

CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA

QUALITY OF HEALTH CARE: A SYSTEMATIC REVIEW

Tipo de Publicación: Artículo Científico

Recibido: 09/05/2025

Aceptado: 10/06/2025

Publicado: 23/08/2025

Código Único AV: e513

Páginas: 1 (1125-1140)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.16934244>

Autores:

Karent Fiorella Kú Hernández

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

 <https://orcid.org/0009-0002-9268-2311>

E-mail: kkuhe19@ucvvirtual.edu.pe

Afilación: Universidad Cesar Vallejo

País: República del Perú

William Jesús Campos Velásquez

Maestro en Gestión Pública

 <https://orcid.org/0000-0002-4146-3787>

E-mail: wcamposvel@ucvvirtual.edu.pe

Afilación: Universidad Cesar Vallejo

País: República del Perú

Resumen

El estudio realiza una revisión sistemática sobre la calidad de la atención en salud, destacando su carácter de derecho fundamental y pilar para el desarrollo sostenible ya que se enmarcó en la normativa peruana como el Artículo 25 del Reglamento de la Ley N.º 27657 y en los instrumentos de gestión pública (PESEM, PEI y POI) que orientan la planificación estratégica en el Ministerio de Salud, así como en el modelo SERVQUAL para evaluar brechas entre expectativas y experiencias de los pacientes, la metodología se fundamenta en criterios PRISMA, con búsquedas en diferentes base de datos y se identificaron 3.812 registros, que tras eliminar duplicados y aplicar criterios de inclusión/exclusión se redujeron a 21 estudios finales, los criterios de inclusión abarcaron publicaciones entre 2019 y 2025, en inglés, español o portugués, y de diseño científico riguroso, los resultados muestran diversidad de enfoques metodológicos (principalmente descriptivos y transversales) y abarcan distintos países latinoamericanos (Perú, Ecuador, Chile, Colombia, México, Cuba). La revisión sistemática concluye que mejorar la idoneidad de la atención en salud requiere integrar modelos de gestión estratégica centrados en el usuario para optimizar la satisfacción y la seguridad del paciente.

Palabras Clave Calidad de atención en salud, satisfacción del usuario, planificación estratégica, modelo SERVQUAL, gestión de calidad

Abstract

The study carries out a systematic review of the quality of health care, highlighting its nature as a fundamental right and pillar for sustainable development since it was framed in Peruvian regulations such as Article 25 of the Regulation of Law N.º 27657 and in the public management instruments (PESEM, PEI and POI) that guide strategic planning in the Ministry of Health, as well as in the SERVQUAL model to evaluate gaps between expectations and experiences of patients, the methodology is based in PRISMA criteria, with searches in different databases and 3.812 records were identified, which after eliminating duplicates and applying inclusion/exclusion criteria were reduced to 21 final studies, the inclusion criteria covered publications between 2019 and 2025, in English, Spanish or Portuguese, and of rigorous scientific design, the results show a diversity of methodological approaches (mainly descriptive and transversal) and cover different Latin American countries (Peru, Ecuador, Chile, Colombia, Mexico, Cuba). The systematic review concludes that improving the appropriateness of health care requires integrating user-centered strategic management models to optimize patient satisfaction and safety.

Keywords Quality of health care, user satisfaction, strategic planning, SERVQUAL model, quality management

Introducción

La salud representa un valor colectivo esencial, cuya defensa y fortalecimiento constituyen deberes irrenunciables del Estado (Barnali & Basu, 2020). En su calidad de principal actor en los ámbitos social y económico, el Estado ha asumido la salud como uno de sus pilares estratégicos, entendiéndola no solo como un derecho fundamental inherente a toda persona, sino también como un elemento crucial para el progreso sostenible del país, esta concepción ha impulsado la participación activa de diversas instancias estatales y sociales en el diseño de políticas públicas destinadas a garantizar una atención sanitaria universal y de calidad (Armijos & Núñez, 2020).

