, both theoretical and bibliographic in nature, is used, centered on a systematic review based on the PRISMA model. Documents were searched in academic databases such as Scopus, SciELO, Alicia Concytec, Dialnet, and Google Scholar, and 32 scientific articles published between 2020 and 2025 were selected. Document analysis was used as a method, using data collection forms to organize the information. Among the most significant theoretical results, theories such as those of Donabedian, SERVQUAL, Grönroos, and the Institute of Medicine were recognized, which facilitated the study of quality from diverse perspectives. Likewise, crucial factors in the quality of care are identified, such as infrastructure, personnel, geographic availability, and institutional fragmentation. In conclusion, the quality of health care has a direct impact on patient satisfaction, treatment adherence, and system effectiveness, promoting the strengthening of equity and the effective exercise of the right to health.

Keywords: Health services, Health care, Quality management, Access to health, Quality indicators.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A nivel mundial, la calidad de los servicios de salud pública sigue siendo importante en el programa del sistema de salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), 5 a 8 millones de muertes por año están asociadas con un tratamiento insuficiente, lo que afecta principalmente a los países con ingresos de tamaño bajo y medio, donde más del 59 % de estas muertes podrían evitarse a través de un sistema de salud más efectivo. Además de la pérdida de personas, se estima que este déficit causa pérdidas financieras de más de \$ 1.5 mil millones al año. A pesar del progreso de la infraestructura, el equipo y los recursos humanos, la calidad a menudo se mueve como una prioridad que afecta negativamente la eficiencia del sistema de salud pública (Enríquez, 2023).

El sistema de salud comprende un conjunto de instituciones, recursos y organizaciones, lo que implica la necesidad de contar con recursos humanos, económicos, logísticos e infraestructura para garantizar la calidad en el servicio. Sin embargo, debido a la deficiente calidad del servicio, se estima que cada año ocurren alrededor de 8 millones de muertes en naciones con ingresos económicos bajos y medianos. Entre 2015 y 2020, se registró una pérdida de producción económica de 11,2 billones de dólares en estos países. Por consiguiente, la evaluación de la calidad en la prestación de servicios es fundamental para mejorar la atención (Arce y Aliaga, 2023).

A este respecto, la seguridad del paciente es una parte importante de la atención si se consideran la base para cualquier mejora en la atención médica. Datos recientes indican que, en los países con el más alto ingreso, cada uno de los diez pacientes hospitalizados sufre de alguna lesión durante su atención, mientras que en países con ingresos bajos y promedio de más de 134 millones de efectos secundarios asociados con la práctica clínica vaga ocurre cada año. Este panorama muestra que la calidad de los servicios no debe restringirse, sino para cubrir procesos extensos como promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y curación, todos están constantemente evaluando y mejorando, teniendo en cuenta la evidencia científica y las necesidades de los usuarios (Organización Panamericana de Salud, 2022).

Sin embargo, varios informes han encontrado que la calidad aún es limitada incluso si el acceso a los servicios ha mejorado. Mientras estudiaba en el África subsahariana, informó una cobertura ajustada por calidad de menos del 30 %, como atención prenatal, planificación familiar y cuidado de niños. Del mismo modo, en India, el aumento de los nacimientos institucionales del 14 % al 80 % no significaba que, debido a la mala atención, debido a la mortalidad materna. Esto muestra que el aumento en el recubrimiento en sí no garantiza mejoras en los resultados de la salud si no se proporciona con una atención segura y efectiva (OMS, 2020).

En el contexto latinoamericano, la Organización Panamericana de la Salud ha advertido sobre la necesidad de responder a la creciente demanda de servicios integrados en adultos mayores con altos niveles de enfermedad tradicional. En Brasil, el 75.3 % de esta población depende del sistema de salud pública y el 70 % vive con al menos una enfermedad crónica. Sin embargo, los obstáculos, como la fragmentación de los servicios, siguen siendo bajos en presencia de equipos interdisciplinarios y acceso continuo a las dificultades. Las estrategias de la sociedad, como una estrategia de salud familiar, han mostrado mejores resultados, destacando la importancia del enfoque de alta calidad (Aguilar y Salmazo, 2022).

En México, la investigación sobre servicios de salud pública en Monterrey muestra una tendencia similar. El Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS) fue el más utilizado 66.89 %, aunque los usuarios proporcionaron mejores calificaciones para oficinas privadas y hospitales. La diferencia en la percepción muestra que la calidad percibida es un factor decisivo en la elección de una autoridad de salud que puede extrapolarse en otros contextos regionales con propiedades similares (Luna et al., 2021). Durante la pandemia de COVID-19, el sistema de salud en Colombia enfrentó desafíos que impactaron la calidad de los servicios en aspectos como continuidad, oportunidad, accesibilidad, seguridad y pertinencia. Ante ello, la telemedicina surgió como una estrategia clave para mantener y mejorar la atención en salud (Gutiérrez y Noreña, 2024).

Por lo tanto, en Chile, la superintendencia realiza periódicamente estudios de percepción nacional a través de estudios de significado y satisfacción para evaluar el grado de conformidad o desacuerdo de los usuarios en el sistema de salud. El propósito de estos estudios es promover la mejora continua de los servicios ofrecidos y satisfacer las necesidades de los usuarios en el espacio público de manera más

efectiva. Según varios estudios, el nivel de satisfacción con la atención ambulatoria es entre el 60 % y el 70 %, aunque este interés varía según las características del grupo probado, el tipo de servicio o la institución, la razón de la consulta, cuando la entrevista y el método utilizado para recopilar información (Alva, 2021).

La Encuesta Nacional de Hogares Peruanos (ENAHO) mostró un progreso importante en la reducción de los obstáculos financieros para el acceso a la atención médica. Entre 2004 y 2017, el porcentaje de personas que no participaron en la empresa debido a la falta de recursos disminuyeron del 24.7 % al 5.6 %, lo que refleja el impacto positivo de la póliza, como el seguro de salud extenso (SIS). Sin embargo, el aumento de la demanda ha revelado deficiencias estructurales en el sistema de salud, como la fragmentación, la segmentación y el espacio entre el recubrimiento teórico y el acceso real. Estos problemas se destacan si la calidad no está incluida en el eje central del sistema (Del Carmen, 2020).

La calidad del cuidado de la salud se considera un factor de importancia. Es un derecho esencial de cada ciudadano y funciona como un enlace para la ejecución de múltiples evaluaciones, realizadas tanto por los médicos como por los servicios de salud. Durante 2017, se demostró que la baja calidad de la atención en el país alcanza el 30% y que la principal razón radica en la atención deficiente en los consultorios (Cachique et al., 2022). Las instituciones del Estado tienen la responsabilidad de asegurar servicios de calidad que generen satisfacción en los usuarios, en cumplimiento de la Ley de Modernización del Estado. Por ello, resulta fundamental implementar evaluaciones periódicas que permitan optimizar la productividad institucional y, como consecuencia, elevar los niveles de satisfacción ciudadana (Flores et al., 2022)

A su vez, antes de que comenzara la pandemia de COVID-19, ya existían consideraciones significativas en cuanto a la calidad del servicio de salud pública, sobre todo en las áreas rurales de Perú. La crisis de salud destacó la carencia de una inversión continua, la inestabilidad de la infraestructura y el creciente descontento de los pacientes. En efecto, más del 50% de la población rural expresó descontento con la atención recibida, lo que indica un servicio ineficaz y respuestas poco ágiles. Esta realidad demanda una revisión de los enfoques de atención actuales y una identificación clara de los elementos que influyen en la calidad de los servicios en las zonas más vulnerables del país (Rodríguez y Arévalo, 2023).

Varios estudios sobre la calidad del servicio han llegado a la conclusión de que hay mucho por mejorar. De acuerdo con investigaciones realizadas por el Colegio de Enfermeros del Perú (CEP), se afirma que el 58.1% de los usuarios de un establecimiento consideran que la calidad de atención aún necesita mejoras. Por otro lado, en el hospital de Lima, menos del 1% de los pacientes se sintieron satisfechos con el servicio. Se evidencia que la calidad de atención en los establecimientos de salud de la región Huancavelica fue regular, esto debido a varios factores que aún queda por implementar en el primer nivel de atención, el 38% consideró como mala, el 61% regular y solo el 1% consideró buena (Quispe et al., 2021). Así mismo, se descubrió que el 78% de los usuarios de un hospital en Ancash perciben que la calidad es solo regular (Quiquin, 2023). La calidad del servicio, originada como una tendencia global desde la década de 1950 con el enfoque en la calidad total en el ámbito empresarial, se ha trasladado progresivamente del sector privado al público. En este contexto, las entidades estatales se han visto en la necesidad de mejorar sus servicios para responder a las expectativas de los ciudadanos (Pillaca et al., 2022)

Por consiguiente, y en función del análisis desarrollado, surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es el impacto de la calidad de atención en los servicios de salud pública del Perú, mediante una revisión sistemática de los últimos 5 años?

Desde un enfoque teórico, este estudio se fundamenta en modelos conceptuales establecidos, como el de Avedis Donabedian, que define la calidad como el resultado de la interacción entre la estructura, el proceso y los resultados en la prestación de servicios. Igualmente, las teorías modernas acerca de la atención enfocada en el paciente, la equidad en salud y la gestión por procesos permiten una evaluación exhaustiva del fenómeno en cuestión. En este contexto, se consideró pertinente llevar a cabo una revisión sistemática, dado que facilita reunir, comparar y examinar las contribuciones teóricas sobre cómo la calidad de atención influye en los servicios de salud en entornos latinoamericanos, específicamente en Perú. Así, se ampliará el conocimiento actual y se buscará contribuir al desarrollo de nuevas perspectivas teóricas que fomenten mejoras sostenibles en la administración de la salud.

La metodología seleccionada fue de carácter cualitativo, optando por llevar a cabo una revisión sistemática que atienda la necesidad de reunir, analizar y sintetizar la evidencia científica más pertinente y reciente acerca de la calidad de la

atención en los servicios de salud en Perú. Se evaluó que esta estrategia era apropiada por su precisión, lucidez y habilidad para detectar las carencias en el conocimiento, así como las corrientes de investigación y patrones de resultados en diferentes contextos. Se definieron criterios específicos para la inclusión y exclusión, además de un método estandarizado de búsqueda en bases de datos científicas como Scopus, SciELO, Alicia Concytec y en repositorios. Esta metodología aseguró un proceso investigativo sólido que mejoró la validez de los resultados y facilitó su uso en escenarios reales del sistema de salud pública en Perú.

En la justificación social, la atención sanitaria de calidad se manifiesta como una prioridad esencial para la sociedad y las instituciones gubernamentales, puesto que afecta directamente la equidad, efectividad y eficiencia del sistema de salud. En Perú, aunque se ha avanzado en el acceso a los servicios a través de diferentes políticas y programas de aseguramiento, aún existen notables desigualdades en cuanto a la atención oportuna, segura y centrada en las personas, especialmente en áreas rurales y comunidades con alta vulnerabilidad. En este marco, los resultados de la revisión sistemática actual ofrecieron información valiosa para los responsables de la toma de decisiones, al proporcionar evidencias científicas que apoyen el diseño de políticas para la mejora constante. Además, esta investigación destacó la necesidad de modernizar las prácticas en las instituciones, fomentar una cultura de calidad en los servicios de salud y, al final, contribuir a garantizar el derecho a la salud de la población en Perú.

De acuerdo con lo expuesto, se presentó como objetivo general: Analizar el impacto de la calidad de atención en los servicios de salud pública del Perú mediante una revisión sistemática de los 5 últimos años.

Además, se tuvo como objetivos específicos establecidos: Definir las teorías de la calidad de atención en los servicios de salud pública del Perú, mediante una revisión sistemática de los 5 últimos años. Identificar los factores que inciden en la calidad de atención en los servicios de salud pública del Perú, a partir de la evidencia recopilada en los últimos cinco años. Describir los efectos de la calidad de atención en los servicios de salud pública del Perú, con base en estudios revisados sistemáticamente durante los cinco últimos años.

