

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

Escuela Académico Profesional de Psicología

Trabajo de Investigación

**Percepción de los servicios de salud en  
pacientes quechuahablantes**

Rosmery Areche Vasquez  
Jessica Lizeth Barazorda Huamán  
Nayeli Bernardina Lozano Condor

Para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Psicología

Huancayo, 2020

Repositorio Institucional Continental  
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## Dedicatoria

La presente revisión de literatura se la dedicamos principalmente a Dios y a todas las personas que creyeron en nosotros: familiares y amigos, por brindarnos su apoyo y palabras de aliento para seguir adelante.

Y a nuestros maestros por impulsarnos día a día a formarnos profesionalmente y brindarnos su apoyo incondicional para consolidar la elaboración del presente artículo.

## **Agradecimientos**

Agradecemos en primera instancia a nuestros padres, quienes nos dieron la vida y, en ella, la capacidad para superar adversidades y deseamos lo mejor en este largo y arduo camino de la vida. Gracias por ser como son, por su presencia y su empuje, el cual nos ayudó a construirnos y forjarnos para ser las personas que ahora somos; por creer en nosotras y brindarnos su soporte incondicional en nuestra formación profesional.

De igual forma agradecemos a los investigadores, pues de ellos es la ciencia donde encontramos respuestas a los misterios de la conducta humana.

Finalmente, y de manera especial, agradecemos a nuestra docente Elizabeth Coronel Capacyachi por su voluntad de servicio, su tiempo incondicional impartiendo sus sabios conocimientos y su desempeño en la enseñanza para convertirnos en futuros profesionales y consolidar un mundo más humano.

## Índice

Agradecimientos	3
ÍNDICE	4
Resumen	5
ABSTRACT	5
1. Introducción	7
2. Objetivo	7
3. Material y metodología	8
3.1. Estrategias de búsqueda	8
3.2. Criterios de selección:	8
4. Resultados y discusión	8
La cultura	11
Influencia del contexto sociocultural en los servicios de salud	12
Servicios de Salud Mental en comunidades andinas	13
Influencia del aspecto sociocultural en la percepción	13
5. Conclusiones	16
6. Referencias bibliográficas	17

## Resumen

**Objetivo:** analizar a través de las investigaciones la influencia sociocultural en la percepción de pacientes quechuahablantes sobre los servicios de salud por medio de artículos científicos de los últimos 11 años. **Material y métodos:** para desarrollar el estudio en mención se implementó ciertos principios de búsqueda para seleccionar las investigaciones apropiadas para su revisión. Se hizo la revisión de 14 artículos originales y un trabajo de investigación publicados en múltiples países de América Latina y España, priorizando que aborden la influencia del factor sociocultural en la percepción y la atención recibida por un grupo de pacientes que tienen en común su lengua materna (quechuahablantes). **Resultados:** Se recopiló 15 investigaciones —entre artículos científicos y tesis— que respondieron a la pregunta formulada del presente artículo de revisión de la literatura. **Conclusiones:** En la actualidad existe una notable desigualdad en la calidad de atención hacia algunos pacientes que concurren a los distintos servicios de los distintos departamentos debido a que tienen como lengua materna el idioma quechua. Por eso no se percibe un ajuste y adaptación al contexto sociocultural del personal que labora en los distintos departamentos y áreas de los hospitales.

*Palabras clave:* Percepción, calidad de atención, servicio de salud, influencia sociocultural, paciente quechua hablante.

## Abstract

**Objective:** Analyze through research the sociocultural influence on the perception of the Quechua-speaking user about Health services through scientific articles from the last 11 years. **Material and methods:** To develop the present study, certain search principles were implemented to select the appropriate research for review, a review was made of 14 original articles and a research work published in various countries of Latin America and Spain, taking into account articles that comment on the influence of the sociocultural factor on the perception and care of a group of patients who share their mother tongue (Quechua speakers). **Results:** 15

investigations were collected between scientific articles and theses, which answered the question posed in this article of review of the literature. **Conclusions:** At present there is a notable inequality in the quality of care for some patients who attend the different services of the different departments, due to the fact that they have the Quechua language as their mother tongue, so that an adjustment and adaptation to the sociocultural context is not perceived of the personnel working in the different departments and areas of the hospitals.

