

# Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú

## Expectations and perceptions the external user on the attention, in two health facilities of the first level of attention of Lambayeque, Peru

Carlos Eduardo Sosa-Meño<sup>1,a</sup>, Jorge Luis Sosa-Flores<sup>2,b</sup>

### RESUMEN

**Introducción:** En la actualidad, la calidad de los servicios de salud se ha convertido en una variable en constante evaluación, frente a la demanda de los usuarios, cada vez más empoderados. **Objetivos:** Evaluar la calidad de la atención, del usuario externo, en dos Establecimientos de salud del primer nivel de atención. Micro Red Lambayeque, 2017. **Material y métodos:** descriptivo trasversal. La población fueron los usuarios y acompañantes atendidos en los consultorios de medicina general, enfermería, obstétrico, psicología y odontológico, de los establecimientos de salud I-3 San Martín y del establecimiento de salud I-4 Toribia Castro Chirinos de la Micro Red Lambayeque. El instrumento utilizado fue el 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, se ha implementado en los servicios de salud de nuestro país. **Resultados:** el 13 (59%) y 19 (86%) fueron insatisfechos, en los establecimientos de salud Toribia Castro, y San Martín, respectivamente. Del total de encuestados, el 63,3% y el 71,7% quedaron insatisfechos de la calidad del servicio recibido en los establecimientos de salud de Toribia Castro Chirinos y San Martín respectivamente. **Conclusiones:** la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los encuestados para ambos establecimientos fue negativa, con una calidad SERVQUAL de insatisfacción. El porcentaje de mayor insatisfacción, correspondió al establecimiento de salud San Martín.

**Palabras clave:** Control de Calidad; Consultorios Médicos; Health Services (Fuente: DeCS-BIREME).

### ABSTRACT

**Introduction:** Currently, the quality of health services has become a variable in constant evaluation, against the demand of users, increasingly empowered. **Objectives:** evaluate the quality of care, from the external user, in two health establishments of the first level of care. Micro Red Lambayeque, 2017. **Material and methods:** descriptive trasversal. The population was the users and companions attended in the general medicine, nursing, obstetric, psychology and odontological clinics of the I-3 San Martín health facilities and the health facility I-4 Toribia Castro Chirinos of the Lambayeque Micro Network. The instrument used was the Modified SERVQUAL since it defines the quality of attention as the gap or difference (PE) between the perceptions (P) and expectations (E)

of the external users, for its validity and high reliability, it has been implemented in the health services of our country. **Results:** 13 (59%) and 19 (86%) were unsatisfied, in health facilities Toribia Castro, and San Martín, respectively. Of the total number of respondents, 63.3% and 71.7% were dissatisfied with the quality of the service received in the health facilities of Toribia Castro Chirinos and San Martín, respectively. **Conclusions:** the difference between the perceptions and the expectations of the respondents for both establishments was negative, with a SERVQUAL quality of dissatisfaction. The percentage of greatest dissatisfaction corresponded to the San Martín health facility.

**Keywords:** Quality Control; Physicians' Offices; Servicios de Salud (Source: DeCS-BIREME).

1. Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, MINSA, Lambayeque, Perú.  
2. Hospital Nacional Almazán Aguinaga Asenjo, EsSalud, Chiclayo, Perú.  
a. Médico Auditor.  
b. Médico Pediatra.

## INTRODUCCIÓN

En nuestro país, se observa un empoderamiento y una exigencia cada día mayor de los usuarios de los servicios de salud y por ende los establecimientos de salud, se han visto obligados en conocer las necesidades de sus usuarios, sobre todo cuando requieren y utilizan sus servicios. Es evidente, sin recurrir a las estadísticas, que la demanda es cada día mayor por los servicios de salud, en todos los niveles de atención de nuestro país. En el primer nivel de atención se atiende el 70-80% de la demanda del sistema de salud y constituye la puerta de entrada al sistema de salud, y es aquí que el equipo de salud asume el pacto con la comunidad, tomando directamente la responsabilidad por la salud de su población<sup>(1)</sup>.

En estudios nacionales, como el de Zafra GH, en el 2013, en un centro de salud de primer nivel en una provincia del Perú, se encontró que las dimensiones con mayor insatisfacción fueron, la capacidad de respuesta con 46,5%, seguido de fiabilidad y seguridad, con 39,1% y 31,4% respectivamente. El problema que generó mayor insatisfacción fue la falta de rapidez en la atención de la farmacia<sup>(2)</sup>. García DL. En el 2013, en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos, se encontró que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro y la mayor insatisfacción fue, para la dimensión de fiabilidad 58,5%, capacidad de respuesta 60,5% y aspectos tangibles 59,6%<sup>(3)</sup>.