II. MARCO TEÓRICO

Existen estudios previos o antecedentes que explican el contexto investigado, entre ellos:

A nivel internacional, Pilco et al. (2023), realizaron una investigación sobre cómo la seguridad del paciente afecta la calidad de los servicios de laboratorios clínicos. El objetivo del estudio fue examinar de qué manera la adopción de medidas de seguridad impacta la calidad de la atención en los laboratorios clínicos. Se adoptó un método basado en la revisión bibliográfica, analizando literatura científica en varias bases de datos como PubMed, SciELO, Scopus, Web of Science, Elsevier y Google Scholar, acumulando un total de 45 investigaciones publicadas entre 2017 y 2022. Se concluyó que los errores más frecuentes que amenazan la seguridad del paciente en los laboratorios son de carácter diagnóstico. También se enfatizó la importancia de revisar el estado actual en relación con la seguridad en estos espacios. En conclusión, los autores enfatizan la importancia de llevar a cabo acciones correctivas, como la formación del personal, para minimizar los incidentes negativos y mejorar la calidad del servicio en los laboratorios clínicos.

Aguiar et al. (2022), llevaron a cabo un análisis exhaustivo de los servicios de salud dirigidos a personas mayores en el primer nivel de atención. Este análisis se enfocó en la atención primaria dentro del ámbito de la geriatría. Se utilizó un método de revisión integrativa de literatura, fundamentado en una búsqueda de datos efectuada entre abril y mayo de 2020 en las bases de datos MEDLINE/PubMed, SciELO, LILACS y BDENF, eligiendo 15 artículos según criterios definidos de inclusión y exclusión. Los hallazgos mostraron tanto elementos positivos como negativos en la atención, relacionados con la capacitación y disponibilidad del personal, la implementación de protocolos clínicos, la provisión de insumos, las condiciones de la infraestructura y la vinculación con redes de apoyo. Asimismo, se destacó que la calidad de los servicios se incrementaba notablemente gracias a la puesta en marcha de la Estrategia Salud de la Familia, el papel de los agentes comunitarios y la implicación activa de los adultos mayores. En resumen, los autores destacan que el reforzamiento de esta atención demanda acciones constantes en formación, administración de recursos, colaboración intersectorial y vinculación con la comunidad.

Palacios et al. (2021), realizaron un estudio sobre la calidad en el servicio a los usuarios. El enfoque del estudio consistió en evaluar y optimizar el nivel de servicio que se ofrece a los afiliados del Hospital General Machala, mediante la creación de un modelo organizativo. La metodología utilizada fue descriptiva, con un diseño no experimental y un enfoque transversal. Los hallazgos indicaron que el 59% de los usuarios no se encuentran satisfechos con la atención que reciben, mencionando aspectos negativos como la falta de cortesía del personal, escasa habilidad para resolver inconvenientes, retrasos en la atención y un trato inapropiado. Asimismo, el personal de atención manifestó descontento respecto a sus condiciones laborales y el entorno laboral. En resumen, se evidenció la urgencia de mejorar tanto la atención al usuario como las condiciones del personal, con el fin de elevar la calidad del servicio en el hospital.

Islas et al. (2020), realizaron un análisis sistemático con la finalidad de investigar la conexión entre la calidad del servicio y el grado de saturación en un departamento de emergencias de un hospital en Hidalgo, México. El enfoque principal fueron los servicios de emergencia en los hospitales y su rendimiento en relación con la demanda de los pacientes. La metodología incluyó una revisión de literatura en bases de datos como PubMed, SciELO y Google Académico durante marzo de 2020, usando términos clave en español. Los hallazgos mostraron que hay carencias en la calidad técnica de la atención, sobre todo en el nivel inicial, evidenciadas por el incumplimiento de normas clínicas, dilatados tiempos de espera, duración de hospitalización y aparición de errores médicos, los cuales son vistos como signos de atención inadecuada. En resumen, los autores indican que el elevado grado de saturación en los servicios de emergencia constituye una de las principales fallas del sistema, por lo que sugieren mejorar los indicadores de calidad a través de una mejor administración de recursos humanos y materiales, a fin de evitar una percepción negativa continuada de los servicios de salud.

Acosta y Burgos (2020), llevaron a cabo un estudio recopilatorio sobre la atención médica en Colombia y la satisfacción de los pacientes entre los años 2010 y 2020. El enfoque principal fue el sistema de salud del país y cómo lo perciben sus usuarios, analizado a través de una revisión exhaustiva de 40 estudios científicos locales, elegidos según criterios de selección específicos. Para este estudio, se adoptó un enfoque normativo y literario, fundamentado en una revisión de literatura

relevante recopilada de fuentes bibliográficas que fueran significativas para la problemática investigada. Los hallazgos evidenciaron carencias en la calidad del servicio, especialmente en la atención al paciente por parte del personal sanitario y en los extensos tiempos de espera, lo que ocasionó saturación en los servicios. En este caso, los pacientes expresaron un alto nivel de satisfacción general, a pesar de sus inquietudes relacionadas con el acceso y la empatía. Se observó una diferencia entre la calidad del servicio que los usuarios sienten y su grado de satisfacción, lo que sugiere que es fundamental optimizar tanto los aspectos estructurales como los humanos del sistema de salud.

A nivel nacional, Novoa y Valverde (2024), se llevó a cabo un análisis con el nombre herramientas de gestión en salud y calidad de atención: Revisión Sistemática, cuyo propósito fue examinar cómo interactúan las herramientas administrativas en el sector salud con la calidad del servicio ofrecido a los usuarios externos. Se utilizó una metodología de revisión sistemática que abarcó 29 artículos académicos publicados entre 2018 y 2024, los cuales fueron extraídos de bases de datos como Scielo, Dialnet y Web of Science, siguiendo las directrices de PRISMA para asegurar la exactitud del análisis. Los hallazgos revelaron que la gestión administrativa tiene un impacto significativo en la manera en que los usuarios perciben la calidad, resaltando también la importancia de integrar estilos de liderazgo innovadores. Se llegó a la conclusión de que la correcta implementación de herramientas administrativas puede optimizar los procesos de atención y la satisfacción del usuario, sugiriendo la necesidad de realizar estudios longitudinales que analicen la experiencia del paciente para mejorar la efectividad institucional.

Urquiaga (2024), en su investigación sobre la administración en el ámbito sanitario y la calidad del servicio al usuario, se observa la conexión que hay entre la gestión en salud y el apoyo al cliente. El objetivo del estudio fue analizar las tácticas de gestión implementadas en los centros médicos y su efecto en la atención brindada. Se llevó a cabo un enfoque metodológico que se sustentó en una revisión minuciosa, teniendo en cuenta criterios de inclusión como palabras clave, clases de estudios, idioma, año de publicación y fiabilidad de los recursos, siguiendo las pautas de PRISMA. Los hallazgos indicaron que factores como la cohesión del equipo, la integración de tecnologías informáticas y un liderazgo eficaz son fundamentales para elevar la calidad del servicio. Se concluye que las herramientas de gestión en el sector

de la salud son cruciales para optimizar la atención al usuario, siendo fundamental su integración estratégica en los procesos de los servicios de salud.

Santos y Villanueva (2023), en una investigación sobre la atención durante el traslado entre hospitales, se exploraron los elementos que afectan la calidad del servicio de salud en estas situaciones. La investigación se enfocó principalmente en examinar la asistencia proporcionada durante el traslado, mediante un análisis detallado de 17 estudios seleccionados de un total de 131. Estos estudios fueron localizados en diversas bases de datos como PubMed, Scielo, PLoS One y Science Direct, entre otras. La metodología utilizada incluyó un examen exhaustivo de documentos, aplicando términos DeCS y operadores lógicos. Los hallazgos indicaron que la calidad de los traslados está sujeta a varios factores: el empleo correcto de equipos médicos, como la oxigenación por membrana extracorpórea, la implementación de medidas de bioseguridad, y una comunicación efectiva entre el personal de salud y los familiares de los pacientes. Se concluye que una planificación meticulosa de los traslados y el establecimiento de condiciones óptimas ayudan a proporcionar una atención más segura y efectiva a los pacientes.

Guerrero y Callao (2021), en una investigación denominada gestión del talento humano para mejorar la calidad en la atención sanitaria durante la pandemia de COVID-19, se exploró el impacto que tiene la administración del personal en la calidad del servicio en tiempos de crisis sanitaria. El estudio se centró en cómo la gestión del talento humano se vincula con la entrega de servicios de salud en un contexto crítico. Se aplicó una metodología descriptiva, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, utilizando el análisis de documentos en bases de datos reconocidas como Scopus, EBSCO y ProQuest. Los hallazgos revelaron deficiencias en la atención médica, que estaban vinculadas a la falta de personal capacitado, ausencia de liderazgo, poca motivación y tiempos de espera prolongados. Se concluye que es fundamental implementar cambios en la gestión del talento.

Capcha et al. (2023), se plantearon realizar un estudio metódico que tiene como objetivo medir la efectividad de la gestión pública y la excelencia del servicio en iniciativas de prevención de la salud dental. Se trató de un estudio de tipo cualitativo, de carácter básico y con un enfoque fenomenológico. La población inicial estuvo conformada por 4731 artículos científicos extraídos de bases de datos indexadas como Scopus, PubMed, ProQuest y SciELO, de los cuales se

seleccionaron 12 trabajos mediante la técnica del análisis documental. Se evidencio que los programas preventivos en salud bucal permiten reducir significativamente la incidencia de enfermedades como la caries dental, especialmente a través de intervenciones educativas orientadas a la promoción de hábitos saludables, técnicas adecuadas de cepillado y concientización sobre la importancia de la higiene bucodental. Asimismo, se identificaron factores que afectan negativamente la calidad del servicio, tales como la escasez de insumos y medicamentos, deficiencias en la infraestructura y remuneraciones inadecuadas al personal de salud. Se determinó que estos programas son fundamentales para mejorar los indicadores de salud bucal, además de que es crucial fomentar estudios que analicen la calidad del servicio, proponiendo esta línea para estudios venideros.

A nivel local, Vega (2024), se realizó un estudio sobre el cuidado que brindan los enfermeros a los pacientes mayores en hospitales, con el fin de descubrir cuáles son los factores que afectan la calidad del servicio que ofrece el personal de enfermería a este grupo. Respecto a la metodología, se llevó a cabo una revisión cuidadosa siguiendo el método PRISMA, revisando 83 investigaciones extraídas de diferentes bases de datos académicas como Scopus, SciELO y WOS. Entre los resultados más importantes, se notó que la calidad del servicio está relacionada con elementos como la coordinación y la continuidad en la atención, la capacitación especializada del personal, un uso adecuado de la tecnología, un enfoque centrado en el paciente, la colaboración en equipo de diversas disciplinas y el ambiente en el lugar de trabajo. La investigación concluye que para ofrecer un cuidado eficiente a los pacientes ancianos es necesario implementar una intervención integral que tenga en cuenta tanto los aspectos técnicos como humanos del cuidado, fomentando un entorno colaborativo y seguro que atienda las variadas necesidades de este grupo.

Miranda (2024), se llevó a cabo una evaluación centrada en la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en un centro privado de hemodiálisis en Huaraz. El estudio abarcó a individuos que sufren de enfermedad renal crónica en fase terminal, que están recibiendo tratamiento de hemodiálisis. Se utilizó un enfoque de investigación numérica, implementando un diseño descriptivo, correlacional, transversal y no experimental. Se llevaron a cabo encuestas validadas a un conjunto de 50 pacientes que acuden de manera ambulatoria. Para recoger datos, se usaron cuestionarios estructurados: uno que contenía 18 ítems para evaluar la

calidad del servicio y otro con 22 interrogantes para medir la satisfacción del paciente. Aunque los resultados concretos no se especifican en el resumen, el foco del estudio fue determinar si hay una conexión entre la calidad del servicio ofrecido y el grado de satisfacción del paciente. En resumen, se indica que una atención de calidad en el proceso de hemodiálisis tiene un impacto positivo en la satisfacción del paciente, enfatizando la relevancia de un enfoque holístico y humanizado en el tratamiento de personas con enfermedad renal crónica.