En este marco, cobra sentido la incorporación de las direcciones de salud que reconocen como órganos desconcentrados a las direcciones ejecutivas de redes de salud y a los hospitales especializados responsables de brindar atención de alta complejidad (Arce & Aliaga, 2023). Se demuestra que las clínicas privadas tienen puntuaciones más altas en aspectos como tangibles y confiabilidad, la investigación destaca que diversos factores influyen en la calidad percibida, y que las clínicas públicas deben implementar estrategias para mejorar en estas áreas y reducir la brecha de calidad entre ambos tipos de centros.

Según Serchim et al., (2025) la percepción de los proveedores de salud en Ghana sobre la calidad de la atención ofrecida bajo la política de atención materna gratuita, indican que, aunque la política ha mejorado el acceso y reducido la mortalidad materna e infantil, aún enfrenta desafíos en financiamiento, infraestructura y seguimiento postnatal, los proveedores destacan que la cobertura de servicios es amplia, pero persisten co-pagos en algunos servicios, y que la disponibilidad de recursos y equipos es insuficiente, afectando la calidad del cuidado (Serchim et al., 2025).

Se destaca que la mejora de la calidad en los servicios de salud, especialmente en hogares de ancianos, requiere un enfoque integral que considere tanto las condiciones organizativas como las experiencias de los involucrados, se identifican factores clave como liderazgo, cultura organizacional, motivación del personal y comunicación abierta como esenciales para el éxito de las iniciativas de mejora y a pesar de los desafíos como la alta rotación de personal y la presión externa, se observan mejoras en la calidad de atención, aunque la sostenibilidad de estos resultados sigue siendo incierta sin un apoyo continuo y adaptado a cada contexto (Berg Van Den et al., 2025).

Es importante destacar que los efectos de dichas disposiciones y su aplicación práctica van más allá del ámbito administrativo interno, al



impactar directamente en la vida cotidiana de la población y en el ejercicio efectivo de sus derechos, por ello, los instrumentos de gestión no deben ser concebidos como simples mecanismos técnicos, sino como herramientas esenciales para atender el interés colectivo y generar transformaciones sustantivas en la sociedad.

La calidad de la atención en salud pública en el Perú es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo social y económico, y su mejora continua debe estar alineada con una gestión eficiente de los recursos y una implementación efectiva de los instrumentos de planificación estratégica, en este contexto, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Plan Operativo Institucional (POI) son herramientas clave para organizar y orientar las actividades del sector salud, pero en muchas regiones, como Lambayeque, estas herramientas no están siendo aplicadas de manera óptima, lo que limita su impacto en la mejora de la calidad del servicio y el cumplimiento de los objetivos institucionales, esta situación plantea la necesidad de investigar cómo los instrumentos de gestión afectan la operatividad del sector salud, analizando las barreras que dificultan su implementación efectiva.

En este sentido, el propósito de esta investigación es examinar los factores que influyen en el uso adecuado de estos instrumentos de gestión y cómo sus deficiencias pueden estar afectando la

calidad de la atención en salud pública, la pregunta de investigación central es: ¿Cómo influyen los instrumentos de gestión institucional en la calidad de atención de los servicios públicos de salud en el marco del planeamiento estratégico en el Perú? A partir de esta, se derivan los siguientes problemas específicos: ¿Cómo incide el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en el desempeño organizacional del sector salud?, ¿Cuál es el impacto del Plan Operativo Institucional (POI) en la ejecución de acciones orientadas a la calidad de atención?, y ¿Qué barreras administrativas limitan la implementación eficaz de estos instrumentos en las Direcciones Regionales de Salud?

La importancia de este estudio radica en su capacidad para proporcionar un análisis detallado sobre las limitaciones actuales en la gestión pública del sector salud, lo que permitirá identificar las áreas en las que se debe intervenir para mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios.

El objetivo general de la investigación es determinar cómo los instrumentos de gestión institucional influyen en la calidad de atención en los servicios de salud del sector público, en el marco del planeamiento estratégico, y los objetivos específicos son: analizar la incidencia del ROF en el desempeño organizativo de las entidades de salud, evaluar el impacto del POI en la ejecución de acciones dirigidas a mejorar la calidad de atención,

e identificar las principales barreras administrativas que dificultan la implementación efectiva de los instrumentos de gestión en el ámbito regional.