El Ministerio de Salud, órgano rector del Sector Salud, viene implementando la reforma sectorial a través del Aseguramiento Universal en Salud, y uno de los componentes de la reforma en salud, es el Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención con énfasis en la atención primaria de salud. Así mismo, se plantea la reorientación de los servicios hacia la calidad en una red funcional de atención con articulación sectorial que garanticen la Integralidad y Accesibilidad a la población con oportunidad y calidad en el marco del Aseguramiento Universal en Salud<sup>(4)</sup>.

El desconocimiento de la satisfacción de los usuarios de los establecimientos de salud, nos impide identificar los problemas y las áreas que no están dando un buen servicio, desde la vivencia del usuario, dado que en base a sus necesidades, se planifican los servicios que se brindan. Tener usuarios satisfechos, es tener una buena relación con la comunidad y una buena imagen institucional, además de una ventaja competitiva respecto a otros establecimientos, Tener usuarios insatisfechos, puede implicar una disminución de la credibilidad en el establecimiento, con la consecuente disminución del uso de los servicios. En todo esto radica la importancia de conocer las expectativas y percepciones de los usuarios.

Por otro lado los resultados de esta investigación, permitirá evaluar los planes de los establecimientos de salud y establecer nuevas estrategias y acciones, de tal manera que pueda contribuir con los objetivos planteados, y por ende mejorar la calidad de los servicios brindados a la comunidad.

El estudio planteo, el siguiente problema de investigación, ¿Cuáles serán las expectativas y percepciones antes y después de la atención, del usuario externo, en dos Establecimientos de salud del primer nivel de atención. Micro Red. Lambayeque 2017? Su objetivo general, fue evaluar las expectativas y percepciones antes y después de la atención, del usuario externo, en dos Establecimientos de salud del primer nivel de atención. Micro Red Lambayeque 2017. Los objetivos específicos fueron:

- Evaluar las expectativas y percepciones antes y después de la atención, del usuario externo, en la dimensión tangible, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía de la calidad, de dos establecimientos de salud, del primer nivel de atención
- Comparar la satisfacción de los usuarios en relación con sexo, tipo de usuario, tipo de seguro, nivel de instrucción y tipo de consultorio, de dos establecimientos de salud, del primer nivel de atención.

## MATERIAL Y METODOS

**Tipo y diseño de estudio:** estudio descriptivo, transversal y prospectivo.

**Población:** fue de 400 y 1364 usuarios, que recibieron atenciones mensuales en los establecimientos de Salud categoría I-3 (San Martín) y I-4 (Toribia Castro Chirinos), de la Micro Red Lambayeque.

**Muestra y muestreo:** la muestra para cada establecimiento, se calculó, con la fórmula de un muestreo estratificado para variables cualitativas y con población conocida usando nivel de confianza de 95% y proporción esperada de 18%<sup>(3)</sup>. La muestra ajustada, para el establecimiento de salud Toribia Castro Chirinos fue de 196, para el establecimiento de salud San Martín fue de 90, y se distribuyó por afijación proporcional en cinco estratos, que fueron los consultorios de Medicina General, Enfermería, Obstétrico, Psicología y Odontológico.

**Instrumento de recolección de datos:** Fue la encuesta SERVQUAL, elaborada por Parasuraman. El Ministerio de Salud del Perú, ha asumido esta 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, implementándose en los servicios de salud de nuestro país. La encuesta, consta de 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad<sup>(6)</sup>.

Método de recolección de datos: el cuestionario de las expectativas fueron aplicadas en la entrevista antes que el usuario ingrese al consultorio y el cuestionario de las percepciones serán aplicadas en la entrevista después que el usuario a terminado con el proceso de su atención en el centro de salud.

**Análisis de datos:** las encuestas se digitaron en el SPSS versión 17 y son expresados en porcentajes para cada criterio de evaluación. Los resultados consideraran como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia

P - E.

**Aspectos éticos:** se guardo la confidencialidad de información mediante asignación de códigos y se solicito autorización a cada establecimiento de salud.

## RESULTADOS

En el establecimiento de salud Toribia Castro, de las 22 expectativas del usuario del cuestionario de calidad SERVQUAL, 13 (59%) fueron insatisfechas. (Tabla N° 1) en el establecimiento de salud San Martin, de las 22 expectativas del usuario del cuestionario de calidad SERVQUAL, 19 (86%) fueron insatisfechas (Tabla N° 2).

Se observa que de las cinco dimensiones de calidad SERVQUAL, en el establecimiento de salud Toribia Castro Chirinos, solo dos dimensiones: Seguridad y Empatía fueron satisfechas. En el establecimiento de salud San Martin, solo la dimensión Empatía fue satisfecha (Tabla N° 3).

