

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Expectativa y percepción de calidad de atención desde la perspectiva de
satisfacción del usuario en una clínica privada**

Trabajo de investigación

para obtener el Grado Académico de Maestra en Enfermería con Mención en Administración
y Gestión

Autor:

Ondina Maura Lázaro Yachachín,
Elizabeth Ana Vilca Ocoruro

Asesor:

Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

Lima, octubre de 2025

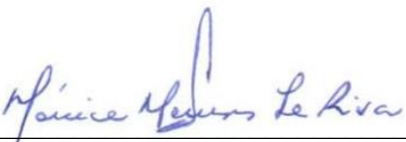
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA CLÍNICA PRIVADA”** de las autoras Ondina Maura Lázaro Yachachín y Elizabeth Ana Vilca Ocoruro, tiene un índice de similitud de 14% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 30 días del mes de octubre del año 2025



Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 30 día(s) del mes de octubre del año 2025 siendo las 11:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Dra. María Teresa Cabanillas Chávez, el (la) secretario(a): Mg. Sofía Dora Vivanco Hilario y los demás miembros: Dra. Delia Luz León Castro, Mg. Celeste Abigail Mauricio Esteban; y el (la) asesor(a) Dra. Mónica Elisa Meneses la Riva; con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado "Expectativa y percepción de calidad de atención desde la perspectiva de satisfacción del usuario en una clínica privada". De las candidatas a) Ondina Maura Lázaro Yachachín b) Elizabeth Ana Vilca Ocoruro, conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro(a) en: "Maestría en Enfermería con mención en Administración y Gestión"

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando a las candidatas hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por las candidatas. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/a (a): Ondina Maura Lázaro Yachachín

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	19	A	Con nominación de Excelente	Excelencia

Candidato/a (b): Elizabeth Ana Vilca Ocoruro


CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	19	A	Con nominación de Excelente	Excelencia

Candidato/a (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

_____			
Presidente/a			Secretario/a
_____	_____	_____	_____
Asesor/a	Miembro		Miembro
_____	_____	_____	_____
Candidato/a (a)	Candidato/a (b)		Candidato/a (c)

Índice

Resumen.....	v
Abstrac	vi
Introducción	7
Metodología	11
Técnica de Recolección de Datos	11
Instrumento de recolección de Datos	11
Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información	12
Análisis e Interpretación de Resultados	12
Aspectos éticos	13
Resultados	13
Discusión.....	16
Conclusión	19
Referencias bibliográficas.....	20

Índice de tablas

Tabla 1 Características sociodemográficas de los participantes en el estudio.....	13
Tabla 2 Expectativa de los usuarios sobre el servicio brindado en consulta externa de la clínica	14
Tabla 3 Percepción de los usuarios sobre el servicio brindado en consulta externa de la clínica	14
Tabla 4 Satisfacción de los usuarios sobre el servicio brindado en consulta externa de la clínica	15
Tabla 5 Comparación entre expectativa y percepciones de los usuarios sobre el servicio brindado en consulta externa de la clínica	15

Expectativa y percepción de calidad de atención desde la perspectiva de satisfacción del usuario en una clínica privada.

Expectation and perception of quality of care from the perspective of user satisfaction in a private clinic.

Ondina Maura Lázaro Yachachín,

Elizabeth Ana Vilca Ocoruro,

Mónica Elisa Meneses La Riva

Resumen

La calidad en los servicios de salud es garantizar las expectativas y esperanzas de los pacientes en recobrar el bienestar de su salud, así como también fomenta la confianza y la lealtad hacia las instituciones de salud. Objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la expectativa y percepción sobre la calidad de atención desde la perspectiva de la satisfacción del usuario en consulta externa en una Clínica de Juliaca. La metodología fue cuantitativa, correlacional, no experimental, y de corte transversal. La muestra censal de 307 usuarios. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario SERVQUAL la variable expectativa y percepción con 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con 22 ítems con escala Likert. Este instrumento fue validado por expertos y su confiabilidad es de 0,87. Los resultados muestran diferencias significativas entre percepción y expectativa, aunque no se encontró una relación clara debido a las altas evaluaciones de expectativa. El análisis estadístico identifica áreas críticas en la atención de salud, destacando la rapidez del servicio con un 60% de insatisfacción. La metodología utilizada permite una evaluación sólida de la satisfacción del paciente y ayuda a establecer prioridades de mejora.