Huerta (2023), llevó a cabo una investigación centrada en la creación de un plan para elevar la calidad de los servicios de salud en el Hospital de Yungay, ubicado en Áncash, enfocándose en cómo los usuarios externos perciben esa calidad. La investigación utilizó un enfoque mixto y un diseño no experimental, explicativo de forma secuencial y proyectivo, incorporando una muestra de 365 usuarios externos elegidos mediante muestreo probabilístico estratificado, a quienes se les aplicó tanto una escala de valoración como una guía de entrevista centrada. Los hallazgos mostraron que el 91. 8% de los encuestados consideraba que la calidad del servicio era regular, lo cual se alineó con las valoraciones en las dimensiones de estructura, proceso y resultados. Se llegó a la conclusión de que hay carencias presentes en todas las dimensiones analizadas, por lo que se sugirió un plan de acción destinado a mejorar notablemente la calidad de la atención sanitaria ofrecida en ese hospital.

Por otro lado, entre las bases teóricas de la variable investigada se puede conocer que:

La calidad de la atención médica se refiere a un nivel en el que la atención médica para las personas y los ciudadanos contribuye al logro de resultados positivos de salud. Se basa en el uso del conocimiento profesional apoyado por la evidencia científica y es un elemento esencial para lograr un recubrimiento de salud universal. En el contexto del deber global de garantizar la salud, se vuelve indispensable garantizar que los servicios ofrecidos sean de alta calidad. Actualmente, el consenso está aumentando que el sistema de atención médica de alta calidad debe ser efectivo, es decir. La evidencia basada y centrada en aquellos que requieren que definitivamente evite lesiones y se centre en la persona, respeta sus valores, necesidades y deseos individuales (Mora, 2024).

Calidad en la atención médica se ha definido como un concepto que abarca múltiples dimensiones y no posee una única interpretación, dado que ha tenido que

adaptarse a la constante evolución del cuidado de la salud. De acuerdo con el Instituto de Medicina de EE. UU. La calidad del servicio de atención médica se refiere al nivel en que los servicios de salud, tanto dirigidos a individuos como a comunidades, mejoran la posibilidad de alcanzar los resultados de salud deseados y se alinean con el conocimiento profesional vigente (Paravic y Lagos, 2021).

La atención médica de alta calidad tiene como objetivo mejorar la salud del paciente, tomando en cuenta tanto los beneficios como los riesgos potenciales asociados con todo el proceso de atención. Desde este punto de vista, proporcionar un servicio de calidad implica aumentar los beneficios para la salud sin aumentar el riesgo, logrando de esta manera un adecuado equilibrio entre ambos aspectos. (Szulik, 2023).

La atención de calidad superior tiene como objetivo mejorar la salud del paciente, tomando en cuenta tanto los beneficios como los riesgos potenciales asociados a todo el proceso de atención. Desde este punto de vista, proporcionar un servicio de calidad implica optimizar los beneficios para la salud sin incrementar el riesgo, alcanzando de esta manera un equilibrio apropiado entre ambas variables (Muñoz et al., 2022).

La importancia de garantizar la calidad en la atención médica radica en su habilidad para recuperar el bienestar del paciente, que constituye el principal objetivo del sistema de salud. Esta calidad requiere una atención que sea adecuada, efectiva y eficiente, enfocada en el individuo, brindando un tratamiento equitativo y completo, asegurando el acceso a diversos servicios y la participación de profesionales comprensivos que se comuniquen de forma clara y entendible tanto con el paciente como con su entorno. A través de los años, los servicios de salud han cambiado de manera significativa para mejorar la vida de los pacientes. Esto ha motivado a los hospitales a adoptar nuevas tecnologías, como el uso de herramientas de información y comunicación, para manejar los datos de manera eficaz y ayudar al personal médico en su labor (Torres et al., 2024).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), la atención de alta calidad es esencial en el ámbito de la salud, donde se reconoce como el mayor grado de destreza en el servicio médico. Esto implica ofrecer un servicio apropiado y eficaz, además de asegurar la satisfacción de los pacientes, reducir los riesgos para los enfermos y el personal sanitario, mantener un rendimiento profesional sobresaliente

y gestionar de manera efectiva los recursos de la organización. De igual manera, los trabajadores del sector salud tienen la responsabilidad ética de garantizar que todos los servicios que ofrecen sean de excelencia, ya que no solo ofrece mayores ventajas, sino que también permite definir estándares de competencia que pueden ser evaluados (Dávila, 2023).

El objetivo de la calidad en los servicios de salud es proporcionar atención que sea segura y digna de confianza. La seguridad implica la ausencia de fallos que puedan perjudicar al paciente, asegurando que el proceso de atención contribuya efectivamente a su recuperación sin efectos negativos. Por otro lado, la fiabilidad está relacionada con la sensación de seguridad que experimentan los pacientes, creando una confianza total en los profesionales de la salud. Esta sensación de seguridad no es un componente estático, sino un proceso activo que resulta de la interacción continua entre los profesionales y el sistema de salud. Es esencial evitar la acumulación de faltas que puedan resultar en efectos perjudiciales. Asimismo, la protección del paciente es un elemento esencial de la calidad en la atención y se establece como una prioridad en la administración contemporánea de los servicios de salud. Se fomenta la utilización de indicadores que faciliten el seguimiento del rendimiento de la institución, reconociendo áreas que requieren mejora y valorando los resultados (George et al., 2022).

Se han introducido diversos modelos para examinar la calidad del servicio, entre los cuales sobresalen los siguientes: Avedis Donabedian, en 1988, al crear su metodología para valorar la calidad en los servicios de salud, se convierte en un referente internacional y sugiere elementos clave para entender la calidad en el sector sanitario. Hace más de 40 años, se presentó un modelo clave sobre la atención médica, que propone la conocida tríada compuesta por las dimensiones de estructura, proceso y resultado, consideradas elementos fundamentales para valorar la calidad del servicio (Cala y Marce, 2022).

La dimensión de estructura se refiere a la organización interna y las condiciones físicas del centro de salud, representa los elementos tangibles del servicio como el personal, equipos, tecnología y normas organizadas para brindar atención; la dimensión de proceso incluye las actividades realizadas por el personal médico y los propios pacientes; y la dimensión de resultado se centra en el cumplimiento de indicadores y el logro de acreditaciones para la institución,

entendido como el cambio en el estado de salud del usuario, influenciado por la estructura y el proceso. Esta conexión entre procesos, resultados y criterios organizados se traduce en mejoras en la salud de la población, lo que más tarde se convierte en la base del desarrollo del control de calidad en la atención médica (López et al.,2021)

De este modo, el modelo de calidad de servicio sugerido por Grönroos indica que la percepción sobre la calidad no se fundamenta solo en el resultado del servicio, sino también en el proceso de entrega y en la imagen que la organización proyecta. Este enfoque identifica tres aspectos esenciales: la calidad técnica, que corresponde al resultado tangible que el cliente recibe; la calidad funcional, que está vinculada a la manera en que se entrega el servicio, abarcando elementos como la actitud del personal, la comunicación y la empatía; y la imagen corporativa, que refleja la percepción general del cliente sobre la organización, influenciada por la reputación, experiencias anteriores, publicidad y opiniones de otros. Estas tres dimensiones se interrelacionan para conformar la percepción total del usuario sobre la calidad del servicio, siendo especialmente relevantes en contextos donde la experiencia del cliente es crucial (Wanigasooriya, 2024).

Los creadores de la Metodología SERVQUAL, pues entendieron que era imprescindible desarrollar un instrumento que posibilitara la medición de la calidad en diferentes contextos, debido a la falta de métodos de medición existentes en aquel entonces, considerando la falta de procedimientos de medición existentes en ese periodo, los parámetros de percepción y anticipación en un método de evaluación en una metodología (Dueñas et al.,2023). También presenta atributos que son útiles para evaluar la calidad en los servicios de salud, ya que ayuda a identificar las áreas donde el servicio es deficiente, proporcionando herramientas para su mejora. De esta manera, el enfoque ha jugado un papel en la valoración de la satisfacción del paciente, funcionando como un indicador que mide la efectividad de la gestión (Guaita et al., 2023).

El modelo SERVQUAL creado por Parasuraman en 1985, también denominado análisis de brechas, sirve como una herramienta para medir la calidad del servicio desde el punto de vista del cliente, evaluando la diferencia entre lo que esperan y lo que realmente perciben acerca del servicio brindado. Este modelo

abarca cinco aspectos que permiten una evaluación completa (Mohedano et al., 2022).

Fiabilidad, se considera a ésta como la habilidad que tiene el centro de salud para ejecutar el servicio ofrecido de manera fiable y cuidadosa. Capacidad de respuesta, se refiere a la rapidez con que se ofrece el servicio a los usuarios. Seguridad, es la característica de la atención relacionada con el conocimiento y habilidades de los trabajadores y que el usuario percibe como una atención segura. Empatía, está relacionada con el trato individualizado que los usuarios perciben por parte de los trabajadores. Aspectos tangibles, se refieren a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material (Gerónimo et al., 2022).

También se tiene el modelo de las Seis Dimensiones de la Calidad en la Atención Médica, desarrollado por el Instituto de Medicina (IOM), ha sido utilizado con frecuencia en el ámbito de la atención primaria como un enfoque integral para optimizar la entrega de servicios. Estas dimensiones incluyen: la seguridad, que busca evitar daños innecesarios a los pacientes a través de la estandarización de procedimientos y el aprendizaje de incidentes negativos; la eficacia, que se refiere a la aplicación de intervenciones respaldadas por evidencia con el fin de alcanzar resultados clínicos favorables; el enfoque en el paciente, que fomenta una atención que respete las preferencias, valores y necesidades de cada individuo; la puntualidad, que pretende disminuir las demoras injustificadas en el acceso y la prestación de servicios; la eficiencia, que se centra en el uso adecuado de recursos humanos, tecnológicos y financieros; y la equidad, que asegura que todos los grupos de la población tengan acceso a servicios de la misma calidad, sin importar sus contextos socioeconómicos o ubicaciones geográficas (Knight et al., 2022).

Así mismo se da a conocer los factores que influyen en la Calidad del Servicio; los factores tangibles constituyen un componente relevante en la evaluación de la calidad de atención en salud, especialmente durante la pandemia de COVID-19. Estos abarcan elementos físicos y materiales como la infraestructura hospitalaria, la limpieza de los espacios, el estado y disponibilidad de equipos médicos, así como los insumos de bioseguridad (mascarillas, guantes, desinfectantes). Durante la emergencia sanitaria, la percepción sobre los tangibles cobró mayor importancia, destacando la necesidad de espacios limpios, ordenados y bien equipados como parte

de las medidas para prevenir contagios y garantizar una atención eficaz. (Kaur et al., 2023).

La infraestructura inadecuada y la ausencia de equipos apropiados en los centros de salud son aspectos clave que impactan de manera negativa en la calidad del servicio, estas carencias se reflejan en la baja satisfacción de los pacientes, a causa de servicios con limitada capacidad de resolución y obstáculos de acceso, las condiciones físicas en mal estado, la falta de suministros, y la escasez de tecnología médica y profesionales capacitados son factores comunes en el sistema de salud (Aquino et al., 2024).

La capacitación constante del personal de salud es un factor fundamental para mejorar la calidad del servicio, sobre todo cuando se integra la teoría con ejercicios prácticos y un seguimiento adecuado. Un análisis detallado demostró que los programas de capacitación en habilidades interpersonales, como el trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación y la conciencia del entorno, resultaron en avances significativos en la conducta profesional. Asimismo, esta capacitación promovió la cultura de seguridad del paciente y el bienestar del personal, lo que resultó en un incremento de la satisfacción laboral y una reducción del estrés. A pesar de que los efectos en parámetros clínicos, como la tasa de mortalidad o el tiempo de hospitalización, fueron limitados, se observó una mejora en los indicadores de proceso, tales como el éxito en la reanimación y el tiempo necesario para comenzar procedimientos urgentes. Por lo tanto, los eventos de capacitación continua únicamente no fortalecen las habilidades técnicas, también promueven una atención más segura, eficiente y centrada en el paciente (Pimenta et al, 2025).