A pesar de su finalidad organizativa, los marcos normativos que rigen la administración pública deben interpretarse dentro de una lógica jurídica más amplia, orientadora del accionar institucional, aunque no necesariamente incidan de forma directa en los derechos de los ciudadanos, no obstante, se hace evidente la urgencia de replantear de manera integral los sistemas de control vigentes, ya que muchos de ellos se sustentan en normas obsoletas y dispersas, tales como el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y directivas heredadas del desaparecido Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), lo que limita la eficacia y modernización del aparato estatal.

En este contexto de reforma y modernización de la gestión pública, desde 2014 se implementó la Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico, emitida por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), esta normativa establece la formulación de un documento de visión sectorial como insumo clave para la elaboración del Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) que parte de un análisis profundo de la situación del sector salud y su entorno, considerando variables emergentes y

elementos críticos que podrían influir en la generación de diversos escenarios a futuro.

En concordancia, el Plan Estratégico Institucional (PEI) se convierte en el instrumento central de gestión del Ministerio de Salud (MINSA), ya que delimita su misión, prioridades estratégicas y líneas de acción para un período de tres años. Asimismo, establece metas específicas e indicadores de desempeño, a través de los cuales se orienta la acción institucional y se asignan responsabilidades para su ejecución (CEPLAN, 2014).

De manera particular, el PEI del MINSA correspondiente al trienio 2017-2019 contempla las estrategias diseñadas para alcanzar los objetivos sectoriales prioritarios, incluyendo aspectos clave de la gestión institucional y los fundamentos de la política de salud pública, esta herramienta promueve la coordinación efectiva entre las distintas instancias del ministerio, facilitando la aplicación coherente de las políticas nacionales de salud con el objetivo de elevar la calidad de vida y el bienestar general de la población, a su vez, el Plan Operativo Institucional (POI) permite organizar las actividades a corto plazo de los diversos órganos del MINSA, asegurando la ejecución de las metas establecidas en los planes estratégicos así como también, garantiza el uso eficiente de los recursos públicos mediante el Programa de Inversión Anual

(PIA), promoviendo una gestión transparente y una mejor calidad en el gasto público.

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) se presenta como un instrumento normativo de tipo técnico-administrativo, cuya función principal es definir la estructura interna de una entidad pública hasta su tercer nivel jerárquico, este documento contiene lineamientos que especifican los objetivos, roles y atribuciones de cada unidad orgánica, asegurando que su accionar esté alineado con los fines institucionales, en este sentido, el ROF opera como una guía fundamental de ordenamiento organizacional, estableciendo las directrices que rigen la creación, validación y monitoreo de las políticas internas que articulan la gestión institucional.

Por otro lado, en cuanto a la planificación estratégica, Castro et al., (2021) la interpretan como un recurso de dirección que no solo orienta las decisiones en el presente, sino que también permite trazar rutas para enfrentar escenarios futuros, y esta herramienta permite a las organizaciones anticiparse a los cambios del entorno, gestionar sus recursos con eficiencia y elevar la calidad de sus servicios.

Desde un enfoque histórico y teórico, pensadores como Fayol, Taylor, Weber, Drucker y Ansoff han aportado significativamente a la evolución de los modelos administrativos en particular, Taylor, reconocido como pionero de la administración científica, concibió la gestión como

un conjunto de prácticas orientadas al desempeño óptimo de tareas mediante la aplicación de principios racionales, en esta línea, Aguilar et al., (2022) señalan que las herramientas de gestión cumplen un rol esencial en la implementación de la planificación estratégica, guiando la toma de decisiones iniciales y dirigiendo el accionar institucional en función de su visión y misión, estas herramientas permiten estructurar políticas y estrategias acordes a las necesidades del contexto, promoviendo la excelencia en todos los niveles de gobierno desde el local hasta el nacional y posicionando al aparato público como un actor clave en los procesos de transformación social, en respuesta a las demandas cambiantes de la colectividad.