Palabras claves: Expectativa, percepción, calidad de atención, satisfacción, usuario

Abstrac

Quality in health services is to guarantee the expectations and hopes of patients in recovering the wellbeing of their health, as well as to foster trust and loyalty towards health institutions. The objective of the research was to determine the relationship between expectation and perception of the quality of care from the perspective of user satisfaction in outpatient care in a clinic in Juliaca. The methodology was quantitative, correlational, non-experimental, and cross-sectional. The census sample consisted of 307 users. For data collection, the SERVQUAL questionnaire was applied to the variable expectation and perception with 5 dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects with 22 Likert scale items. This instrument was validated by experts and its reliability is 0.87. The results show significant differences between perception and expectation, although no clear relationship was found due to the high expectation ratings. The statistical analysis identifies critical areas in healthcare, highlighting service speed with 60% dissatisfaction. The methodology used allows for a robust assessment of patient satisfaction and helps establish priorities for improvement.

Key words: Expectation, perception, quality of care, satisfaction, user.

Introducción

Actualmente, el sistema de salud presenta fallas en los procesos de atención, lo cual se evidencia a través de los diversos mecanismos de escucha al usuario. Por medio de la plataforma de atención al usuario, el libro de reclamaciones y los buzones de sugerencias, se registran quejas y denuncias relacionadas con la atención recibida (Terán et al., 2021). En este contexto, los temas de expectativa, percepción y satisfacción adquieren especial relevancia, porque permiten implementar acciones de mejora en beneficio tanto de los usuarios como de los profesionales de salud, y medir indicadores de calidad de manera más efectiva. Es fundamental desarrollar estrategias organizacionales orientadas a la mejora constante de la infraestructura, incluyendo las instalaciones, insumos, equipos, personal, señalización, limpieza y comodidad, para optimizar la prestación (Boada-Niño et al., 2019).

En este sentido, Coronado Saavedra (2024) define que la satisfacción como el cumplimiento de las expectativas del paciente antes de recibir atención y propone estrategia Interpersonal basada en la Teoría de Peplau es mejorar las relaciones interpersonales para lograr un entorno de confianza con el usuario y mantener una relación terapéutica que beneficia para sostener el cuidado en el tiempo. Además, según Asif et al. (2023) la satisfacción del paciente desempeña un papel clave en mejorar su comportamiento hacia la atención médica, reducir costos y maximizar los resultados. Sin embargo, aún no se comprenden completamente los factores determinantes. Este estudio, llevado a cabo en China, analizó cómo las percepciones psicosociales de los pacientes sobre los médicos influyen en su nivel de satisfacción. Los hallazgos indican que los estereotipos, la confianza en las instituciones y la percepción de un trato humanizado impactan indirectamente en la satisfacción a través de la comunicación, mientras que las expectativas de los pacientes tienen un efecto directo. En conclusión, la comunicación centrada en el paciente es fundamental y

debe complementarse con estereotipos positivos, instituciones reguladas y un enfoque humano.

Mientras que Alvarado y Paca (2022) refiere que los usuarios insatisfechos, consideran mejorar la atención de salud en forma personalizada e individualizada. Los pacientes son únicos y especial en cuanto a sus necesidades, las mismas que deben ser atendidos como a nosotros nos gustaría que nos atiendan. Álava y Paredes (2024) señalan una significativa insatisfacción en la dimensión de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles. Es necesario mejorar las deficiencias de los servicios que se presta a los pacientes en el sistema de salud y afectar su experiencia y resultados. Además, se destaca la relevancia de aplicar encuestas periódicas de satisfacción para optimizar la calidad en la atención médica (Almohaimmeed, 2019).

Según Mero et al. (2021) destacan que los usuarios a menudo muestran insatisfacción con la atención recibida, especialmente por el tiempo de espera, la incomodidad de la infraestructura y el mobiliario, la falta de señalización adecuada y las dificultades de acceso al centro de salud. Sin embargo, reconocen satisfacción con la variedad de servicios ofrecidos en áreas de emergencia y consulta externa. Los constantes reporte de quejas se concentran en el tiempo de espera, considerado excesivo. La mayoría expresó insatisfacción con el tiempo de atención y las condiciones del establecimiento, señalando la necesidad de mejorar estos aspectos críticos. Igualmente, Delgado et al. (2023) señala que existe una fuerte relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención indican que los pacientes perciben que el nivel es regular, lo que sugiere que la atención es aceptable en general.