Por lo tanto, los tipos de liderazgo juegan un papel clave en la calidad del servicio de salud. Un enfoque de liderazgo que sea participativo, transformacional o inclusivo fomenta la confianza, el compromiso y la cooperación entre los integrantes del equipo de salud, lo que facilita la adaptación a los cambios en la institución y la utilización eficiente de nuevas tecnologías. Los líderes efectivos no solo deben tener habilidades técnicas, sino también competencias sociales para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, motivar al personal y actuar como mediadores entre los niveles directivos y operativos. Además, el involucramiento de líderes de opinión y figuras influyentes dentro de la organización resulta clave para legitimar los procesos de cambio, reducir resistencias y asegurar la continuidad de las mejoras

implementadas. Cuando el liderazgo es débil o autoritario, se observa mayor resistencia al cambio, baja motivación del personal y dificultades en la comunicación, lo que termina afectando negativamente la calidad del servicio y la seguridad del paciente (Grossi et al., 2021)

De igual forma las habilidades blandas son características de una persona que le permiten relacionarse de forma asertiva y mantener un alto nivel de comunicación; además, facilitan su adaptación, sus comportamientos son eficaces y aumentan la calidad de la atención. Se ha comprobado que este tipo de habilidades son esenciales en la capacitación de las personas, ya que aportan valor en el ámbito laboral, a través de un rendimiento exitoso en el trabajo, mejorando el trato interpersonal de quienes las utilizan; estas acciones deben estar directamente vinculadas a los resultados esperados por una organización. Estas destrezas influyen en todo el proceso de intervención en la salud, puesto que optimizan el cumplimiento del plan terapéutico y el éxito del tratamiento. En este sentido, las habilidades que poseen los enfermeros incluyen: cordialidad, amabilidad, calidez, paciencia, tolerancia, entre otras (Pabón et al., 2021).

Por otra parte, la falta de personal calificado, identificada por cerca de la mitad de los líderes como el principal obstáculo tanto en el ámbito regional como en sus propias instituciones. Además, hay una insuficiencia de médicos especialistas y escasas posibilidades de educación continua en administración y atención sanitaria. Esta situación afecta de manera directa la baja efectividad del equipo, la falta de motivación laboral y la calidad de la atención médica (Espinoza et al., 2020).

Un descubrimiento importante fue la detección de barreras geográficas que complican el acceso, las cuales se vincularon con una menor probabilidad de emplear servicios de atención médica esenciales. Investigaciones han mostrado que las limitaciones geográficas, como la falta de transporte adecuado y la distancia a las instalaciones de salud, afectan negativamente la cobertura de atención, sobre todo en el ámbito de la salud materno-infantil. Con esto en mente, los datos del estudio indicaron que un mayor porcentaje de mujeres que viven en áreas rurales reportaron obstáculos geográficos para acceder a los servicios, en comparación con aquellas que habitan en zonas urbanas (Houghton et al., 2022).

También los factores sociodemográficos tales como la edad, el género, el grado de educación y el tipo de cobertura médica del individuo afectan cómo se

percibe y se vive la calidad del servicio. Por ejemplo, personas con menor educación o sin cobertura médica pueden tener más problemas para obtener servicios de calidad (Mendoza, 2023).

En otro aspecto, la capacidad de respuesta es un factor que influye en los usuarios. Esto se relaciona con la habilidad del personal de salud para resolver inquietudes, consultas y proporcionar soluciones a los trámites, quejas o reclamos presentados por los usuarios (Cepeda et al., 2024). La manera en que los usuarios valoran la calidad en los servicios médicos se ve afectada por aspectos como la atención recibida, la compasión del personal, la información que se les otorga y el confort de las instalaciones. La escasez de información sobre los derechos de los pacientes y la percepción de difícil acceso también impactan en la satisfacción general (Soto et al., 2020).

Para finalizar con los factores se encuentra la carga excesiva de trabajo, los salarios bajos y la escasa apreciación hacia los empleados que impactan de manera indirecta en la atención al paciente, perjudicando la calidad del servicio. Por lo tanto, la percepción del servicio profesional resulta ser ineficaz y deficiente (Tupac et al., 2023)

Además, se da a conocer los efectos de la calidad de atención en los servicios de salud pública en Perú influye considerablemente en el bienestar de la población, sobre todo en los grupos más desfavorecidos. Varios estudios coinciden en que una atención primaria de salud robusta y efectiva mejora los resultados en salud, maximiza la eficiencia del sistema y facilita la consecución de la cobertura universal. En el contexto de Perú, esto se traduce en una disminución de los gastos del sistema de salud, una mayor efectividad operativa y una mejor opinión de los usuarios sobre los servicios que reciben. Adicionalmente, el aumento del número de profesionales de la salud en el primer nivel de atención y la adopción de modelos adaptados a la realidad local permiten mejorar el acceso, la continuidad de los cuidados y la satisfacción del paciente. Los sistemas de salud que se centran en una atención primaria sólida demuestran un rendimiento superior y resultados más favorables en comparación con aquellos que no poseen una base fuerte en la atención primaria (Morales et al., 2025).

También la atención médica efectiva genera un efecto social favorable que trasciende las ventajas clínicas personales. Simultáneamente, el acceso a atención

médica de calidad, abarcando la equidad, funciona de manera autónoma con respecto a otros factores sociales, ayudando al menos a mitigar los efectos adversos en la salud que ocasionan esos otros factores. Estos efectos adversos se intensifican aún más si no se tiene acceso a atención médica de calidad (Saturno, 2024).

De igual manera, el estándar de atención en salud pública es clave para reducir la pobreza, las desigualdades y las disparidades sociales. A pesar de que el sistema en Perú se funda en principios de igualdad y acceso, en la realidad, la atención suele ser inadecuada y se considera complicada e ineficaz. Esto restringe los beneficios que debería brindar a la comunidad (Arévalo, 2023).

Por lo tanto, una gestión apropiada de la calidad del servicio se manifiesta en un aumento evidente en la satisfacción de los pacientes. Se nota que la confianza, la rapidez en el servicio y los aspectos visibles crean un elevado grado de satisfacción; por otro lado, la empatía y la seguridad presentan un nivel más alto de insatisfacción entre los usuarios. Este descubrimiento resalta la necesidad de establecer estrategias de gestión eficientes en el hospital para asegurar un servicio de calidad superior que satisfaga las expectativas de los pacientes (Herrera, 2024).

Los autores indican que la calidad en la atención influye directamente en los resultados esperados y en los diagnósticos efectuados por un profesional de la salud, resultando fundamental para proporcionar una atención de calidad eficaz. Una correcta administración de la calidad en la atención al paciente asegura que las personas tengan acceso a los servicios de salud de manera segura, confiable, ágil y apropiada para cumplir con sus necesidades y expectativas. Esto no solo favorece de manera positiva la salud general de la población, sino que también mejora la satisfacción con los servicios que se ofrecen, lo que en última instancia refuerza la eficacia del sistema de salud en su totalidad (Lino et al., 2023).

En relación con el grado de atención que se ofrece al mover pacientes entre hospitales en Perú, esto podría provocar consecuencias perjudiciales en su salud. Si no se maneja adecuadamente, podría extender su proceso de recuperación y elevar la probabilidad de que aparezcan complicaciones. La falta de normas establecidas, la ineficaz comunicación entre los distintos centros de salud y la escasa colaboración afectan de manera adversa la continuidad de la atención y los resultados clínicos. Se ha demostrado que una atención apropiada durante estos traslados no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también reduce los errores, acelera los tratamientos

y refuerza la confianza en el sistema de salud pública. Por lo tanto, es esencial optimizar estos métodos para brindar servicios que sean más eficaces, equitativos y de confianza (Villanueva y Santos, 2023).

Cada perspectiva o esquema proporciona aspectos importantes, y sus facetas guían las iniciativas de optimización constante dentro de las estructuras sanitarias estatales; sin embargo, ninguno resulta autosuficiente. Un esquema muestra indicadores objetivos y cuantificables, omitiendo aspectos cualitativos, como la valoración del individuo. Adicionalmente, otro esquema se apoya enormemente en la impresión personal del individuo, la cual fluctúa según anhelos personales o elementos ajenos. También tenemos un modelo que presenta el riesgo de que algunas dimensiones, como eficiencia y equidad, se vean comprometidas cuando hay presiones presupuestales. Para valorar a fondo la excelencia en la atención médica, se sugiere combinar datos medibles y concretos (Donabedian), la opinión de los pacientes (SERVQUAL) y una visión global enfocada en optimizar el sistema (IOM).

III. MÉTODO

La presente investigación se concibió como un estudio de tipo básico, puesto que tuvo como objetivo generar conocimiento teórico y profundizar la comprensión del fenómeno estudiado sin perseguir un uso práctico directo, rasgo distintivo de esta perspectiva (Corona, 2018). Se definió como de índole teórico-bibliográfica, ya que se basó en el examen e interpretación de textos, publicaciones académicas, disertaciones y materiales especializados para respaldar la línea de razonamiento (Millán y Domínguez, 2024). Del mismo modo, adoptó un enfoque de revisión sistemática, utilizando una técnica organizada para juntar, escoger, valorar y reunir investigaciones anteriores de manera clara y replicable, de acuerdo con las pautas actuales como PRISMA (Page et al., 2020). Por último, adoptó un enfoque cualitativo, centrado en comprender e interpretar fenómenos sociales desde las fuentes, enfocada en entender e interpretar sucesos sociales desde las fuentes, aplicando métodos como el análisis de contenido, la observación y el estudio documental, como resaltan diversos análisis cualitativos sistemáticos recientes (Newington et al., 2021).

Las tácticas de indagación representan un abanico de métodos organizados diseñados para hallar, extraer y escoger los datos científicos más pertinentes para un estudio. Dentro de estas tácticas se contempló la utilización de términos específicos, conectores lógicos (AND, OR, NOT), filtros de fecha, idioma, tipo de documento, entre otros (Botello et al., 2010). Los criterios de inclusión y exclusión determinaron qué estudios o fuentes fueron consideradas válidas dentro del análisis y cuáles fueron descartadas, se estableció antes de iniciar la revisión para garantizar objetividad y coherencia metodológica (Higgins et al., 2022). Para la presente investigación se consideraron los siguientes criterios de inclusión: i) tipos de publicación: artículos de investigación científicas en revistas indexadas ii) rango temporal: estudios publicados entre 2020 y 2025 iii) idioma: estudios publicados en español, inglés o portugués iv) acceso completo: publicaciones cuyo texto completo estaba disponible, v) enfoque: artículos científicos cualitativos vi) Palabras claves: artículos científicos que tengan las palabras claves como calidad de atención, salud pública, satisfacción del usuario. Para los criterios de exclusión se consideraron: i) población: estudios que no se centran en la población de interés; ii) publicación: publicaciones en medios no

científicos poco confiables, incompletos o duplicados; iii) rango temporal: fuera del rango establecido iv) tema: no se ajusta al tema de estudio.

En la presente investigación, se aplicó como técnica el análisis documental, el cual se define como el examen metódico, detallado e interpretativo de documentos escritos, visuales o digitales, con el propósito de obtener información relevante acerca del fenómeno investigado. Esta técnica cualitativa permite la revisión crítica de normativas legales, tesis, artículos científicos, informes institucionales y otros materiales que brindan sustento teórico y empírico al objeto de estudio. Conforme a lo indicado por (Marcelino et. El proceso de análisis documental se desarrolla en ocho etapas distintas: identificar las fuentes, seleccionar las más pertinentes, recolectar los datos, organizar la información, estructurarla de manera lógica, examinarla en profundidad, extraer conclusiones significativas y, finalmente, comunicar los resultados, garantizando así un enfoque sistemático y un entendimiento profundo.

Asimismo, Martínez, Palacios y Oliva (2023) subrayan de qué manera este enfoque promueve una comprensión analítica y reflexiva de la documentación existente, permitiendo una integración completa de enfoques y hallazgos esenciales sin que sea necesario el contacto directo con los individuos investigados. Esta estrategia es adecuada en casos donde hay poca información original o se necesita una investigación inicial basada en una sólida base teórica.