En lo que respecta a la administración de los servicios de salud, Morales & García (2018) subraya que su importancia ha crecido notablemente desde finales del siglo XX, impulsada por la necesidad de adoptar enfoques organizacionales más flexibles y eficientes en un entorno caracterizado por la competencia y la innovación, en sus primeras etapas, el concepto de calidad estaba centrado en la verificación del producto final; sin embargo, en la actualidad, la atención se ha desplazado hacia la experiencia del usuario y su grado de satisfacción.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1998, permite analizar las brechas entre lo que el usuario espera y

lo que percibe al recibir un servicio, la calidad se considera satisfactoria si la percepción del usuario se equipara o supera sus expectativas; de lo contrario, es evaluada como deficiente. De acuerdo con Castillo et al., (2023) este modelo, originalmente compuesto por diez dimensiones, fue depurado a cinco categorías clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales son cruciales para evaluar el desempeño del servicio y la aplicación de este modelo ha demostrado ser útil para identificar áreas de mejora, elevar la satisfacción del usuario y consolidar su fidelización, aspectos que repercuten directamente en la competitividad organizacional.

En complemento, Armstrong & Kotler (2018) enfatizan que el cliente ocupa un lugar central en cualquier organización, pues sus necesidades y expectativas deben atenderse mediante estrategias comunicativas genuinas y efectivas, desde esta óptica, el consumidor no solo busca satisfacer una necesidad puntual, sino que aspira a establecer una conexión emocional con la marca, la cual potencie su confianza y refuerce su percepción de valor, este vínculo afectivo incrementa su fidelidad y su disposición a recomendar el servicio. Asimismo, Stanton, Etzel y Walker (2007) sostienen que, en el entorno actual, los consumidores han dejado de ser receptores pasivos de productos estandarizados para convertirse en actores protagónicos, cuyas preferencias influyen directamente en el diseño de

bienes y servicios personalizados, posicionándolos como activos estratégicos dentro de la lógica empresarial contemporánea.

Metodología

La presente investigación se basó en una revisión sistemática, exhaustiva, diseñada meticulosamente con el objetivo de recopilar y examinar datos pertinentes y sustanciales provenientes de una amplia gama de artículos científicos publicados en fuentes altamente confiables y reconocidas en el ámbito académico para examinar las diversas variables interrelacionadas con la calidad de atención en salud. La búsqueda de artículos científicos se realizó en los repositorios de Scopus, ProQuest, SciELO, EBSCO, Web of Science y Dialnet, y la cantidad de artículos seleccionados de cada base de datos se presenta de forma resumida en la Tabla 1.

Para la selección de los estudios, se consideraron criterios como el uso de palabras clave específicas, la diversidad de investigaciones, el idioma de publicación, el período de tiempo, el diseño metodológico y la confiabilidad de las fuentes, aquellos estudios que no cumplían con los estándares establecidos fueron descartados, este proceso de selección definitiva condujo a la inclusión de 29 documentos científicos, tras un riguroso proceso de confirmación que garantizó el cumplimiento de las pautas de inclusión definidas en la investigación, los artículos que no cumplían

estos criterios fueron eliminados, con el fin de asegurar la transparencia y precisión en el análisis sistemático, este estudio siguió las directrices propuestas por la declaración PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses).

Criterios	Inclusión	Exclusión
Periodo de publicaciones	Desde 01/01/2019 a 01/01/2025	Publicaciones anteriores a 2019
Estado de publicaciones	Publicado	En revisión o no publicado
Idiomas	Inglés, español y portugués	Otros idiomas
Tipos de documento	Artículos científicos	Informes, tesis, reseñas
Fuentes de información	Dialnet, Scielo, Pubmed	Otras fuentes
Palabras clave	Calidad de la atención, Gestión de calidad	
Etapa de publicación	Final	En etapas preliminares

Tabla 1. Criterios de Inclusión y Exclusión

La técnica empleada para el análisis de los estudios seleccionados fue el análisis documental, siguiendo las recomendaciones de Domínguez et al., (2019), la cual permitió examinar e interpretar los datos de los documentos seleccionados de manera sistemática y rigurosa, gracias a esta metodología, se logró una comprensión detallada y profunda de los estudios, facilitando la identificación de patrones, tendencias y temas recurrentes en la literatura revisada.