La pandemia nos distanció de los usuarios debido a las restricciones en el contacto visual, la expresión facial y la comunicación directa, así como por las barreras de protección, lo que dificultó la conexión con los pacientes. Esto redujo la empatía y la compasión en la atención sanitaria, transformándola en una rutina y disminuyendo la satisfacción del paciente,

lo cual es percibido por los usuarios. Cuando la experiencia no cumple con las expectativas, los pacientes pueden considerar deficiente la calidad del servicio y optar por buscar atención en otro lugar. En este sentido, la interacción con los usuarios y su percepción del servicio impactan directamente en los procesos de mejora y en las mediciones de calidad en los sistemas de salud (Fajardo et al., 2023).

La expectativa es la percepción subjetiva sobre la probabilidad de que una acción logre un resultado, influenciada por la confianza en el propio desempeño. En salud, las expectativas del usuario se basan en experiencias previas, necesidades, referencias e información externa. Además, los usuarios aportan retroalimentación al juzgar el servicio recibido [(Ministerio de Salud (MINSA, 2012)]. Las expectativas juegan un papel fundamental, porque de ellas depende, en gran medida, que el paciente se siente decepcionado o sorprendido al entrar en contacto con las instituciones de salud.

El sustento teórico de Oliver en el año 1999 distingue que la satisfacción cognitiva, basada en la comparación entre expectativas y percepciones, y satisfacción afectiva, es el sentimiento generado tras el consumo. La satisfacción, como emoción, está estrechamente vinculada a la satisfacción afectivamente generada. La satisfacción del cliente surge de la comparación entre la experiencia real del servicio y las expectativas previas. Si el servicio supera las expectativas, el cliente queda satisfecho; si no las alcanza, se genera insatisfacción. La satisfacción depende de que el servicio resuelva eficazmente dudas, quejas y conflictos, y supere las expectativas iniciales (López Salas, 2020).

La satisfacción del usuario influye en la lealtad hospitalaria, con mayor peso en la satisfacción cognitiva. En hospitales privados, las emociones afectan la lealtad conativa, representando un riesgo o una oportunidad según la experiencia del usuario. En hospitales públicos, la insatisfacción emocional impacta menos. En general, la satisfacción del usuario

refleja el grado en que cumple con las expectativas del usuario en relación con los servicios brindados por la organización (Padilla-Noble & Salas-Zapata, 2024).

La calidad de la atención en salud es el grado en que los servicios aumentan la probabilidad de lograr resultados deseados, basados en evidencia científica (OMS, 2022). Se caracteriza por ser eficaz, segura, centrada en las personas, oportuna, equitativa, integrada y eficiente, abarcando aspectos técnicos y humanos para garantizar seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del paciente (MINSA, 2012). Esta situación se agrava ante la falta de continuidad de los servicios de salud la cual afecta directamente en la calidad de vida de la población. La visión del usuario como criterio para evaluar la calidad se relaciona con los conceptos y percepciones que este desarrolla a partir de la atención recibida. Esta información beneficia tanto a la institución y los prestadores de servicios como al propio usuario (Pilco y Fernández, 2019).

Investigaciones evidencia sobre expectativa y percepción sobre la calidad de atención en Polonia Jonkisz et al. (2023) indica que midió la diferencia entre percepciones y expectativas, mostrando una puntuación negativa que indica insatisfacción. La mayor brecha se observa en tangibilidad, influenciada por el entorno de atención, sexo, ubicación y características como empleo, calidad de vida y edad. En el caso de la dimensión de tangibilidad es clave para aumentar la satisfacción. Por otro lado, en la República Checa Gavurova et al. (2021) señalan que los centros sanitarios enfrentan una creciente presión para mejorar su eficiencia y garantizar la sostenibilidad de los sistemas de salud. Estas demandas también elevarán las expectativas sobre la calidad de la atención, influyendo en la lealtad de los pacientes hacia los centros de salud. En este contexto, los pacientes actúan como indicadores activos, capaces de identificar y señalar las discrepancias entre el servicio recibido y el esperado (Huamaní Sucapuca, 2021).