Para la obtención de datos, se utilizó una herramienta denominada ficha de recopilación de información, o ficha de contenido. Esta ficha constituye una herramienta sistemática que se emplea en la investigación documental para reunir información de fuentes secundarias de manera ordenada, homogénea y que puede ser reproducida. Su importancia radica en que facilita el estudio de asuntos, la comparación de textos y el monitoreo de la información. En una investigación acerca del análisis de documentos en el contexto universitario, (Morales et al., 2023) destacan que este tipo de ficha contribuye a organizar los hallazgos, otorgarles una estructura fundamentada en criterios previamente definidos y analizar las implicaciones de su aplicación educativa, lo que valida su importancia metodológica. Además, (Peña et al., 2023), en un estudio acerca de la anotación semiautomática de documentos se destaca que utilizar fichas para anotar los componentes del documento, tales como el título, el autor, el año, las palabras clave, el resumen y los

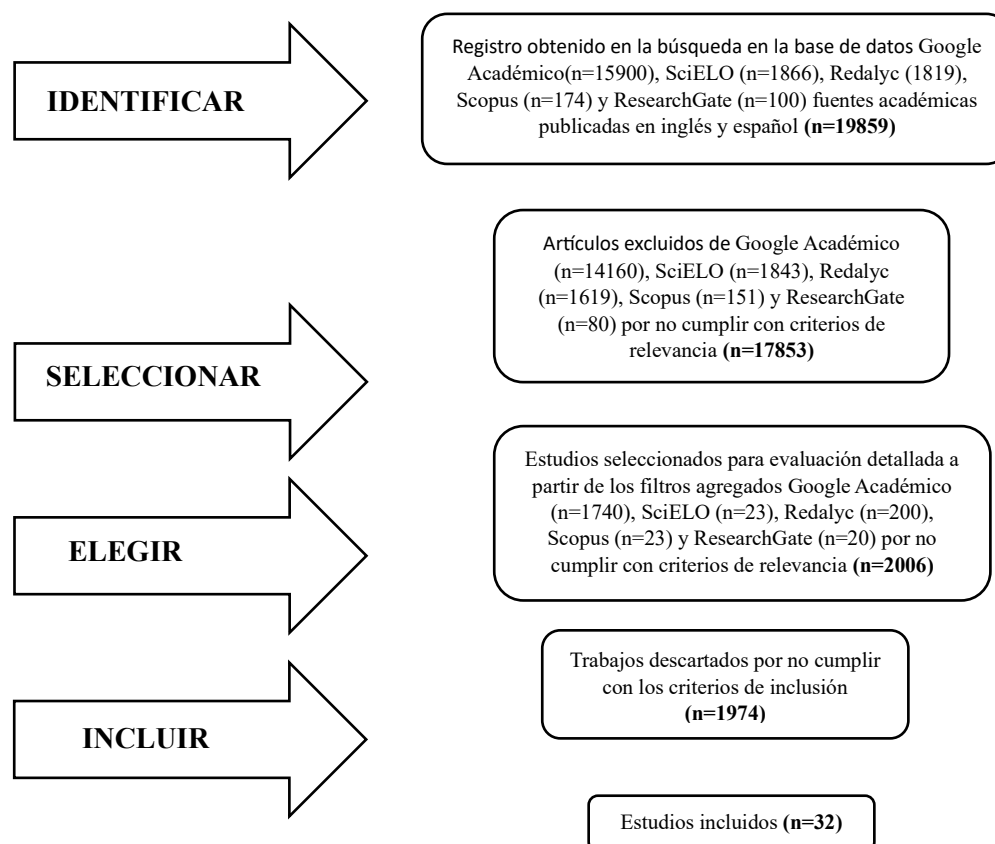
resultados temáticos, incrementa la calidad y precisión del análisis sistemático. En el presente estudio, en el formulario de recopilación de datos se incluyeron los siguientes campos: Número de identificación, Autor(es), Año, Título del artículo, Idioma, Base de datos, Nombre de la revista, Conclusión y Enlace; esto permitió llevar a cabo un registro cuidadoso, riguroso y ordenado del material analizado (Anexo 1).

En esta investigación, se adoptó un método sistemático para seleccionar artículos científicos mediante un plan de búsqueda bibliográfica claramente establecido. Se emplearon diversas bases de datos académicas de renombre, tales como Google Académico, SciELO, Scopus, Redalyc y ResearchGate. El periodo de investigación se extendió desde el año 2020 hasta el 2025, asegurando de este modo la pertinencia y modernidad de los recursos revisados. Se utilizaron términos relevantes en español como: calidad de atención, calidad en la atención sanitaria, calidad de atención en salud pública, satisfacción del paciente, gestión de servicios de salud, teorías de la salud, impacto en la salud y factores de salud pública; y en inglés: quality of healthcare, patient satisfaction, health services management. Este enfoque permitió la recolección de documentos relevantes que analizan diversos aspectos de la calidad en los servicios de salud desde ángulos técnicos, humanos, funcionales e institucionales. La elección se centró en estudios que utilizaron métodos cualitativos, y se registraron los datos bibliográficos en una tabla que incluía autores, año, título, idioma, fuente, revista académica, conclusiones y enlaces directos para su confirmación.

Se aplicó el modelo PRISMA, que ofrece un marco organizado para desarrollar revisiones sistemáticas. Este modelo facilita la presentación clara del proceso de identificación, evaluación, inclusión y exclusión de fuentes, a través de un diagrama de flujo que detalla cada etapa del proceso: identificación, selección, elegibilidad e inclusión final de documentos. Su aplicación permite mejorar la reproducibilidad y confiabilidad de los estudios revisados, siendo una herramienta ampliamente aceptada en investigaciones científicas actuales (Page et al., 2021).

Figura 1

Procedimiento de selección de documentos



Nota. Modelo PRISMA.

En la Figura 1, el número de publicaciones halladas y examinadas: Al empezar el proceso de búsqueda de documentos, se localizó un total de 19859 estudios científicos que fueron publicados en el periodo comprendido entre 2020 y 2025 a través de las bases de datos Google Académico, SciELO, Redalyc, Scopus y ResearchGate. Tras una primera evaluación de títulos y resúmenes, se descartaron 17853 estudios por no estar directamente vinculados con la calidad del servicio en el ámbito de la salud, por no tener modelos teóricos relevantes o por no ofrecer acceso completo. De los 2006 trabajos elegidos para un examen exhaustivo, 1974 fueron eliminados por no satisfacer los criterios de inclusión (como el año de publicación, la metodología empleada y la relevancia del tema), dejando un total de 32 artículos

científicos que cumplieran todos los requisitos fijados y fueron seleccionados para el análisis final.

El estudio actual de revisión sistemática se realizó de acuerdo con los principios éticos ubicados en las reglas de investigación científica nacionales e internacionales para no ser inexactitudes o plagio, de acuerdo con los métodos y técnicas de autenticidad científica y estándares de integridad científica establecidas en el Comité de Ética de Investigación (CEI). Se garantizó la autenticidad y la originalidad del trabajo, lo que eliminó cualquier tipo de plagio utilizando software anti plagio institucional, y se refirió correctamente a todas las fuentes consultadas, se utilizaron formatos APA ya que consiste en las reglas descritas en el manual de publicación de la Asociación Psicológica de los Estados Unidos. La información obtenida fue seleccionada entre bases de datos académicas reconocidas como Scielo, Scopus, Redalyc, Academic Google e Researchgate, priorizando la última investigación y alta confiabilidad. Cuando escribieron el documento, las normas metodológicas y formales fueron dictadas por la Universidad Católica Trujillo. Todos los procedimientos también fueron confirmados por criterios de transparencia, trazabilidad y rigidez académica.

IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS

La revisión sistemática, que se realizó, contribuyó a un estudio completo de la calidad de la atención en los servicios de salud pública en Perú, que enfatizó su impacto directo en la eficiencia del sistema de atención médica, la satisfacción del paciente y el acceso de capital a los servicios. Se demostró que la calidad además del creciente recubrimiento es el elemento básico de lograr resultados favorables, especialmente en situaciones caracterizadas por la desigualdad estructural, como se muestra en varias áreas del país.

En lo que respecta al primer objetivo específico, se identificaron una serie de teorías de atención de calidad para que enfatizaran los modelos de seis dimensiones del Donabedian, Servqual, Grönroos y el Instituto Médico (OIM). Estos enfoques proporcionan marcos que se complementan entre sí y facilitan la evaluación de calidad basada en objetivos, funcionales, técnicos y de usuarios. El vínculo entre estos modelos es importante para comprender la calidad como un fenómeno complejo que incluye condiciones estructurales para la percepción del paciente.

Se reconocieron varios factores por el segundo objetivo particular, que influyo en la calidad de los servicios, como la infraestructura inadecuada, la falta de personal calificado, las restricciones geográficas, la ausencia de protocolos uniformes y la división de sistemas. Estos factores afectan tanto la satisfacción de las instituciones como los usuarios, lo que restringe los centros para resolver problemas y crear impresiones adversas del servicio.

Para el tercer objetivo particular, el impacto directo de la calidad de la atención médica en la salud pública, se manifestó como un aumento en la satisfacción del paciente, el mayor cumplimiento del tratamiento, los efectos secundarios empeorados y el aumento de la confianza en el sistema. Además, se enfatizó que la atención de calidad ayuda a reducir los costos de atención médica, mejorar los niveles de salud y promover una atención más humana, permanente y segura.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Hernández, G. T., & Burgos Gómez, M. J. (2020). *Calidad en la atención de salud en Colombia frente a la satisfacción de los usuarios en el periodo 2010-2020: Una revisión a la literatura* [Monografía de especialización, Fundación Universitaria del Área Andina]. Fundación Universitaria del Área Andina, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrados.
- Aguiar, R. S., & Salmazo da Silva, H. (2022). Calidad de la atención a la salud de las personas mayores en la atención primaria: una revisión integradora. *Enfermería Global*, 21(65), 546–561. <https://doi.org/10.6018/eglobal.444591>.
- Alva Huerta, J. A. (2021). *Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Apoyo Yungay – Áncash, 2021* (Tesis doctoral). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Aquino Malavé, U. S., García Borbor, L. M., & Láinez Tomalá, A. D. (2024). Factores institucionales que influyen la prestación sostenible de servicios de salud en un centro sanitario en Ecuador. *Ibero-American Journal of Education & Society Research*, 4(S), 95–102. <https://doi.org/10.56183/iberoeds.v4iS.678>.
- Arce-Huamani MA, Aliaga-Gastelumendi RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Med Peru*. 2023; 40(4): 308-13 <https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>
- Arévalo Marcos, R. A. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, 8(4), 201-206. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
- Botello, B., Serrano, M., García, E., & Fraga, J. (2010). Estrategias para realizar revisiones sistemáticas. *Aula Médica*, 14(2), 79–85.
- Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera-Lozada O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista de Investigación (de la Universidad Norbert Wiener)*. 2022; 11(2): a0013. doi: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/757/7573774008/7573774008.pdf>
- Cala Chapi, C. R., & Marce Benito, E. J. (2022). Bases teóricas sobre la evaluación de la calidad del servicio en salud. *Revista Científica Memoria del Posgrado*, 3(2), 59–60. <https://www.researchgate.net/publication/370508335>
- Capcha Córdor, J. C., Méndez Ilizarbe, D. G. S., Flores Yallico, C. P., Flores Yallico, G. L., & Ubillús Farfán, S. W. (2023). Efectividad de la gestión pública y calidad de servicio de programas preventivos de salud bucal: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 12772-12790. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4296

- Cepeda-Cepeda, Joselin Lissette, Pinta-Cacoango, Adriana Estefanie, Muñoz, Carmen Isabel, Albán-Sabando, Erika Anabel, Vinueza-Domo, Kenya, & Carbajal-Llauce, Cecilia Teresita de Jesús. (2024). La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos. *Revista Médica Electrónica*, 46, Epub 17 de octubre de 2024. Recuperado en 08 de julio de 2025, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242024000100123&lng=es&tlng=es.
- Corona Lisboa, J. L. (2018). Investigación cualitativa: fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. *Qualitative research: epistemological, theoretical and methodological foundations*. Vivat Academia. *Revista de Comunicación*, nº 144, 69-76. doi: <http://doi.org/10.15178/va.2018.144.69-76>. Recuperado de <http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/1087>
- Dávila Cossio, B. V. (2023). Centro de salud mental comunitario: Calidad de atención y satisfacción de usuarios. *Revista Epistemia*, 7(2), 1-25. <https://doi.org/10.26495/re.v7i2.2684>.
- Del Carmen Sara, J. C. (2020). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 288–295. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.
- Dueñas Espinoza, F. X., Hidrovo Burgos, S. M., & Loor Colamarco, I. W. (2023). Entre el análisis de brechas y el análisis importancia – valoración: una aplicación del modelo SERVQUAL. *Revista San Gregorio*, 1(55), 78–91. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2388>
- Enriquez Huaman, F. M. (2023). Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. *Revista de Climatología, Edición Especial Ciencias Sociales*, 23, 167–186. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.167-186>.
- Espinoza Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2020). *Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4). <https://www.scielo.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
- Flores Yallico, C. P., Alberto Bueno, D. R. O., Flores Yallico, G. L., Capcha Cóndor, J. C., & Ubillús Farfán, S. W. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10999-11020. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180
- George Quintero, R. S., Gámez Toirac, Y., Matos Laffita, D., González Rodríguez, I., & Labori Ruiz, R. (2022). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Información para directivos de la Salud*, 37, e_1112. <http://scielo.sld.cu/pdf/infid/n37/1996-3521-infid-37-e1112.pdf>
- Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L., & colaboradores. (2022). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9(35), 11–15.