El proceso de selección de artículos comenzó con la fase de identificación, en la que se registraron un total de 3.812 artículos. Posteriormente, se

eliminaron 61 artículos duplicados, dejando un total de 3.751 artículos, de otro lado, en la fase de cribado, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión a los artículos, lo que resultó en una reducción a 116 registros, en la fase de idoneidad, después de eliminar duplicados y aplicar criterios adicionales de inclusión, quedaron 56 artículos, sin embargo, 35 registros fueron depurados tras revisar los resúmenes, por último, en la fase de inclusión, se identificaron 21 artículos para el análisis final. En la siguiente Tabla se presenta la consolidación de las categorías de análisis.

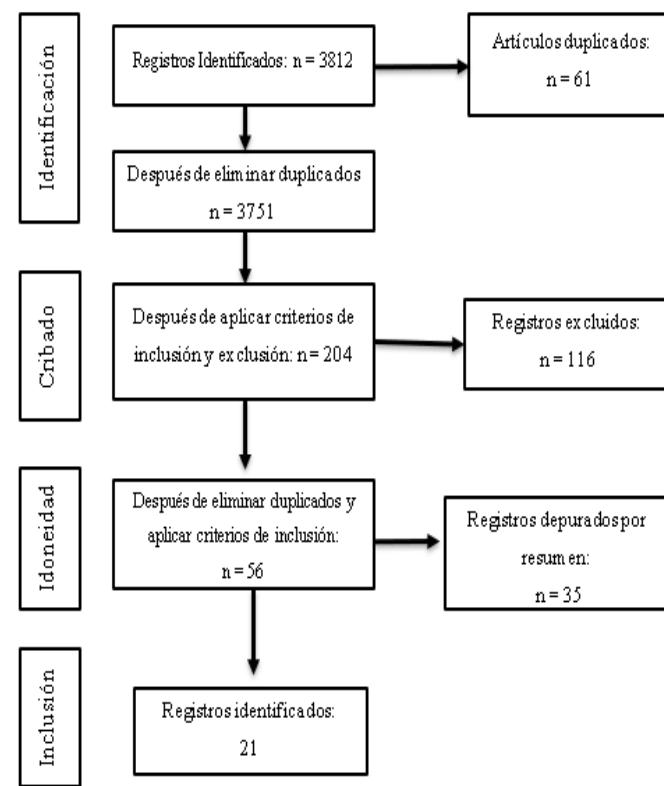


Figura 1. Diagrama de flujo tipo PRISMA

Resultados

En la siguiente Tabla 2, se observa las principales características de los artículos de esta revisión sistemática.

Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Amador & Cubero
Diseño metodológico	Descriptivo
Muestra	177
Año	2010
País	Cuba
Objetivo	Evaluar el estado actual y las futuras proyecciones de un sistema de gestión de calidad en el ámbito de la salud, con énfasis en la atención primaria.
Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Morales & García
Diseño metodológico	Descriptivo de corte transversal
Muestra	12573
Año	2018
País	Bogotá
Objetivo	Analizar la apreciación de los usuarios respecto al alto nivel de atención brindado en el sistema sanitario público de Bogotá.
Base de Datos	Dialnet
Autor/Autores	Castro et al.,
Diseño metodológico	Cuantitativo, descriptivo, transversal
Muestra	222
Año	2021
País	Quito
Objetivo	Asegurar la eficiencia en la atención sanitaria a través del fortalecimiento de la calidad en un servicio de emergencias especializado de tercer nivel.
Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Guadalupe et al.,
Diseño metodológico	Descriptivo, de corte transversal
Muestra	370
Año	2019

País	Ecuador
Objetivo	Examinar la relación entre el nivel de conformidad de los usuarios y desempeño asistencial en una institución hospitalaria estatal.