Asimismo, en Ecuador, Fajardo et al. (2023) refiere que es importante evaluar la calidad en la atención de la salud, tanto en instituciones públicas como privadas, debe ser evaluada constantemente para identificar y corregir falencias que dificultan el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este proceso permite obtener acreditaciones y garantizar estándares en normativa, equipamiento, recursos humanos, eficacia de actividades, infraestructura y satisfacción del usuario, asegurando una atención de excelencia (Hernández et al., 2022). Ante lo expuesto, es necesario profundizar el tema para reflexionar para humanizar los servicios de salud sosteniendo los indicadores de calidad (Ganga et al., 2019). Por lo que se planteó el objetivo General: Determinar la relación entre la expectativa y percepción sobre la calidad de atención desde la perspectiva de la satisfacción del usuario en consulta externa en una Clínica de Juliaca. Con la finalidad de asumir planes y estrategias de mejora en beneficio de los usuarios.

Metodología

Estudio cuantitativo descriptivo correlacional, de corte transversal y de diseño no experimental.

La población estuvo conformada por 2,000 usuarios del servicio de consulta externa atendidos por mes en una Clínica privada de Juliaca del año 2023. Se utilizó el muestreo intencional y la muestra para el presente estudio estuvo conformada por 307 usuarios.

Técnica de Recolección de Datos

La recolección de datos del presente estudio se desarrolló sobre una base de datos de la encuesta SERVQUAL que fueron aplicadas en el segundo semestre del año 2023 en una clínica privada en Juliaca.

Instrumento de recolección de Datos

La Metodología SERVQUAL, cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman en 1985, diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas

de servicios privados. El Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad de 0.967, modelo elaborado por Cronin y Taylor (1992), a su vez mejorado del modelo Servqual de Parasuraman y Berry (1988). Tal instrumento según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones (elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad), con un total de 22 preguntas para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización.

Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Para la digitación de las encuestas se consideró lo siguiente: Para realizar la digitación de las encuestas se utilizó la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo con el servicio y categoría. Después de la digitación, se realizó un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría. Los reportes y la base de datos se deben remitir a las instancias correspondientes, para su respectiva consolidación. En los casos que el usuario no responda algunas de las preguntas en el cual se consigna en la encuesta como No Aplica (NA), debe registrar el número 99 en la herramienta informática (Aplicativo en Excel). Finalmente se deberá obtener los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

Análisis e Interpretación de Resultados

El análisis de los datos fue expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. El análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los

pacientes que acuden a los servicios de salud, el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

Aspectos éticos

El estudio fue presentado y aprobado por el comité de ética de la Universidad Peruana Unión, mediante numero 2024-CEEPG-00102. Además, se garantizó el apego a los principios éticos de investigación, respeto, confidencialidad, anonimato y cumplimiento normativo.

Resultados

Las características generales de las personas que participaron fueron: Edad promedio fue de 41.19 ± 12.60 años; 59.9% fueron mujeres y 40.1% varones; el 49.2% contaba con estudios universitarios, 25.7% educación secundaria, 15.6 técnica universitaria, 8.1% primaria y 1.3% no tenía estudios; 88.9% tenía algún tipo de seguro, 2.9 era atendido por SOAT y 8.1% no contaba con seguro; el 73.9% afirmó ser usuario continuador y 26.1% usuario nuevo; el 58% de las respuestas fueron de usuarios directos y el 42% de acompañantes.

Tabla 1

Características sociodemográficas de los participantes en el estudio

Variables y categorías	X(S)	Me(IQR)
Edad	41.19(12.60)	38(16)
Sexo		
Masculino	123	40.1
Femenino	184	59.9
Condición del encuestado		
Usuario	178	58.0
Acompañante	129	42.0
Nivel de estudio		
Analfabeto	4	1.3
Primaria	25	8.1
Secundaria	79	25.7
Superior técnico	48	15.6
Superior universitario	151	49.2
Tipo de seguro		
SOAT	9	2.9
Ninguno	25	8.1
Otro	273	88.9
Tipo de usuario		
Nuevo	80	26.1

Continuador	227	73.9
-------------	-----	------

Nota: X=media, S=desviación estándar, Me=mediana, IQR=rango intercuartil.