*Keywords:* Perception, quality of care, health service, sociocultural influence, Quechua-speaking patient.

## **1. Introducción**

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006) define la salud como un estado de bienestar integral —que incluye lo mental, físico y comunitario— y no únicamente como la ausencia de enfermedades o afecciones. Debido a esto, la salud de un grupo alrededor del mundo es una condición básica para lograr la paz y seguridad que depende de la más amplia cooperación de los servicios de salud pública y la comunidad. Por eso, independientemente de la religión, raza, ideología política, condición económica o social, disfrutar de una salud física y mental adecuada es uno de los derechos básicos en la sociedad. Sin embargo, hay varios factores que afectan la atención al paciente en los centros de salud, incluida la capacidad limitada del servicio de salud pública y el adiestramiento para recibir y comprender las características transculturales de la región. Esto hace que los trabajadores de la salud se enfrenten a desafíos y exista la necesidad de construir un puente intercultural entre los pacientes potenciales y los proveedores de servicios de salud pública. El presente artículo de revisión hará mención de la influencia del idioma quechua en la percepción de los usuarios sobre los servicios de salud, analizando las distintas dificultades que presentan los pacientes de lengua materna diferente, ya que engloba muchos más aspectos culturales, creencias, entre otros. Pretendemos demostrar con este artículo la relevancia de un sistema de salud inclusivo donde se cuente con un servicio eficiente en la lengua originaria quechua.

## **2. Objetivo**

Analizar a través de las investigaciones la influencia sociocultural en la percepción de los pacientes quechuahablantes de los servicios de salud por medio de artículos científicos de los últimos 11 años.

### **3. Material y metodología**

Para lograr este objetivo se implementó ciertos principios de búsqueda a fin de seleccionar las investigaciones apropiadas para su revisión. Estas condiciones se describen a continuación:

#### **3.1. Estrategias de búsqueda**

Para redactar esta revisión realizamos una búsqueda detallada y extensa de artículos (fuentes primarias) en bibliotecas virtuales como Scielo, Redalyc, ProQuest, Dialnet, Google Scholar y Repositorio Nacional de Salud. En total se revisó 15 investigaciones que pasaron los criterios de selección, por lo que muestran las reflexiones y análisis en la última década. La búsqueda empírica incluye los siguientes términos: factores socioculturales, idioma quechua, percepción, servicio de salud y calidad de servicio.

#### **3.2. Criterios de selección:**

Al utilizar las técnicas de los comentarios anteriores para llegar a la conclusión de los resultados de búsqueda, los artículos que finalmente fueron considerados para el artículo se procesaron a través de los siguientes filtros:

- Incluir fuentes de información primaria (artículos científicos).
- Incorporar artículos donde se evidencia la percepción de los usuarios frente a los servicios de salud.
- Considerar artículos donde se evidencie las dificultades en la atención de los usuarios por ser quechuahablantes.

### **4. Resultados y discusión**

A continuación se presenta la tabla 1, que resume los artículos de revisión seleccionados.

**Tabla 1***Resumen de los artículos encontrados en las bases de datos*

<b>Nro. de artículos</b>	<b>Año de publicación</b>	<b>País</b>	<b>Tipo de publicación</b>	<b>Tendencia</b>
1	2015	Perú	Artículo original	Explicar la percepción del usuario respecto a la atención en las distintas áreas de salud de la comunidad Chopcca en Huancavelica. Una visión preliminar.
1	2009	Colombia	Artículo original	Conocer la percepción de familiares, usuarios, personal y funcionarios de salud mental, además de sus condiciones en tres municipios.
1	2016	Perú	Artículo original	Analizar las percepciones de personas adultas con dificultades en su salud mental ubicados en zonas rurales de la sierra y selva del Perú. Estas percepciones son factores de causa, recursos individuales y expectativas del servicio de atención en las instituciones médicas.
1	2015	España	Artículo original	Precisar la influencia del contexto comunitario en la percepción de la imagen corpórea de las mujeres intervenidas de cáncer de mama.
1	2015	Argentina	Artículo original	Estimar la posible agrupación entre el dominio que producen los agentes y ámbitos de la sociedad en el diseño estético corpóreo y el comportamiento de riesgo, que son parte de los trastornos de la conducta alimentaria en las adolescentes escolarizadas pertenecientes a la región metropolitana.