- Grossi, A., Hoxhaj, I., Gabutti, I. *et al.* Hospital contextual factors affecting the implementation of health technologies: a systematic review. *BMC Health Serv Res* **21**, 407 (2021). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06423-2>
- Guaita Pintado, T. P., Tapia Pinguil, Álvaro P., Cordero Alvarado, R. L., & Mercado González, A. F. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* **4**(1), 366–377. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>
- Guerrero Valladolid, A. Y., & Callao Alarcón, M. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud COVID-19. *Revista Salud & Vida Sipanense*, **8**(1), 100–108. <https://doi.org/10.35381/rs.v8i1.185>.
- Gutiérrez-Toro, Carol Juliet, & Noreña-Herrera, Camilo. (2024). Efectos de la COVID-19 en la calidad de la atención de los servicios de salud en Colombia: Revisión de literatura. *Universidad y Salud*, **26**(2), 16-27. Epub May 07, 2024. <https://doi.org/10.22267/rus.242602.323>
- Herrera Vega, F. J. (2024). Calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del seguro integral de salud Hospital Sergio Bernales - Perú. *Revista Cuidado Y Salud Pública*, **4**(2), 15–20. <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/99>
- Higgins, J. P. T., Thomas, J., Chandler, J., Cumpston, M., Li, T., Page, M. J., & Welch, V. A. (Eds.). (2022). *Cochrane handbook for systematic reviews of interventions* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- Houghton, N., Báscolo, E., Jara, L., Cuellar, C., Coitino, A., del Riego, A., & Ventura, E. (2022). *Barreras de acceso a los servicios de salud para mujeres, niños y niñas en América Latina*. *Revista Panamericana de Salud Pública*, **47**, e56. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.94>
- Huerta León, N. R. (2023). Plan de acción para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud, hospital de Yungay-Ancash. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, **6**(6), 13549–13555. https://doi.org/10.37811/cl_rem.v6i6.4343.
- Islas Cerón, R. G., Valencia Ortiz, A. I., Bustos Vázquez, E., Ruvalcaba Ledezma, J. C., & Reynoso Vázquez, J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *Journal of Negative and No Positive Results*, **5**(10), 1163–1178. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3770>.
- Kaur, K.N., Niazi, F., Thakur, R. *et al.* Quality assessment of global health care system in the shadow of COVID-19: - a systematic review. *BMC Public Health* **23**, 979 (2023). <https://doi.org/10.1186/s12889-023-15840-3>

- Knight, A. W., Tam, C. W. M., Dennis, S., Fraser, J., & Pond, D. (2022). The role of quality improvement collaboratives in general practice: a qualitative systematic review. *BMJ Open Quality*, 11(2), e001800. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-001800>
- Lino Villacreses, W., Vargas Pin, R., Sornoza García, M., & Lucas Parrales, E. (2023). Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente. *Polo del Conocimiento*, 8(10), 48-71. doi: <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6110/15422>
- López Ramírez, E., Sifuentes Valenzuela, M. C., Lucero Rodríguez, R., Aguilar, S. L., & Perea González, G. P. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 9(23). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Luna Domínguez, E. M., Moreno Treviño, J. O., & Zurita Garza, D. R. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: Un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte Sanitario*, 20(3), 414–430. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>.
- Marcelino Aranda, Mariana, Martínez Cuevas, María del Carmen, y Camacho Vera, Alejandro Daniel. (2024, noviembre-diciembre). Análisis documental, un proceso de apropiación del conocimiento. *Revista Digital Universitaria (rdu)*, 25(6). <http://doi.org/10.22201/ceide.16076079e.2024.25.6.1>
- Martínez Corona, J. I., Palacios Almón, G. E., & Oliva Garza, D. B. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *Revista Ra Ximhai*, 19(1), 67–83. <https://doi.org/10.35197/rx.19.01.2023.03.jm>
- Mendoza-Romero, E. Y. (2023). Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Jaén, Perú. *Revista de Experiencia Médica*, 10(2). <https://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/757>.
- Millán-Franco, M., & Domínguez de la Rosa, L. (2024). *La revisión bibliográfica sistemática y la investigación cualitativa: Manual para las ciencias sociales (Parte 1/2)*. En S. Escobar Fuentes & F. M. Montalbán Peregrín (Dirs.), *La práctica de la metodología cualitativa* (pp. 45–54). Dykinson. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9948932>
- Miranda Leon, K. M. (2024). *Calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024* [Trabajo académico, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería]. Universidad [Nombre de la universidad]. <https://orcid.org/0009-0009-7528-5825>.
- Mohedano Torres, E. de J., Echeverría Ríos, O. M., Martínez Hernández, M., y Lezama León, M. H. (2022). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19), e2234. <https://doi.org/10.22430/24223182.2234>.

- Mora Medina, A. A., Chiriguaya Savinovich, C., & Rocafuerte Naranjo, G. (2024). Gestión de la calidad de la atención en salud. *Más Vida*, 6(1), 48–54. <https://doi.org/10.47606/acven/mv0226>.
- Morales Mijahuanca, M., Gonzales Dongo, A., Ludeña Manco, D., Ludeña González, G., Cueva Quezada, N. (2025). Primer nivel de atención en salud y sus implicaciones para la política pública: Una revisión sistemática. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 27(1), 293-312. www.doi.org/10.36390/telos271.12*
- Morales Olán, S. C., Gómez López, E. M., García Cupil, R., & Romero Tapia, D. (2023). Análisis documental sobre los efectos e implicaciones del uso de pruebas objetivas como método de evaluación en el contexto universitario. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 5392–5415. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6557
- Muñoz Pizarro, R. M., Arevalo Marco, R. A., Morillo Acasio, B. D. R., & Molina Torres, J. G. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación e Innovación*, 2(3), 88-95. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>.
- Newington, L., Wells, M., Adonis, A., Bolton, L., Bolton Saghdaoui, L., Coffey, M., Crow, J., Fadeeva Costa, O., Hughes, C., Savage, M., Shahabi, L., & Alexander, C. M. (2021). A qualitative systematic review and thematic synthesis exploring the impacts of clinical academic activity by healthcare professionals outside medicine. *BMC health services research*, 21(1), 400. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06354-y>
- Novoa Jacobo, D. M., & Valverde Meza, C. J. (2024). Herramientas de gestión en salud y calidad de atención: Revisión sistemática. *Revista Ciencia Latina: Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 9411–9425. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12094.
- Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, & Banco Mundial. (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal* [Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage]. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/272465>.
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Servicios de salud de calidad: guía de planificación*. Organización Panamericana de la Salud. <https://doi.org/10.37774/9789275325957>.
- Pabón-Ortiz EM, Mora-Cruz JV, Buitrago go-Buitrago CY, Castiblanco-Montañez RA. Estrategias para fortalecer la humanización de los servicios en salud en urgencias. *Rev. cienc. ciudad*. 2021;18(1):94-104. <https://doi.org/10.22463/17949831.2512>
- Page M J, Moher D, Bossuyt P M, Boutron I, Hoffmann T C, Mulrow C D et al. PRISMA 2020 explanation and elaboration: updated guidance and exemplars for reporting systematic reviews *BMJ* 2021; 372 :n160 doi: <https://doi.org/10.1136/bmj.n160>

- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & Moher, D. (2021). The PRISMA statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Palacios Vega, P. P., Álvarez Gavilanes, J. E., & Ramírez Valarezo, C. F. (2021). Gestión de calidad del proceso de atención al usuario. *CIENCIAMATRIA: Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(12), 67–81. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>.
- Paravic Klijn, Tatiana, & Lagos Garrido, María Elena. (2021). TEAMWORK AND HEALTH CARE QUALITY. *Ciencia y enfermería*, 27, 41. Epub 28 de enero de 2022. <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
- Peña, A., Morales, A., Fierrez, J., Ortega-García, J., Grande, M., Puente, I., & Córdoba, G. (2023). Document layout annotation: Database and benchmark in the domain of public affairs. ArXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2306.10046>
- Pilco Yambay, C. F., Aleaga Trujillo, M. B., Alarcón Armijo, P. V., & Urquiza Aguiar, S. G. (2023). *Impacto de la seguridad del paciente en la calidad de los servicios de laboratorio clínico*. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS, 5(5), 1–21. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i5.699>.
- Pillaca Samora, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293–3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Pimenta, I., Mata, Adala N.d.S., Bezerra, I.N.M. et al. Effectiveness of non-technical skills training in intensive care units: a systematic review. *BMC Med Educ* 25, 847 (2025). <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07037-6>
- Quiquin Benavides, C. (2023). Calidad de atención y satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de vitarte, 2023. Universidad Norbert Wiener. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10442>
- Quispe Huamán, L. ., Tunque Lizana, M. A. ., Ccanto-Curo, R. M. ., & Rivera Campano, M. R. . (2021). Social participation in the quality of health services in the Huancavelica region-Peru. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*. <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.222>
- Rodríguez López, R. M., & Arévalo Marcos, R. A. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045–5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815.

- Santos Álvarez, L. A., & Villanueva Japa, R. M. (2023). Calidad de atención interhospitalaria: Revisión sistemática. *VIVE. Revista de Investigación en Salud*, 6(18), 907–919. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i18.273>.
- Saturno-Hernández, P. J. (2024). La calidad de la atención como eje de los sistemas de salud. *Salud Pública De México*, 66(5, sept-oct), 644-652. <https://doi.org/10.21149/15725>
- Soto Becerra, P., Virú Loza, M. A., Elorreaga, O. A., Amaya, E., Mezones Holguín, E., Ramírez Ramírez, R., Tizón Palacios, M., Hurtado Roca, Y., Pimentel, P., Cuba Arana, W. J., & Suárez Moreno, V. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 45–52. <http://dx.doi.org/10.35434/rmhnaaa.2020.131.595>
- Szulik, D. (2023). Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. *Ciencia, Docencia Y Tecnología*, 34(67 (ene-abr). <https://doi.org/10.33255/3467/1291>.
- Torres Celi, D. Y., Solano Rubio, B. S., & Landeta Saraguro, D. J. (2024). Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 5678-5696. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9921.
- Tupac Yupanqui Lima, N., Quispe Ventura, M. L., Alomia Lozano, D. L., & Geraldo Campos, L. A. (2023). Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes-Cusco. *Revista Científica Pakamuros*, 9(4). <https://doi.org/10.37787/jsbz6v06>
- Urquiaga Alva, M. E. (2024). *Gestión en salud y la calidad de atención al usuario: Revisión sistemática. Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(11), 218–221. <https://doi.org/10.35381/gep.v6i11.185>.
- Vasquez Sajamí, M. V. M., Barbarán Mozo, D. H. P., Montoya Vega , M. E. N., & Arévalo, M. A. (2022). Revisión sistemática sobre implementación de indicadores de calidad de la atención. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14469-14494. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1411
- Vega Saucedo, E. R. (2024). Calidad de atención de enfermería en el adulto mayor hospitalizado: Revisión sistemática. *VIVE. Revista de Investigación en Salud*, 7(19), 244–259. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v7i19.298>.
- Villanueva Japa, R. M., & Santos Alvarez, L. A. (2023). Calidad de atención interhospitalaria: Revisión sistemática. *Revista Vive*, 6(18), 907. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i18.273>
- Wanigasooriya, P. (2024). *A comparative evaluation of service quality models: Implications for service industry performance and customer satisfaction*. *KALAM International Research Journal*, 17(1), Facultad de Artes y Cultura, South Eastern University of Sri Lanka. <https://www.researchgate.net/publication/387389347>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de información