Base de Datos	Dialnet
Autor/Autores	Palacios et al.,
Diseño metodológico	Descriptivo no experimental y transversal
Muestra	21
Año	2020
País	Perú
Objetivo	Implementar estrategias de mejora continua en la gestión de la calidad del proceso de atención al cliente en el sector salud.
Base de Datos	Dialnet
Autor/Autores	Chuquicusma et al.,
Diseño metodológico	Cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional
Muestra	70
Año	2020
País	Perú
Objetivo	Determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes en una institución de salud pública.
Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Febres & Mercado
Diseño metodológico	Transversal, observacional y descriptivo
Muestra	292
Año	2020
País	Perú
Objetivo	Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado brindado en el departamento de medicina interna de un hospital público.
Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Arce & Aliaga
Diseño metodológico	Corte transversal
Muestra	400
Año	2023
País	Perú
Objetivo	Medir el nivel de atención y satisfacción de los usuarios del sistema de salud Es salud.



Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Espinoza et al.,
Diseño metodológico	Análisis secundario descriptivo
Muestra	184
Año	2016
País	Perú
Objetivo	Explorar los principales retos en la gestión de centros de salud en el Perú
Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Espinoza et al.,
Diseño metodológico	Descriptivo
Muestra	366
Año	2016
País	Perú
Objetivo	Analizar los desafíos más relevantes en la administración de centros de salud en Perú.
Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Aguilar et al.,
Diseño metodológico	Observacional, transversal y prospectivo
Muestra	302
Año	2022
País	Perú
Objetivo	Evaluar el estándar asistencial y la percepción de satisfacción de las pacientes atendidas por teleconsulta en ginecología oncológica en un centro de salud privado.
Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Armijos & Núñez
Diseño metodológico	Recolección de datos, entrevistas
Muestra	95
Año	2020
País	Chile
Objetivo	Estudiar los indicadores de gestión aplicados para la evaluación del desempeño institucional de los hospitales públicos en Chile y Ecuador

Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Soto
Diseño metodológico	Análisis secundario de la Encuesta Nacional Socioeconómica
Muestra	15.199

Año	2020
País	Perú
Objetivo	Identificar los determinantes que inciden en la calidad de la atención sanitaria para la población adulta cubierta por el sistema de Seguridad Social en el Perú.
Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Ibarra & Rúa
Diseño metodológico	Descriptivo, exploratorio
Muestra	120
Año	2018
País	Colombia
Objetivo	Analizar el alto nivel asistencial proporcionado a los usuarios en la unidad de urgencias del establecimiento de salud estatal en Yopal.
Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	García et al.,
Diseño metodológico	Descriptivo, prospectivo y transversal
Muestra	16
Año	2018
País	Cuba
Objetivo	Examinar la gestión del cuidado en enfermería y su impacto en la economía de un hospital en Cabinda.
Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Suárez et al.,
Diseño metodológico	Cuantitativo, descriptivo, de corte transversal
Muestra	370
Año	2019
País	Ecuador
Objetivo	Evaluar la eficacia de los servicios prestados en el centro de salud CAI III.

Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Castillo et al.,
Diseño metodológico	Cuantitativo, descriptivo, no experimental
Muestra	140
Año	2023
País	Ecuador
Objetivo	Determinar la relación entre la gestión de la calidad de los cuidados de enfermería y la seguridad del paciente.
Base de Datos	SciELO



Autor/Autores	Hernández et al.,
Diseño metodológico	Analítico de corte transversal
Muestra	14.206
Año	2019
País	México
Objetivo	Evaluar el grado de satisfacción y la percepción de los usuarios en relación con la calidad del servicio brindado en un centro de atención sanitaria del MINSA en Perú.
Base de Datos	SciELO
Autor/Autores	Concha et al.,
Diseño metodológico	Exploratorio, cuasiexperimental
Muestra	224
Año	2020
País	Chile
Objetivo	Analizar la calidad del trato al usuario tras la introducción del asistente-alumno en centros de salud familiar en Chile.
Base de Datos	Dialnet
Autor/Autores	Sánchez et al.,
Diseño metodológico	Mixta
Muestra	100
Año	2022
País	México
Objetivo	Optimizar la calidad en la atención al cliente en el sector salud.
Base de Datos	Dialnet
Autor/Autores	Tirado, Z.
Diseño metodológico	Descriptivo
Muestra	120
Año	2023
País	Perú
Objetivo	Evaluar el estado actual y las futuras proyecciones de un sistema de gestión de calidad en el ámbito de la salud, con énfasis en la atención primaria.