La tabla 2 muestra que la expectativa es alta para el servicio en general que esperan recibir, puesto que el 100% de los participantes asignó la máxima puntuación (Me=7.00, IQR=0.00, Min=7.00), comportamiento similar se observa para todas las dimensiones.

Tabla 2

Expectativa de los usuarios sobre el servicio brindado en consulta externa de la clínica

Dimensiones y total	Min	Max	X	S	Me	IQR
Fiabilidad	7.00	7.00	7.00	0.00	7.00	0.00
Capacidad de respuesta	7.00	7.00	7.00	0.00	7.00	0.00
Seguridad	7.00	7.00	7.00	0.00	7.00	0.00
Empatía	7.00	7.00	7.00	0.00	7.00	0.00
Aspectos tangibles	7.00	7.00	7.00	0.00	7.00	0.00
Expectativa	7.00	7.00	7.00	0.00	7.00	0.00

Nota: X=media, S=desviación estándar, Me=mediana, IQR=rango intercuartil, Min=valor mínimo, Max=valor máximo.

La tabla 3 muestra una puntuación que tiende a ser alta en la percepción del servicio recibido (Me=6.86, IQR=0.30), las dimensiones donde más del 75% de los participantes valoró con la máxima puntuación fueron la seguridad (Me=7.00, IQR=0.00) y empatía (Me=7.00, IQR=0.00), cerca del 50% de los participantes valoró con la máxima puntuación a la fiabilidad (Me=7.00, IQR=0.40) y aspectos tangibles (Me=7.00, IQR=0.25), la dimensión con menor valoración fue la capacidad de respuesta (Me=6.50, IQR=1.00)

Tabla 3

Percepción de los usuarios sobre el servicio brindado en consulta externa de la clínica

Dimensiones y total	Min	Max	X	S	Me	IQR
Fiabilidad	4.40	7.00	6.70	0.46	7.00	0.40
Capacidad de respuesta	3.50	7.00	6.44	0.57	6.50	1.00
Seguridad	4.50	7.00	6.88	0.35	7.00	0.00
Empatía	3.20	7.00	6.82	0.48	7.00	0.00
Aspectos tangibles	5.50	7.00	6.82	0.34	7.00	0.25
Percepción	5.29	7.00	6.75	0.31	6.86	0.30

Nota: X=media, S=desviación estándar, Me=mediana, IQR=rango intercuartil, Min=valor mínimo, Max=valor máximo.

La tabla 4 muestra los porcentajes de satisfacción e insatisfacción en los usuarios, la mayor cantidad de personas satisfechas se reportaron en las dimensiones seguridad 83.4%, empatía 76.5% y aspectos tangibles 70.4%, considerando que estas dimensiones se encuentran en niveles aceptables; el 54.4% de los participantes afirmó estar satisfecho en cuanto a la fiabilidad; y el 34.5% se encuentra satisfecho con la capacidad de respuesta siendo este un aspecto por mejorar. La evaluación global indica la necesidad de mejorar el servicio, reportándose un 77.9% de usuarios insatisfechos.

Tabla 4

Satisfacción de los usuarios sobre el servicio brindado en consulta externa de la clínica

SERVQUAL	Satisfacción		Insatisfacción		Interpretación
	n	%	n	%	
Fiabilidad	167	54.4	140	45.6	En proceso
Capacidad de respuesta	106	34.5	201	65.5	Por mejorar
Seguridad	256	83.4	51	16.6	Aceptable
Empatía	235	76.5	72	23.5	Aceptable
Aspectos tangibles	216	70.4	91	29.6	Aceptable
Total	68	22.1	239	77.9	Por mejorar

La tabla 5 muestra los resultados comparativos entre la expectativa y la percepción, se evidencian diferencias significativas tanto para la puntuación global ($z=-13.41$, $p<0.001$), como para las dimensiones de aspectos tangibles ($z=-8.36$, $p<0.001$), empatía ($z=-7.41$, $p<0.001$), seguridad ($z=-6.25$, $p<0.001$), capacidad de respuesta ($z=-12.36$, $p<0.001$) y fiabilidad ($z=-10.32$, $p<0.001$).