Anexo 1.1. Artículos consultados

Tabla 1

Relación de artículos consultados en las bases teóricas

N°	Autor (es)	Año	Título del artículo	Idioma	Base de datos	Nombre de la revista	Conclusión	enlace
1	Mora Medina Allison Alejandra, Chiriguaya Savinovich Coraima y Rocafuerte Naranjo Gustavo.	2024	Gestión de la calidad de la atención en salud	Español	SciELO	Más Vida	La gestión de la calidad de atención médica en el Centro de Salud Las Piñas necesita revisión y un plan de mejora. Hay deficiencias en infraestructura, personal y aspectos socioculturales. Se requiere capacitación, trabajo interinstitucional y mejor infraestructura.	https://doi.org/10.47606/acven/mv0226

2	Paravic Klijn Tatiana, Lagos Garrido María Elena	2021	Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud	Español	Google Académ ico	Ciencia y Enfermería	El trabajo en equipo es clave para alcanzar altos estándares de calidad en salud. La confianza, el compromiso, el liderazgo compartido y la descentralización son esenciales. El rol de enfermería es estratégico en esta gestión.	https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041
3	Szulik Dalia	2023	Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud / Reflections about the quality of health care / Reflexões sobre a qualidade do atendimento em saúde	Español	Redalyc	Ciencia, Docencia y Tecnología.	La calidad de la atención en salud es un tema social y ciudadano que involucra derechos, equidad y participación, incluyendo los derechos sexuales y reproductivos.	https://doi.org/10.33255/3467/1291

4	Muñoz Pizarro Rosa María, Arévalo Marco Rodolfo Amado, Morillo Acasio Berlina del Rosario, Molina Torres José Gregorio	2022	Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno	Español /Inglés/ Portugués	Google Académico	Investigación e Innovación.	Existe una relación importante entre el cuidado y la satisfacción del usuario. Las áreas de confiabilidad, reacciones y empatía están muy relacionadas con la satisfacción ($p < 0.05$). Sin embargo, la seguridad y los elementos tangibles no muestran una relación significativa ($P > 0.05$).	https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640
5	Torres Celi Daniela Yolanda, Solano Rubio Bruce Schumacher, Landeta Saraguro Davis Joel	2024	Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil	Español / Inglés	Redalyc	Ciencias de la Salud	La calidad en el área materno infantil es positiva, lo que enfatiza la empatía, la comunicación y el respeto al paciente. Es aconsejable fortalecer la capacitación en comunicación, optimizar los procesos y la evaluación de la satisfacción periódica para mejorar continuamente.	https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9921

6	Dávila Cossio Bertha Victoria	2023	Centro de Salud Mental Comunitario: Calidad de atención y satisfacción de usuarios	Español	Google Académ ico	Epistemia	Hay una relación positiva entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitaria en Bellavista. El 55% considera la atención regular, y el 46.3% está moderadamente satisfecho. Se destaca que mejores dimensiones como empatía y seguridad aumentan la satisfacción del usuario.	Calidad de atención
7	George Quintero Ramón Sergio, Gámez Toirac Yanine, Matos Laffita Denny, González Rodríguez Iván, Labori Ruiz Rafael	2022	Aspectos fundamental es de la calidad en los servicios de salud / Fundamental aspects of quality in health services	Español / Inglés / Portug ués	SciELO	Información para directivos de la Salud	La excelencia en la atención médica debe ser administrada de manera científica. Esto significa evaluar y supervisar métricas técnicas, operativas y personales. Los responsables son quienes tienen la mayor obligación de garantizar la calidad, y es fundamental que se concentren en el bienestar del paciente.	http://scielo.sld.cu/pdf/inf/n37/1996-3521-inf-37-e1112.pdf

8	Cala Chapi Carolina Ruth, Marce Benito Estela Jhakelina	2022	Bases teóricas sobre la evaluación de la calidad del servicio en salud	Español / Inglés	Google Académico	Memoria del Posgrado	La valoración de la calidad en la atención sanitaria está cambiando, apoyándose en lo social, tecnológico y científico. Se deben considerar teorías de expertos y la opinión de los usuarios para mejorar constantemente.	https://www.researchgate.net/publication/370508335
9	López Ramírez Edith, Sifuentes Valenzuela María Cristina, Lucero Rodríguez Rebeca, Aguilar Sonia Lilia, Perea González Gloria Patricia	2021	Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian	Español	Google Académico	Entre ciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento	Ambos instrumentos (Donabedian y SERVPERF) son útiles para evaluar la calidad del servicio en salud. Aunque la percepción fue levemente más alta con SERVPERF, se destaca que ambos pueden aplicarse en diversos contextos, públicos o privados.	https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710

10	Wanigasoriya Priyanwada	2024	A Comparative Evaluation of Service Quality Models: Implications for Service Industry Performance and Customer Satisfaction	Inglés	ResearchGate	KALAM International Research Journal	El artículo destaca el modelo de calidad de servicio de Grönroos como pionero en considerar las percepciones del cliente. Propone complementarlo con enfoques híbridos y técnicas avanzadas para una mejor evaluación.	https://www.researchgate.net/publication/387389347
11	Dueñas Espinoza Francisco Xavier, Hidrovo Burgos Michelle, Loor Colamarco Ignacio Wilhem	2023	Entre el análisis de brechas y el análisis importancia-valoración: una aplicación del modelo SERVQUAL	Español	Google Académico	San Gregorio	El estudio concluye que los métodos de análisis de brechas e importancia-valoración son complementarios. Usados conjuntamente, proporcionan una visión más completa para la toma de decisiones, especialmente en organizaciones de servicios monopólicos como distribuidoras de agua potable.	https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2388

12	Guaita Pintado Tatiana Pilar, Tapia Pinguil Álvaro Paúl, Cordero Alvarado Rashel Lizbeth, Mercado González Andrés Felipe	2023	Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática	Español	SciELO	LATAM	Se evidencia la necesidad de implementar programas de gestión de calidad en los servicios de salud del Ecuador, ante el incumplimiento de expectativas en áreas como empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad, afectando la satisfacción del paciente.	https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250
13	Mohedan o Torres Enrique de Jesús; Echeverría Ríos Osiris María; Martínez Hernández Mizraim	2022	Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos	Español	Redalyc	Ciencia y Sociedad	El modelo SERVQUAL ayuda a encontrar diferencias en la calidad del servicio logístico y es útil para que las empresas evalúen y mejoren sus resultados. Una visión general sistemática muestra que se usa más en Asia y Europa y enfatiza que América Latina tiene poca investigación.	https://doi.org/10.22430/24223182.2234

14	Gerónimo Carrillo Rodolfo, Guzmán Cejas Landys, Magaña Olán Lorena, Ramos Rendón Karla Celene	2022	Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco	Español	Google Académico	Salud Quintana Roo	Solo el 8,5% de los pacientes se mostraron satisfechos con la atención. Las principales deficiencias se relacionaron con tiempos de espera, horarios incumplidos, falta de medicamentos y condiciones físicas del establecimiento. Las dimensiones mejor valoradas fueron seguridad y empatía.	https://www.medigraphi.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=103150
15	Knight Andrew Walter, Chun Wah Michael Tam, Dennis Sarah, Fraser John, Pond Dimity	2022	The role of quality improvement collaboratives in general practice: a qualitative systematic review	Inglés	Google Académico	BMJ Open Quality	El estudio concluye que los colaborativos de mejora de calidad (QICs) son útiles en atención primaria. Mejoran temas clínicos, fortalecen equipos y construyen una cultura de mejora continua. Su impacto se sostiene con interacción, apoyo local y compromiso con datos.	https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-001800

16	Kaur Karuna Nidhi, Farah Niazi, Ruchi Thakur, Shazina Saeed, Shweta Rana, Harpreet Singh	2023	Quality assessment of global health care system in the shadow of COVID-19: a systematic review	Inglés	Google Académ ico	BMC Public Health	La revisión concluyó que la satisfacción del paciente se ve influenciada por cinco factores claves (empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles), siendo la empatía la dimensión con mayor impacto. Se destaca la importancia de evaluar y mejorar continuamente la calidad del sistema de salud, especialmente en contextos de crisis como la pandemia.	https://doi.org/10.1186/s12889-023-15840-3
17	Aquino Malavé Ulvio Steven, García Borbor Leticia Melissa , Laínez Tomalá Andy Damián	2024	Factores institucionale s que influyen la prestación sostenible de servicios de salud en un centro sanitario en Ecuador	Español	Google Académ ico	Ibero- American Journal of Education & Society Research.	La investigación identificó que los factores institucionales que inciden significativamente en la prestación de servicios de salud son los recursos humanos, logísticos-materiales, financieros y, especialmente, la infraestructura deficiente.	https://doi.org/10.56183/iberoeds.v4is.678

18	Pimenta Isac D. S. F., Ádala N. de Sousa Mata, Isaac N. M. Bezerra, Rícia M. P. de Araújo, Jorge L. A. Santana, et al.	2025	Effectiveness of non-technical skills training in intensive care units: a systematic review	Inglés	Scopus	BMC Medical Education	La formación en habilidades no técnicas (como trabajo en equipo, comunicación, liderazgo y conciencia situacional) mejora el desempeño de los profesionales en UCI. Se observaron beneficios en indicadores organizacionales como la cultura de seguridad y reducción de complicaciones. Sin embargo, no hubo efectos significativos en mortalidad general ni tiempo de estancia.	https://doi.org/10.1186/s12909-025-07037-6
19	Grossi Adriano, Ilda Hoxhaj, Irene Gabutti, Maria Lucia Specchia, Americo Cicchetti, Stefania Boccia, Chiara de Waure	2021	Hospital contextual factors affecting the implementation of health technologies: a systematic review	Inglés	Scopus	BMC Health Services Research	La revisión identificó cuatro factores contextuales clave que influyen en la implementación de tecnologías en salud en hospitales: infraestructura, gestión de recursos humanos, recursos financieros y estilos de liderazgo. Se necesita más investigación sobre tecnologías médicas y quirúrgicas.	https://doi.org/10.1186/s12913-021-06423-2

20	Pabón Ortíz Erika María, Jop Vann Derth, Mora Cruz Carmen Yaneth Buitrago Buitrago Ruth Alexandra, Castiblanco Montañez	2021	Estrategias para fortalecer la humanización de los servicios en salud en urgencias	Español	Google Académico	Ciencia y Cuidado	Las estrategias efectivas para fortalecer la humanización incluyen formación en compasión y habilidades blandas, así como mejora en comunicación y empatía. Estas reducen la sobrecarga laboral y mejoran la atención de urgencias desde la percepción del personal y los pacientes.	https://doi.org/10.22463/17949831.2512
21	Espinoza Portilla, E., Gil Quevedo, W., Agurto- Távora, E.	2020	Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú	Español	Google Académico	Cubana de Salud Pública	El estudio de la ENSUSALUD 2016 identifica problemas de gestión en salud en Perú: escasez de personal, mala infraestructura, déficit presupuestal, falta de insumos y especialistas.	https://www.scielo.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es

22	Houghton Natalia Báscolo Ernesto; Cuellar Jara Lilia, Coitiño Andres Catharina, del Riego Amalia, Ventura Edgar.	2022	Barreras de acceso a los servicios de salud para mujeres, niños y niñas en América Latina	Español		Panamericana de Salud Pública	El estudio en ocho países latinoamericanos revela que las barreras geográficas, financieras y de género limitan el acceso a servicios esenciales. Recomienda estrategias que aborden la oferta de servicios y las normas sociales.	https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.94
23	Mendoza Romero Eva Yessenia, Valdiviezo Cánova Luis Alberto	2023	Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Jaén, Perú	Español	Google Académico	Experimental de Medicina	Un 38 % de usuarios perciben buena calidad de atención; 28 % la consideran mala. La percepción negativa se asoció con ser usuario nuevo.	https://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/757