Tabla 2. Características de los artículos de la revisión sistemática

Discusión

La selección de los 23 estudios analizados se realizó siguiendo estrictos criterios de inclusión y exclusión, garantizando la pertinencia y calidad de la información recopilada. Inicialmente, se revisaron 39 artículos, de los cuales 16 fueron descartados por no cumplir con los estándares establecidos, los estudios seleccionados abordan diversas estrategias de liderazgo y su impacto en la mejora de la calidad de atención en hospitales, resaltando su importancia en la satisfacción de los pacientes y en la optimización de los servicios de salud.

Entre los principales hallazgos, se identificó que los instrumentos de gestión en salud, como los evaluados por Henao et al., (2020), permiten medir la satisfacción de los usuarios y optimizar la enseñanza en institutos públicos de educación superior. En cuanto a la calidad de atención, Sánchez et al., (2022) destacan la necesidad de estrategias realistas basadas en la percepción de los usuarios para mejorar la competitividad en el sector salud, mientras que Suárez et al., (2019) señalan deficiencias en infraestructura y empatía del personal en un centro de salud, evidenciadas mediante el modelo SERVQUAL, respecto a la satisfacción del usuario, Hernández et al., (2019) encontraron que la presencia de enfermedades crónicas y el uso de una lengua nativa influyen negativamente en la percepción de la calidad de



atención en establecimientos del MINSA. Finalmente, Castillo et al., (2023) resaltan el papel del profesional de enfermería en la gestión del cuidado, enfatizando su responsabilidad en la atención directa a las personas, familias y comunidades, con un enfoque en valores humanos y calidad asistencial.

Conclusiones

La revisión sistemática realizada evidenció que la calidad de la atención en salud no puede evaluarse únicamente desde la perspectiva técnica o estructural, sino que debe comprenderse como un proceso integral que abarca la percepción del usuario, la experiencia del paciente, la competencia del personal y la eficiencia en la gestión institucional, en este sentido, los instrumentos de gestión como el ROF, el PEI y el POI constituyen herramientas fundamentales que, cuando se aplican con enfoque estratégico, permiten mejorar significativamente los niveles de satisfacción y resultados en salud, además se identificó que uno de los principales desafíos en los sistemas de salud de América Latina especialmente en contextos como el peruano es la existencia de brechas entre la formulación normativa y su implementación operativa, estas brechas se traducen en deficiencias de infraestructura, falta de capacitación del personal, limitada empatía en la atención, y procesos administrativos poco eficientes, lo cual

repercute negativamente en la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido.

El análisis comparado de los 21 estudios seleccionados reveló patrones comunes, como el papel crucial de la atención primaria, la necesidad de políticas centradas en el usuario y la importancia del liderazgo institucional en la mejora continua de la calidad, el modelo SERVQUAL demostró ser una herramienta eficaz para identificar las dimensiones críticas que determinan la satisfacción del paciente, tales como la capacidad de respuesta, la empatía, la tangibilidad de los recursos, la fiabilidad del servicio y la percepción de seguridad.

En conclusión, el análisis de la literatura evidenció que los mecanismos de control influyen directamente en la excelencia de los servicios médicos, destacando la relevancia de la percepción del usuario como insumo clave para la toma de decisiones en la gestión hospitalaria y además, se reafirma la importancia de la administración del cuidado en la atención directa a individuos y comunidades, lo que refuerza la necesidad de estrategias integradas para mejorar la calidad en los centros de salud.