1	2013	Perú	Artículo original	Identificar la expectativa y la percepción de la calidad de la atención recibida por los pacientes externos en los diversos servicios de salud, determinando el nivel de confiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.
1	2013	México	Artículo original	Conocer el nivel de influencia de los medios de comunicación, familiares y amigos en la percepción corporal de niños de 8 a 13 años.
1	2005	Chile	Artículo original	Evaluar la percepción de satisfacción de un grupo usuarios del Servicio de Salud Mental dependiente del Servicio Médico de Alumnos de la Universidad de Chile.
1	2012	Chile	Artículo original	Describir la percepción de apoyo y el funcionamiento social de pacientes con esquizofrenia y sus cuidadores principales, y su relación con la calidad de vida.
1	2015	México	Artículo original	Determinar y correlacionar las percepciones de los pacientes hospitalizados sobre la atención y la duración de la estadía en los servicios médicos de Delaware.
1	2015	Perú	Artículo original	Determinar la impresión respecto a la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias en la red asistencial de Essalud en Andahuaylas.
1	2019	Perú	Artículo original	Determinar si existe automedicación en pacientes quechuahablantes mayores de 60 años en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza debido a una deficiente comunicación intercultural con el personal de salud.

1	2013	España	Artículo original	Analizar la eficacia y el efecto del medio en la percepción y las necesidades de la persona cuidadora en el hospital.
1	2018	Perú	Artículo original	Describir las prácticas en relación al cuidado de la salud y la percepción sobre la calidad de atención de los establecimientos de salud de los residentes de centros poblados en Huancavelica.
1	2012	Argentina	Artículo original	Analizar el control, el valor cultural y la salud mental.

---

Fuente: Elaboración propia.

### *La cultura*

Losada et al. (2015) definen la cultura como una forma de vivir que consiste en patrones explícitos e implícitos, y conforma el sello distintivo de los grupos humanos. Su núcleo se compone de tradiciones y valores que los seres humanos interiorizan predisponiéndolas a obrar diferente (p.9). Por lo tanto, los individuos modifican sus actitudes para integrarse a la sociedad. Así, las personas actúan en conformidad y muchas veces eligen seguir a los demás. Es por eso que la cultura constituye un bagaje de tradiciones inmerso en determinadas poblaciones, pero que son dejados de lado por la aceptación del entorno.

### *La percepción*

En cuanto a la percepción, Silva et al. (2015) la conceptualizan como un proceso activo y constructivo donde la persona antes de procesar una nueva información por intervención de las experiencias vividas va construyendo un esquema informativo anticipatorio que le permite aceptar o rechazar el estímulo (p.4). Siguiendo esa línea, Huarcaya (2015) indica que cada paciente o usuario tendrá percepción distinta de la atención que va a recibir y a la vez generará sus propias expectativas acerca de la atención de distintos niveles, puesto que cada persona

posee percepciones diferentes en relación a un servicio (p. 65). Aunque es importante resaltar que esto tendrá que ver con la educación, estatus económico, etc. Dado que son múltiples los factores que determinan el nivel de expectativas y exigencias de aquellas personas cuando se da la elección para retribuir un servicio, sintiéndose satisfecho y a gusto con el pago realizado.

No obstante, Huarcaya (2015) añade la importancia de recordar que la calidad percibida y la satisfacción llegan a ser conceptos un tanto similares, pues se basan en la comparación de las percepciones y expectativas en el proceso. Sin embargo, en la calidad percibida se realiza una comparación entre las expectativas de lo que el usuario o paciente desearía que sucediera, teniendo una posible influencia por experiencias previas. Mientras que en la satisfacción de las expectativas se comparan las percepciones y necesidades durante el proceso.