**Tabla N° 1. Calidad de la atención del usuario externo, en establecimientos de salud Toribia Castro del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú 2017**

|    | Ítems   | P | E | CALIDAD |
|----|---|---|---|---------|
| 1  | Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas   | 6 | 6 | 0       |
| 2  | Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada  | 5 | 6 | -1      |
| 3  | Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS   | 5 | 6 | -1      |
| 4  | Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes  | 4 | 6 | -2      |
| 5  | Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico  | 5 | 6 | -1      |
| 6  | Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida  | 5 | 6 | -1      |
| 7  | Que la atención en el área de admisión sea rápida   | 5 | 6 | -1      |
| 8  | Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto   | 4 | 6 | -2      |
| 9  | Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad  | 5 | 6 | -1      |
| 10 | Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud                                     | 6 | 6 | 0       |
| 11 | Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso  | 6 | 6 | 0       |
| 12 | Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud             | 6 | 6 | 0       |
| 13 | Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza   | 6 | 6 | 0       |
| 14 | Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia   | 6 | 6 | 0       |
| 15 | Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia  | 5 | 6 | -1      |
| 16 | Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia  | 5 | 6 | -1      |
| 17 | Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención                       | 6 | 6 | 0       |
| 18 | Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud | 6 | 6 | 0       |
| 19 | Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes   | 5 | 6 | -1      |
| 20 | Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes         | 5 | 6 | -1      |
| 21 | Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes   | 4 | 5 | -1      |
| 22 | Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención   | 6 | 6 | 0       |

P. Percepción E: Expectativa > 0 = Satisfecho < 0 = Insatisfecho

Del total (196) de los encuestados del Establecimiento de salud Toribia Castro, el 63,3% (124) de los encuestados estuvieron insatisfechos de la calidad del servicio recibido, y de ellos 28,6%, 5,1%, 14,3% y el

13,8%, recibieron atención en los consultorios de medicina, obstetricia, Enfermería, y Psicología respectivamente (tabla N° 1).

**Tabla N°2. Calidad de la atención del usuario externo, en establecimientos de San Martín del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú 2017**

|    | Ítems   | P | E | CALIDAD |
|----|---|---|---|---------|
| 1  | Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas   | 5 | 6 | -1      |
| 2  | Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada  | 5 | 6 | -1      |
| 3  | Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS   | 5 | 6 | -1      |
| 4  | Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes  | 4 | 6 | -2      |
| 5  | Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico  | 4 | 6 | -2      |
| 6  | Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida  | 5 | 6 | -1      |
| 7  | Que la atención en el área de admisión sea rápida   | 5 | 6 | -1      |
| 8  | Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto   | 4 | 6 | -2      |
| 9  | Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad  | 5 | 7 | -3      |
| 10 | Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud                                     | 6 | 7 | -1      |
| 11 | Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso  | 5 | 7 | -2      |
| 12 | Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud             | 5 | 7 | -2      |
| 13 | Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza   | 5 | 7 | -2      |
| 14 | Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia   | 6 | 6 | 0       |
| 15 | Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia  | 5 | 6 | -1      |
| 16 | Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia  | 5 | 6 | -1      |
| 17 | Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención                       | 6 | 6 | 0       |
| 18 | Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud | 6 | 6 | 0       |
| 19 | Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes   | 5 | 6 | -1      |
| 20 | Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes         | 5 | 6 | -1      |
| 21 | Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes   | 3 | 6 | -3      |
| 22 | Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención   | 4 | 6 | -2      |

P: Percepción E: Expectativa > 0 = Satisfecho < 0 = Insatisfecho

De los encuestados del establecimiento de salud San Martín, el 71,7% de los encuestados estuvieron insatisfechos de la calidad del servicio recibido, y de ellos el 47,8%, 6,6%, 6,5% y el 7,6% recibieron atención en los consultorios de medicina, obstetricia, Enfermería, y Odontología respectivamente (tabla N°2).

**Tabla N°3. Calidad de la atención del usuario externo según dimensión, en dos establecimientos del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú 2017.**

| Dimensiones de la calidad | Establecimiento de salud San Martín |   |                   | Establecimiento de salud Toribia Castro |   |                   |
|---------------------------|-------------------------------------|---|-------------------|---|---|-------------------|
|                           | P                                   | E | Calidad SERVEQUAL | P                                       | E | Calidad SERVEQUAL |
|                           | Fiabilidad                          | 5 | 6                 | -1                                      | 5 | 6                 |
| Capacidad de respuesta    | 5                                   | 6 | -1                | 5                                       | 6 | -1                |
| Seguridad                 | 5                                   | 7 | -2                | 6                                       | 6 | 0                 |
| Empatía                   | 6                                   | 6 | 0                 | 6                                       | 6 | 0                 |
| Aspectos tangibles        | 5                                   | 7 | -2                | 5                                       | 6 | -1                |

P: percepción E:Expectativas SERVEQUAL: > 0 = Satisfecho < 0 = Insatisfecho

Se puede observar que en muchos establecimientos de salud las expectativas son mayores que la percepción en las dimensiones de fiabilidad. Capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles, aun siendo mayor en el establecimiento de salud de San Martín en la dimensión de seguridad. En la dimensión de empatía se muestran igual expectativa y percepción.