Referencias

- Aguilar-Ramos, P., Gonzales-Medina, C., & Gutarra-Vilchez, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. *Horizonte Médico*, 22(3), e1960. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.08>
- Amador Porro, C. O., & Cubero Menéndez, O. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36(2), 175-179. Documento en línea. Disponible http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662010000200012
- Armstrong, G & Kotler, P. (2018). Fundamentos de Marketing Decimoprimerá edición PEARSON EDUCACIÓN, México, ISBN: 978-607-32-1722-4
- Arce-Huamani, M. & Aliaga-Gastelumendi, R. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Médica Peruana*, 40(4), 308-313. Epub 31 de diciembre de 2023. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>
- Armijos, J. C., & Núñez Mondaca, A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: un estudio de caso en Chile y Ecuador. *Revista Médica de Chile*, 148(5), 626-643. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626>
- Barnali, B., & Basu, R. P. (2020). A study on the experience of patients regarding the quality of healthcare services provided in the Alipurduar district of India. *Journal of Healthcare Quality Research*, 35(4), 237-244. Documento en línea.
- Disponible <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.06.003>
- Berg Van Den, B.; Zuure, M.; Vermunt, P.; Zondervan-Zwijnwnburg, M. & Minkman, M. (2025). Mejorar y apoyar la calidad de la atención en residencias de ancianos holandesas: un estudio cuantitativo
- Castro, C., Chamorro, C., Rosado, O., & Miranda, G. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Quito.
- Castillo-Ayón, L. M., Delgado-Choez, G. S., Briones-Mera, B. M., & Santana-Vera, M. E. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 40-49. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.35381/s.v7i13.2417>
- Chuquicusma, T., Lujan, P., Sánchez, M., Montalban, Y., Silva, R., & Rosas, C. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. *Revista de la Universidad de Zulia*, 31, 48. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.46925/rdluz.31.04>
- Concha, M., Hirschberg, A., Arraño, N., Cárcamo, M., & Mañalich, J. (2020). Medición de la calidad del trato al usuario tras la introducción del asistente-alumno en centros de salud familiar en Chile. *Revista Médica de Chile*, 148(1), 60-68. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.4067/S0034-98872020000100060>
- Domínguez, M. C., Medina, M. C., Gonzales, R., & López, E. (2019). Metodología de investigación para la educación y la diversidad. UNED Editorial.
- Espinosa, Q., Acevedo, C., & Agurto, T. (2016). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4). Documento en línea. Disponible



- <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/12094/17571>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- García Naranjo, J. L., Martín Sánchez, O. M., Chávez Reyes, M. T., & Conill Linares, E. (2018). Gestión del cuidado en Enfermería y su aporte a la economía en hospital de Cabinda. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22(5), 96-104. Documento en línea. Disponible https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100080
- Guadalupe Rivera, F., Suárez Lima, GJ, Guerrero Lapo, GE y Yancha Moreta, CA (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3 (3), 162-177. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Henao, D., Giraldo, V., & Delgado, P. (2020). *Gestión de calidad del proceso de atención al usuario*. Perú. Documento en línea. Disponible <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7915353.pdf>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-628. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Ibarra Picón, A., & Rúa Ramírez, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Revista Nueva*, 16(29), 21-31. Documento en línea. Disponible http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179424702018000100021&lng=en&tlang=es
- Palacios-Vega, P., Álvarez-Gavilanes, J. & Ramírez-Valarezo, C. (2020). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. CIENCIAMATRIA. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología* Año VII. Vol. VII. N°12. Enero – Junio. 2021. Documento en línea. Disponible <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7915353.pdf>
- Morales-Sánchez, L. G., & García-Ubaque, J. C. (2018). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Documento en línea. Disponible <https://www.scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/>
- Sánchez Trinidad, R. del C., Soto Pérez, R., Márquez Amaro, R., & Castillo, M. (2022). Calidad en atención al cliente. *Revista Científica*, 16(2). ISSN 1900-6608.
- Serchim, C., Opoku, C., Kwame, D.; Abeiku, R.; Sarkodie, K.; Kwabla, A.; Korley, N. & Akohene, K. (2025). Un estudio cualitativo sobre la percepción de la calidad de la política de atención materna gratuita en Ghana A qualitative BMC Health Services Research. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1186/s12913-025-12861-z>
- Soto, A. (2020). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* 36 (2). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Stanton, W., Etzel, M. & Walker, B. (2007). Fundamentos de Marketing (14^a ed.). McGraw-Hill.
- Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E.



(2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. Documento en línea. Disponible http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlang=es

Tirado Zavaleta, W. A. (2022). Brecha de recursos humanos y la calidad de atención en servicios sanitarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(6), 2630-2644. Documento en línea. Disponible https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3707