Tabla 5

Comparación entre expectativa y percepciones de los usuarios sobre el servicio brindado en consulta externa de la clínica

	Expectativa	Percepción	P-E	
	(E)	(P)		
	X(S)	X(S)	X(S)	Z(p)
Fiabilidad	7.00(0.00)	6.70(0.46)	-0.30(0.46)	-10.32(<0.001)
Capacidad de respuesta	7.00(0.00)	6.44(0.57)	-0.55(0.57)	-12.36(<0.001)
Seguridad	7.00(0.00)	6.88(0.35)	-0.12(0.35)	-6.25(<0.001)
Empatía	7.00(0.00)	6.82(0.48)	-0.18(0.48)	-7.41(<0.001)
Aspectos tangibles	7.00(0.00)	6.82(0.34)	-0.18(0.34)	-8.36(<0.001)
Puntuación global	7.00(0.00)	6.75(0.31)	-0.25(0.31)	-13.41(<0.001)

Nota: X=media, S=desviación estándar, Z=valor estandarizado del test de rangos de Wilcoxon, *p*=significancia estadística.

Discusión

Los hallazgos encontrados en el estudio se determinaron que las expectativas y percepciones se presentaron considerables medidas de tendencia central y variabilidad, la satisfacción se consideró en base a la diferencia de la percepción – expectativa, las puntuaciones negativas se etiquetó como insatisfacción y puntuaciones superiores o iguales a cero como satisfacción; también se tomó como referencia la interpretación de los porcentajes de insatisfacción, donde los valores de insatisfacción superiores a 60% indican que el factor necesita mejorar, puntuaciones entre 40% y 60% indican que la calidad en el factor está en proceso y las puntuaciones de insatisfacción menores a 40% significa una calidad aceptable para el factor. Estos resultados coinciden con Jonkisz et al., (2023) encontró diferencias entre percepciones y expectativas, mostrando una puntuación negativa que indica insatisfacción.

Se sustenta que la relación entre expectativa, percepción y satisfacción se puede entender a través del modelo de calidad de servicio SERVQUAL, que mide la brecha entre lo que los usuarios esperan y lo que realmente reciben. La teoría sugiere que una menor brecha entre expectativas y percepciones se traduce en mayor satisfacción del usuario. Se pueden aplicar modelos estadísticos, como la regresión lineal, para cuantificar esta relación. Para las comparaciones entre las puntuaciones de las expectativas y las percepciones se efectuó un análisis de la distribución de los datos a través de Kolmogorov-Smirnov ($p < 0.001$), al no comprobarse un ajuste a la distribución normal se efectuó la prueba de Rangos de Wilcoxon para detectar diferencias, el valor de referencia para la significancia fue del 5%.

Los hallazgos ante el análisis de datos sobre la satisfacción se midieron como la diferencia entre percepción y expectativa, estableciendo un sistema de puntuación que permite categorizar la satisfacción en insatisfacción (puntuaciones negativas) y satisfacción (puntuaciones iguales o superiores a cero). Este enfoque ayuda a entender mejor cómo se

perciben los servicios. Además, se establecieron umbrales de insatisfacción, donde más del 60% indica que un factor necesita mejora, entre 40% y 60% sugiere que está en proceso, y menos del 40% refleja una calidad aceptable. Este sistema de clasificación es útil para priorizar áreas de mejora. Análisis Comparativo: Dado que los datos no seguían una distribución normal, se utilizó la prueba de Rangos de Wilcoxon para comparar las puntuaciones de expectativas y percepciones. Esto asegura que las comparaciones sean firmes robustas y confiables, lo que es crucial para la interpretación de los resultados. En términos generales, el análisis indica que existen áreas importantes en la atención que necesitan mejoras, especialmente en la rapidez del servicio. Además, la metodología utilizada ofrece un marco robusto para evaluar y optimizar la satisfacción de los pacientes en los servicios de salud. Estos resultados coinciden que Gavurova et al. (2021) sostiene que los centros sanitarios enfrentan una creciente presión para mejorar su eficiencia y garantizar la sostenibilidad de los sistemas de salud dirigidos a los usuarios lo resultados negativos pone en riesgo los indicadores de calidad y la percepción de los usuarios con respecto a la expectativa y percepción sobre la calidad de atención.