#### *Influencia del contexto sociocultural en los servicios de salud*

Aguilar et al. (2013) mencionan que el contexto sociocultural constituye un elemento clave en la percepción e identifica variables sociodemográficas como: la edad, el estado civil, el nivel educativo y la ocupación, que tienen efectos cuando hay una participación activa en la toma de decisiones (p.1454). Es por ello que para Huarcaya (2015) las condiciones para prestar una atención en salud también varían de acuerdo a la ubicación geográfica y a la densidad poblacional, así como el hecho de que se encuentran establecimientos de salud ubicados en todo el país (p.66). Debido a esto, la mayor deficiencia de la atención en los servicios de salud se da en el ámbito rural, según Gorlat et al. (2013), debido a la falta de información y asesoramiento, y además a la deficiente cobertura sanitaria por la dispersión geográfica y la distancia al centro sanitario.

Así también, los aspectos satisfactorios para la calidad de vida de los pacientes están estrechamente relacionados con el apoyo social percibido por parte de amigos como de familiares y otros factores significativos (Gutiérrez et al., 2012). Cabe resaltar que la oferta y demanda de la atención recibida en el área de salud mental también está influenciada por la

presencia de conflictos sociales y la particularidad del contexto cultural de cada localidad. Debido a esto, Henao et al. (2009) refieren que se deben orientar proyectos que concilien los intereses y visiones interinstitucionales considerando el potencial del cuerpo médico para propiciar la mejora de la calidad de vida en los pacientes, y basada en sus necesidades, pero tomando en cuenta también el factor sociocultural.

#### *Servicios de Salud Mental en comunidades andinas*

El acceso a los servicios de salud en las comunidades andinas —especialmente en aquellas que se caracterizan por mantener legados culturales tras generaciones— tiene actualmente problemas estructurales que en diversos casos infringen derechos fundamentales de los pacientes. Valenzuela et al. (2015) concuerdan que este sigue siendo un problema, pues las nuevas estrategias no han logrado la incorporación activa de la población en la salud. Su participación es prácticamente nula en las decisiones sobre las políticas de salud, los programas y los servicios de atención (p.21). Entonces, a pesar de que existen problemas estructurales propios del sistema de salud, hay otra dificultad, ya que no se da la participación de las sociedades, especialmente de aquellas consideradas como diferentes por tener un rasgo distintivo como el idioma o la cultura. Eso hace que las brechas sigan siendo cada vez mayores, pues no se tiene en cuenta la perspectiva de la población beneficiaria. Por eso muchas políticas de salud pueden estarse elaborando de manera incompleta al no tener la participación de la población.

#### *Influencia del aspecto sociocultural en la percepción*

García (2012) menciona que el aprendizaje social tiene cierta influencia en aquellas creencias dominantes de las personas que forman parte de una comunidad. Así también en las percepciones que se tiene sobre los otros, ellos mismos y los sucesos, además del manejo psicosocial y emocionalidad de personas y grupos. Esto es algo indispensable para comprender

la salud mental con una visión que integra todas las dimensiones psicosociales. Por lo que mencionaba que:

La conducta estrechamente relacionada a la salud y en contraste con la expresión de un sistema de creencias culturales abre paso a configurar algunos esquemas interpretativos y permite plantear la hipótesis referida a los significados atribuidos a los estilos de vida y su incidencia en su salud, explicando las acciones realizadas por una persona.

Saavedra y Uchofen-Herrera (2016) concuerdan con Garcia, puesto que refieren que de acuerdo a la percepción que tiene la comunidad, el enfoque de salud encauzado en las personas tiene un rol importante en las políticas de salud. Es la diversidad cultural de la población la razón de la desigualdad debido al surgimiento de diversas necesidades. Desde esta perspectiva, la epidemiología no solo se enfoca en las enfermedades, sino también en el diagnóstico de salud teniendo en cuenta el medio ambiente mismo e incluyendo la visión de las personas y comunidades sobre sus problemas y necesidades, lo cual ha despertado un gran interés.