24	Cepeda Cepeda Joselin Lisette, Pinta Cacoango Adriana Estefanie ,Muñoz Carmen Isabel , Anabel Albán Erika Anabel Albán- Sabando, Kenya Vinueza Domo, Cecilia T. J. Carbajal- Llauce	2024	La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos	Español	Scopus	Médica Electrónica	La calidad del servicio público de salud en Ecuador se ve afectada por la accesibilidad, infraestructura y equipamiento. Se evidencia un progreso desde 2023, especialmente en el fortalecimiento de la red de atención primaria y el uso de TIC para mejorar servicios. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242024000100123&lng=es&tlng=es.
----	---	------	---	---------	--------	--------------------	---

25	Soto Becerra Percy, Virú Loza Manuel A, Oliver A. Elorreaga, Elard Amaya, Edward Mezones Holguin, Rofilia Ramírez Ramírez, Martha Tizón Palacios, Yamilee Hurtado Roca, Patricia Pimentel, William Jesús Cuba Arana, Víctor Suarez Moreno	2020	Factors associated with the quality of care in the adult population affiliated to Social Security: the Peruvian case	Español / Inglés	Google Académ ico	Cuerpo Médico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren (HNAAA)	Factores que afectan la calidad de atención incluyen estar empleado, falta de información sobre EsSalud, baja accesibilidad y no sentirse cómodo, especialmente en hospitalización.	https://doi.org/10.35434/rmhnaaa.2020.131.595
----	---	------	--	---------------------	-------------------------	--	---	---

26	Tupac Yupanqui Nancy, Quispe Ventura María Luisa, Alomia Lozano Danny Lita, Geraldo Campos Luis Alberto	2023	Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes- Cusco	Español	Google Académ ico	Científica Pakamuros	Se evidenció una correlación fuerte y positiva entre calidad de atención y fidelización del paciente. La mejora en eficacia, rapidez en el servicio, modernización tecnológica y una buena interacción médico-paciente fortalecen significativamente la fidelización del usuario.	https://doi.org/10.37787/jsbz6v06
----	---	------	--	---------	-------------------------	-------------------------	---	---

27	Morales Mijahuanc a, M.; Gonzales Dongo, A.; Ludeña Manco, D.; Ludeña González, G.; Cueva Quezada, N.	2025	Primer nivel de atención en salud y sus implicaciones para la política pública: Una revisión sistemática	Español	Scopus	TELOS	Se necesita urgentemente mejorar la infraestructura y el equipamiento médico y cubrir la falta de médicos en el primer nivel de atención. Hay una brecha de 1,791 centros de atención.	https://doi.org/10.36390/telos271.12
28	Saturno Hernández Pedro Jesús	2024	La calidad de la atención como eje de los sistemas de salud	Español	SciELO	Salud Pública de México	La calidad de atención debe ser un componente central del sistema de salud, no solo por su relación directa con los resultados en salud, sino también por su papel como determinante social, su impacto en la sostenibilidad del sistema y su aporte a la resiliencia en crisis. Se propone un modelo de gestión integral (SGCIS).	https://doi.org/10.21149/15725

29	Arévalo Marcos, Rodolfo. A.	2023	Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú	Español	Google Académico	Gaceta Científica	Existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Se recomienda capacitaciones sostenidas, evaluación longitudinal de mejoras y una gestión articulada enfocada en infraestructura, equipamiento y personal comprometido.	https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709
30	Herrera Vega Francisco Jaime	2024	Calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del seguro integral de salud Hospital Sergio Bernales Perú	Español	Google Académico	Cuidado y Salud Pública	Existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario del SIS. Las dimensiones evaluadas (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) también mostraron relación directa con la satisfacción.	https://doi.org/10.53684/csp.v4i2.99

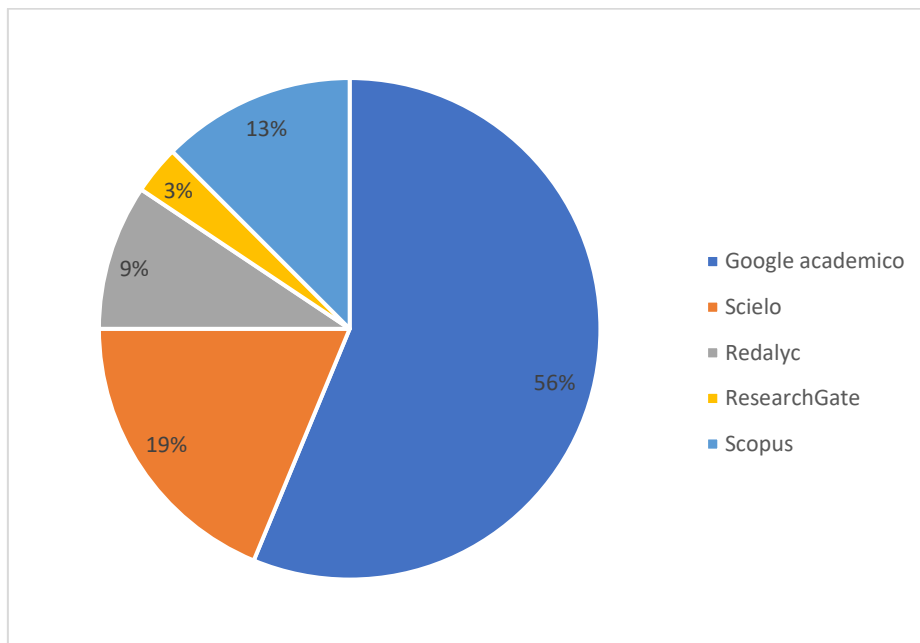
31	Lino Villacreses William, Vargas Pin Rafael, Sornoza García Mayra, Lucas Parrales Edison	2023	Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente	Español	SciELO	Polo del Conocimiento	Una gestión eficiente de la calidad en la atención al paciente en servicios de laboratorio clínico garantiza acceso seguro, fiable, oportuno y adecuado, lo que mejora la satisfacción del usuario, su estado de salud y el impacto global del sistema sanitario.	https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6110/15422
32	Villanueva Japa Rosse Maria y Santos Álvarez Luis Alberto	2023	Calidad de atención interhospitalaria	Español	Google Académico	VIVE	Existen estrategias clave para la atención interhospitalaria que mejoran la eficiencia y resultados en pacientes, como la oxigenación, higiene, comunicación y planificación.	https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i18.273

Anexo 2. Otros

Anexo 2.1. Bases de datos

Figura 2

Base de datos consultadas



Anexo 2.2. Listado de revistas científicas

Tabla 2

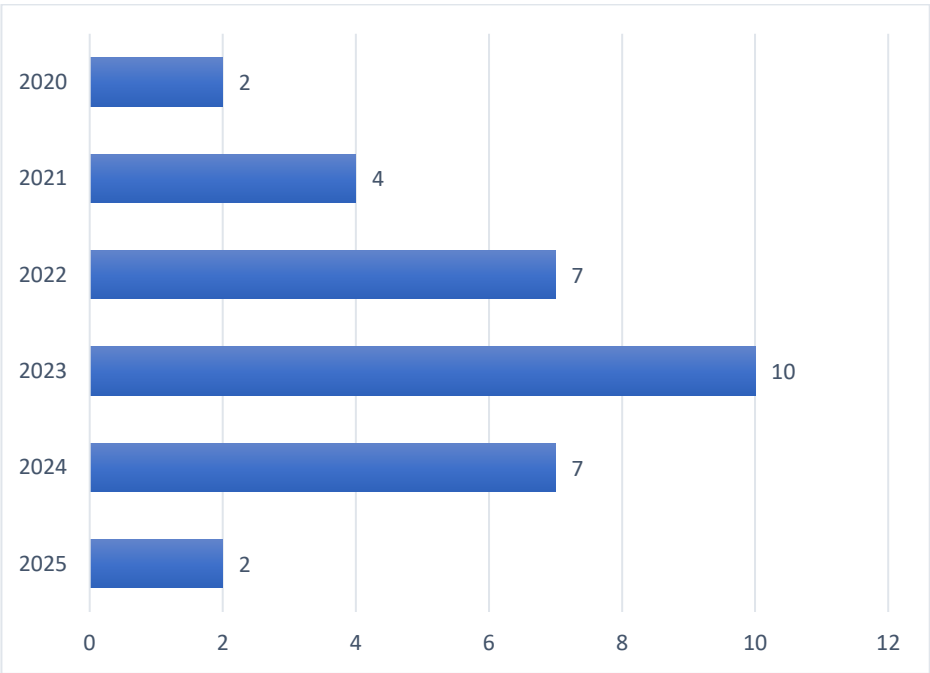
Listado de revistas científicas y cantidad de artículos

Nombres de las revistas	Cantidad	%
Más Vita	1	3.1
Ciencia y Enfermería	1	3.1
Ciencia, Docencia y Tecnología.	1	3.1
Investigación e Innovación.	1	3.1
Ciencias de la Salud	1	3.1
Epistemia	1	3.1
Información para directivos de la Salud	1	3.1
Memoria del Posgrado	1	3.1
Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento	1	3.1
KALAM International Research Journal	1	3.1
San Gregorio	1	3.1
LATAM	1	3.1
Ciencia y Sociedad	1	3.1
Salud Quintana Roo	1	3.1
BMJ Open Quality	1	3.1
BMC Public Health	1	3.1
Ibero-American Journal of Education & Society Research.	1	3.1
BMC Medical Education	1	3.1
BMC Health Services Research	1	3.1
Ciencia y Cuidado	1	3.1
Cubana de Salud Pública	1	3.1
Panamericana de Salud Pública	1	3.1
Experimental de Medicina	1	3.1
Médica Electrónica	1	3.1
Cuerpo Médico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren (HNAAA)	1	3.1
Científica Pakamuros	1	3.1
TELOS	1	3.1
Salud Pública de México	1	3.1
Gaceta Científica	1	3.1
Cuidado y Salud Pública	1	3.1
Polo del Conocimiento	1	3.1
VIVE	1	3.1
Total	32	100.0

Anexo 2.3. Artículos seleccionados por año

Figura 3

Año de publicación de los artículos seleccionados



Anexo 8: Reporte Turnitin



Selene Celeste Palma Elorreaga
GONZÁLEZ ALEGRE, DANIEL FERNANDO-VIDAL LÓPEZ MILLY

 REPORTE 4

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trnoid::3117:522772366

Fecha de entrega
4 nov 2025, 8:17 GMT-5

Fecha de descarga
4 nov 2025, 9:04 GMT-5

Nombre del archivo
GONZÁLEZ ALEGRE, DANIEL FERNANDO-VIDAL LÓPEZ MILLY.docx

Tamaño del archivo
422.0 KB

69 páginas

15.572 palabras

91.092 caracteres



19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

14%  Fuentes de Internet
6%  Publicaciones
14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
2	Internet	repositorio.uct.edu.pe	1%
3	Internet	hdl.handle.net	1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-10	1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-02	<1%
6	Internet	repositorio.uwliener.edu.pe	<1%
7	Publicación	Escobar Candía, Yesenia. "Caracterización de la cadena de servicios de la montañ...	<1%
8	Internet	revistas.ufps.edu.co	<1%
9	Internet	repositorio.autonomadelca.edu.pe	<1%
10	Trabajos del estudiante	POSGRADO on 2025-08-14	<1%
11	Publicación	María Elizabeth Morales Mijahuanca, Américo Jesús Gonzales Dongo, Diego Conra...	<1%



Selene Celeste Palma Elorreaga

GONZÁLEZ ALEGRE, DANIEL FERNANDO-VIDAL LÓPEZ MILLY

REPORTE 4

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trncoid::3117:522772366

Fecha de entrega
4 nov 2025, 8:17 GMT-5

Fecha de descarga
4 nov 2025, 9:04 GMT-5

Nombre del archivo
GONZÁLEZ ALEGRE, DANIEL FERNANDO-VIDAL LÓPEZ MILLY.docx

Tamaño del archivo
422.0 KB

69 páginas
15.572 palabras
91.092 caracteres



28 % detectado como IA

El porcentaje indica la cantidad de texto calificado en la entrega que probablemente se generó usando IA.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa "texto calificado"?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