La expectativa es un concepto vinculado a la teoría de la disonancia cognitiva, en la cual las personas desarrollan expectativas a partir de experiencias anteriores, recomendaciones y publicidad (Festinger, 1975). Parra-Fabara et al. (2021) en su estudio denominada Disonancia cognitiva y desarrollo integral, desde las terapias alternativa, en estudiantes Cantón Latacunga, 2021-2022, refieren la presencia de manifestaciones de disonancia cognitiva, con diferente grado de dificultad, asunto que interfiere la buena toma decisiones, adquisición de conocimientos y experiencias, lo que en parte debilita sus anhelos de superación y necesidad de cambiar su estilo de vida, abriendo mejor un camino propicio para el desarrollo de este problema. La teoría de la gestión de expectativas puede ayudar a comprender cómo las promesas de la clínica afectan las expectativas de los usuarios. Para

medir estas expectativas cuantitativamente, se pueden emplear herramientas como encuestas con escalas de Likert.

La percepción es subjetiva y se forma como una construcción mental que contrasta la experiencia presente con conocimientos previos. En 1980, Grönroos presentó el concepto de calidad percibida, definido como la evaluación que realiza el consumidor al experimentar un producto o servicio. Este juicio surge de comparar sus expectativas con lo que realmente recibió, considerando aspectos tanto tangibles como intangibles (Padilla-Noble & Salas-Zapata, 2024).

La calidad en la atención es clave para el bienestar, requiriendo servicios basados en evidencia científica, accesibles y centrados en las necesidades del paciente. Estos deben ser eficaces, seguros, equitativos, integrados, oportunos y eficientes, reduciendo desigualdades y tiempos de espera. Mejorar la calidad fortalece los sistemas de salud en beneficio de todos (OMS, 2022).

La satisfacción del usuario puede evaluarse mediante la teoría del valor, que compara el valor percibido con el costo del servicio. El modelo de satisfacción del cliente de Oliver relaciona expectativas, percepciones y resultados para medir la satisfacción. (Hernández et al., 2022) en su estudio Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario, concibe a la satisfacción como una valoración poscompra de un suceso de consumo específico (Oliver, 1980). La teoría de la confirmación/disonancia también explica el impacto de las expectativas no cumplidas. Se recomienda emplear metodologías cualitativas y cuantitativas para lograr una visión completa de la calidad de atención y su efecto en la experiencia del usuario.

Conclusión

La expectativa de la calidad de atención es alta en todos los usuarios externos, no existiendo variabilidad.

La percepción en las dimensiones seguridad y empatía fueron valoradas con puntuaciones altas, seguida de aspectos tangibles y las que fueron menos valoradas fueron fiabilidad y capacidad de respuesta.

La Satisfacción de la calidad de atención en las dimensiones de seguridad, empatía y aspectos tangibles fueron aceptables, en la dimensión fiabilidad en proceso y en la dimensión capacidad de respuesta por mejorar.

Los resultados de comparación nos dan diferencias estadísticas significativas entre la percepción y la expectativa en las dimensiones, pero no se logró dar una relación por el comportamiento de la expectativa por puntuaciones altas en todos los casos.

Referencias bibliográficas

- Adhi Mahendrayana, I. M. P., Suyatna, N., & Putu Indiani, Y. L. (2022). The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Mediated By Patient Satisfaction. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 5(1), 1393–1400.
<https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.s06.184>
- Almohaimmeed, B. M. (2019). Internal service quality and external service quality using two versions of servqual scale: An empirical evidence from five malls in the capital city of Saudi Arabia. *Business: Theory and Practice*, 20(1998), 158–169.
<https://doi.org/10.3846/BTP.2019.15>
- Alvarado Silva, U., & Paca Pantigoso, D. F. R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. In *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* (Vol. 6, Issue 4).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- Arce Huamani, M. A., & Aliaga-Gastelumendi, R. A. (2024). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Medica Peruana*, 40(4), 308–313. <https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>
- Arias, K., Niño, C., & Sanjuanelo, D. (2018). Mental workload in nurses that work at different units in a hospital of Bogotá, Colombia. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1).
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55–71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Contreras, F. G., Henríquez, N. A., & Rejas, L. P. (2019). Service quality measurement: The case of the guarantee court from the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