#### *Déficit en la atención del servicio de salud debido al idioma quechua*

De acuerdo a Garcia (2013), la comunicación y el contacto entre los pacientes y el personal de salud demuestran dimensiones de empatía y seguridad. Añade que “es en estas dimensiones donde debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción”. Para Mariscal (2013), a pesar de las diferentes dimensiones ya estudiadas para mejorar este vínculo, la influencia sociocultural aún carece de actualización en las investigaciones o inconsistencias.

Asimismo, Valenzuela et al. (2018) indican que “la atención en los establecimientos de salud en el Perú tiene muchas dificultades y persisten desigualdades en el acceso a servicios de calidad” (p.2). Es de gran realce recordar que existen prácticas culturales que se dan de manera individual. Por eso estas percepciones se deben considerar para diseñar estrategias que se

puedan mejorar, hallando en el año 2016 un grupo de personas vulnerables que tienen como lengua materna el aymara, quechua u otra lengua nativa.

En tal sentido, Bautista (2019) halló que la principal causa de la atención deficiente se debía a que a los médicos que prestaban sus servicios en los centros de salud les hacía falta la facultad de hablar y/o entender el idioma quechua (p. 61). Por consiguiente, encontró que uno de los principales factores que influencia a que los pacientes quechuahablantes se automedicaran era el idioma, pues los profesionales de salud que los atendieron no compartían su mismo idioma ni cultura. Ello hace que la mayoría de esos pacientes duden en ir a consulta. Por eso, como alternativa de solución se podría tener en cuenta aquella mejora en la interacción de los pacientes quechuahablantes con los profesionales de la salud para disminuir el nivel de automedicación y las consecuencias que mayormente son muy perjudiciales. Al igual que Bautista, Valenzuela et al. (2018) mencionan que en las zonas rurales se debería dar un manejo adecuado de lenguas nativas —como el quechua— para un mejor entendimiento de los mensajes y la comprensión por ambas partes.

Además Valenzuela et al. (2018) notaron que el 90 % de participantes refieren acudir a los establecimientos de salud cuando se encuentran enfermos. Este indicador es en particular importante en comunidades con familias mayormente quechuahablantes. Asimismo, refieren que el 60,1 % dice que el personal que los atiende habla quechua y español. Dicho porcentaje es mayor en el área rural, con un 62,8 %.

Este porcentaje no es tan bajo pero podría aumentar siempre y cuando se cuente con estrategias necesarias como la capacitación del personal médico que va a dichas zonas.

Reyes et al. (2005) concuerdan en que las diferentes necesidades que tienen las personas que acuden a un establecimiento de salud demandan que su personal se adapte a la situación convaleciente del paciente, generando así un nivel de armonía en el funcionamiento y de concordia. Entonces podemos concluir en que la atención se ve confrontada por la necesidad

de proporcionar estándares de calidad que garanticen la seguridad, eficiencia y un ejercicio ético en las prestaciones, pues la satisfacción depende de adaptarse a las necesidades de los usuarios o pacientes.

## 5. Conclusiones

En la actualidad existe una notable desigualdad en la calidad de atención hacia algunos pacientes que acuden a los distintos servicios de los centros de salud, especialmente en las zonas rurales donde ocurren las mayores irregularidades de atención en servicios de salud. Esto genera malos cuidados y una automedicación irresponsable debido al factor cultural y la lengua materna quechua, un idioma que constituye un legado vigente de la cultura tradicional que en determinadas zonas va dejándose de lado por la aceptación del entorno. En tal sentido, se percibe como una de las principales interferencias para consolidar una atención eficaz y con equidad.

Es necesario resaltar que el sistema de salud cumple un rol importante al establecer la disponibilidad de los servicios, que están orientados a los intereses de la población en general y en beneficio de su salud. Esto es indistintamente del contexto sociocultural al que pertenezcan los pacientes. Sin embargo, se encontró que la participación de estos es nula en todo lo relacionado a las políticas de salud; y el personal que atiende es el principal factor para que aquellos perciban como eficaz la atención recibida. Por eso se debe prestar especial atención a la comunicación entre el personal de salud y los pacientes, teniendo en cuenta las prácticas culturales de cada paciente.

Se hace importante mencionar que las condiciones para atenderse satisfactoriamente están reducidas considerablemente para los pacientes quechuahablantes. Como alternativa de solución frente a esta problemática se requiere integrar una reforma en las políticas de los servicios de salud que incorpore al contexto sociocultural del idioma quechua como una de sus

principales necesidades a atender, puesto que aquella interacción entre el paciente y el personal de salud mental tiene que ser lo más fluida posible.

## 6. Referencias bibliográficas

- Aguilar, M., Neri, M., Mur N., y Gómez, E. (2013). Influencia del contexto social en la percepción de la imagen corporal de las mujeres intervenidas de cáncer de mama. *Nutrición Hospitalaria*, 28(5), 1453-1457.
- Bautista, A. (2019). La automedicación en pacientes quechuahablantes mayores de 60 años en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza debido a una deficiente comunicación intercultural con el personal de salud. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9230/1/2019\\_Bautista-Ramirez.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9230/1/2019_Bautista-Ramirez.pdf)
- García, D. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo febrero-mayo 2013. <https://n9.cl/jxdv>
- García, S. (2012). Percepción de control, valores culturales y salud mental percibida. Facultad de Psicología Universidad de Buenos Aires. <https://www.aacademica.org/000-072/621>
- Gorlat, B., García, M., Peinado, P., Expósito, M., Quero, A., y Cruz, F. (2013). Influencia del ámbito, rural o urbano, en la percepción de los apoyos y las necesidades de las personas cuidadoras en el hospital. In *Anales del Sistema Sanitario de Navarra* (Vol. 36, No. 3, pp. 441-454). Gobierno de Navarra. Departamento de Salud.
- Gutiérrez, J., Caqueo-Urizar, A., Ferrer, M. y Fernández-Dávila, P. (2012). Influencia de la percepción de apoyo y del funcionamiento social en la calidad de vida de pacientes con esquizofrenia y sus cuidadores. *Psicología Clínica i Psicobiología, Psicothema*, 2012, 24 (2), 255-262. <http://hdl.handle.net/2445/43847>
- Henao, S., Restrepo, V., Alzate, A. y González, C. (2009). Percepción sobre el acceso a los servicios de salud mental que tienen los residentes de tres municipios de Antioquia,

- 2004-2006. Facultad Nacional de Salud Pública: El escenario para la salud pública desde la ciencia, 271-281.
- Huarcaya, R. (2015). Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. <https://n9.cl/778n>
- Losada, A. , Leonardelli, E., y Magliola, M. (2015). Influencia sociocultural y los trastornos de la conducta alimentaria en adolescentes. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 18 (1), 381 -416. <https://n9.cl/68u6y>
- Mariscal, G. (2013). Influencias socioculturales asociadas a la percepción corporal en niños: una revisión y análisis de la literatura. *Revista mexicana de trastornos alimentarios*, 4(1), 58-67. <https://n9.cl/fcnae>
- Reyes, M., Weldt, C., Mateluna, X. y Almarza, E. (2005). Medición de la Calidad del Servicio de Salud Mental de un Servicio de Salud Universitario en Función de los Índices de Satisfacción de un Grupo de Usuarios. *Terapia Psicológica*, 23(2),45-54.
- Saavedra, J. y Uchofen-Herrera, V. (2016). Percepciones sobre la atención de salud en personas con problemas autoidentificados de salud mental en zonas rurales del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33, 785-793.
- Silva, J., Ramón, S., Vergaray, S., Palacios, V., y Partezani, R. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería universitaria*, 12(2), 80-87.
- Valenzuela, F., Romani, F., Monteza, B., Fuentes, D., Vilchez, E., y Salaverry, O. (2018). Prácticas culturales vinculadas al cuidado de la salud y percepción sobre la atención en establecimientos de salud en residentes de centros poblados altoandinos de Huancavelica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 35, 84-92.
- Valenzuela, F., Salaverry, O., Monteza, B., Fuentes, D., Trujillo, O., Vilchez, E. y Reyes, I. (2015). Percepción del usuario sobre los servicios de salud de la comunidad de

Chopcca, desde una mirada intercultural. Boletín Institucional Nacional de Salud 2015;  
año 21 (1-2) enero - febrero, 16-23.