- Coronado Saavedra, A. L. (2024). *Estrategia interpersonal para la satisfacción del cuidado de enfermería al paciente del módulo de atención integral Hospital de ESSALUD TALARA -PIURA*.
- Delgado Medina, L. M., Calero Zea, M. A., Noriega Martínez, S. C., & Castillo Valdiviezo, C. V. (2023). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. *Polo Del Conocimiento*, 8(5), 1514–1526.
<https://doi.org/10.23857/pc.v8i5.5661>
- Fajardo Aguilar, G. M., Benalcázar-Gómez, C. V., Almache Delgado, V. J., & Román Relica, L. G. (2023). Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3955–3966.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7243
- Gavurova, B., Dvorsky, J., & Popesko, B. (2021). Patient satisfaction determinants of inpatient healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21). <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>
- Adhi Mahendrayana, I. M. P., Suyatna, N., & Putu Indiani, Y. L. (2022). The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Mediated By Patient Satisfaction. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 5(1), 1393–1400.
<https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.s06.184>
- Almohaimmeed, B. M. (2019). Internal service quality and external service quality using two versions of servqual scale: An empirical evidence from five malls in the capital city of Saudi Arabia. *Business: Theory and Practice*, 20(1998), 158–169.
<https://doi.org/10.3846/BTP.2019.15>
- Alvarado Silva, U., & Paca Pantigoso, D. F. R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. In *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* (Vol. 6, Issue 4).

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924

- Arce Huamani, M. A., & Aliaga-Gastelumendi, R. A. (2024). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Medica Peruana*, 40(4), 308–313. <https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>
- Arias, K., Niño, C., & Sanjuanelo, D. (2018). Mental workload in nurses that work at different units in a hospital of Bogotá, Colombia. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1).
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55–71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Contreras, F. G., Henríquez, N. A., & Rejas, L. P. (2019). Service quality measurement: The case of the guarantee court from the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Coronado Saavedra, A. L. (2024). *Estrategia interpersonal para la satisfacción del cuidado de enfermería al paciente del módulo de atención integral Hospital de ESSALUD TALARA -PIURA*.
- Delgado Medina, L. M., Calero Zea, M. A., Noriega Martínez, S. C., & Castillo Valdiviezo, C. V. (2023). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. *Polo Del Conocimiento*, 8(5), 1514–1526. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i5.5661>
- Fajardo Aguilar, G. M., Benalcázar-Gómez, C. V., Almache Delgado, V. J., & Román Relica, L. G. (2023). Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3955–3966. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7243
- Gavurova, B., Dvorsky, J., & Popesko, B. (2021). Patient satisfaction determinants of

- inpatient healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21). <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas de la investigación. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Hernández Tello, P. K., Lugo García, J., & Ordóñez Valencia, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48–75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. M. (2023). Meeting Patient Expectations: Assessing Medical Service and Quality of Care Using the SERVQUAL Model in Dermatology Patients at a Single Center in Poland. *Medical Science Monitor*, 29, 1–16. <https://doi.org/10.12659/MSM.941007>
- Mero, L. C., Zambrano, M. I., & Bravo, M. A. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*, 42(02), 117–124. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>
- Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Estimación de la mortalidad de la COVID-19. *Organización Mundial de La Salud*, 1(Agosto), 1–4. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333857/WHO-2019-nCoV-Sci_Brief-Mortality-2020.1-spa.pdf
- Padilla-noble, K. J. (2024). Aspectos asociados a la percepción de la calidad de usuarios del laboratorio clínico de un hospital en Córdoba, Colombia. 10(3).
- Parra Fabara, C. I., Borja Moscoso, K. T., & Reinoso Ortiz, D. D. (2021). Disonancia

Cognitiva y desarrollo integral, desde las Terapias alternativas, en estudiantes Cantón Latacunga, 2021-2022. *Polo Del Conocimiento*, 63(11), 914–937.

<https://doi.org/10.23857/pc.v6i11.3308>

Pilco, J., & Fernández, M. (2019). Evaluación de la atención de un hospital. *Sinergias Educativas*, 1(1), 96–114.

<https://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/54/105>

Rodríguez Carrasco, R. J., Uribe Kajatt, J., & Rey-de-Castro Hidalgo, D. E. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. *Industrial Data*, 26(1), 179–202.

<https://doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>

Ministerio de Salud (2012). Obtenido de <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>

Teran Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino Alvarado, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Wang, Y., Liu, C., & Wang, P. (2023). Patient satisfaction impact indicators from a psychosocial perspective. *Frontiers in Public Health*, 11(2).

<https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1103819>