**Tabla N°4. Calidad de la atención del usuario externo según dimensión y tipo de consultorio, en dos establecimientos del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú 2017.**

| Tipo de consultorio | E.S. San Martín |             |            |             | E.S. Toribia Castro |             |           |             |     |       |
|---------------------|-----------------|-------------|------------|-------------|---------------------|-------------|-----------|-------------|-----|-------|
|                     | Satisfecho      |             | p          |             | Insatisfecho        |             | p         |             |     |       |
|                     | N°              | %           | N°         | %           | N°                  | %           | N°        | %           |     |       |
| Medicina            | 30              | 15,3        | 56         | 28,6        | 7                   | 7,6         | 44        | 47,8        |     |       |
| Obstetricia         | 15              | 7,6         | 10         | 5,1         | 2                   | 2,2         | 6         | 6,5         |     |       |
| Enfermería          | 18              | 9,2         | 28         | 14,3        | 0,003               | 9           | 9,8       | 6           | 6,5 | 0,042 |
| Psicología          | 7               | 3,6         | 27         | 13,8        | 1                   | 1,1         | 3         | 3,3         |     |       |
| Odontología         | 2               | 1,0         | 3          | 1,5         | 7                   | 7,6         | 7         | 7,6         |     |       |
| <b>Total</b>        | <b>72</b>       | <b>36,7</b> | <b>124</b> | <b>63,3</b> | <b>26</b>           | <b>28,3</b> | <b>66</b> | <b>71,7</b> |     |       |

**Tabla N°5. Calidad de la atención del usuario externo según características sociodemográficas, en dos establecimientos del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú 2017**

| Característica                  | Establecimiento de salud de San Martín |              |       | Establecimiento de Salud Toribia Castro Chirinos |              |       |
|---------------------------------|--|--------------|-------|--|--------------|-------|
|                                 | Satisfecho                             | Insatisfecho | p     | Satisfecho                                       | Insatisfecho | p     |
|                                 | %                                      | %            |       | %  | %            |       |
| <b>Condición del encuestado</b> |  |              |       |  |              |       |
| Usuario                         | 13,1                                   | 42,4         | 0,171 |  |              |       |
| 0,261                           | 25,5                                   | 49,5         |       |  |              |       |
| Acompañante                     | 15,2                                   | 29,3         |       | 11,2   | 13,8         |       |
| <b>Nivel de Instrucción</b>     |  |              |       |  |              |       |
| Analfabeto                      | 0,0                                    | 2,2          | 0,351 | 0,0  | 5            | 0,671 |
| Primaria                        | 9,8                                    | 18,5         |       | 6,6  | 13,8         |       |
| Secundaria                      | 14,1                                   | 44,6         |       | 24,0   | 36,7         |       |
| Superior técnico                | 4,3                                    | 4,3          |       | 3,1  | 8,2          |       |
| Universitario                   | 0,0                                    | 2,2          |       | 3,1  | 4,1          |       |
| <b>Tipo de consultante</b>      |  |              |       |  |              |       |
| Nuevo                           | 0,0                                    | 6,5          | 0,017 | 7,6  | 5,6          | 0,112 |
| Continuador                     | 28,3                                   | 65,2         |       | 29,1   | 57,7         |       |
| <b>Sexo</b>                     |  |              |       |  |              |       |
| Masculino                       | 2,2                                    | 3,3          | 0,543 | 5,1  | 6,2          | 0,368 |
| Femenino                        | 26,1                                   | 68,4         |       | 31,6   | 57,1         |       |
| <b>Tipo de seguro</b>           |  |              |       |  |              |       |
| SIS                             | 27,2                                   | 68,4         | 0,882 | 33,6   | 59,2         | 0,622 |
| Ninguno                         | 1,1                                    | 3,3          |       | 3,1  | 4,1          |       |

La relación de calidad con el tipo de consultorio, para ambos establecimientos fue estadísticamente significativo  $p < 0,05$  (Tabla N° 4).

Del 100% (196) de los encuestados del establecimiento de salud Toribia Castro, 63,3% (124) estuvieron insatisfechos de la calidad del servicio recibido, y de ellos 49,5% fueron usuarios y 13,8% acompañantes; 36,7% tuvieron un nivel de instrucción secundaria y 13,8% un nivel de instrucción de primaria; 57,1% fueron mujeres y 6,28% hombres; 59,2% tenían SIS y 4,1% no tenían ningún tipo de seguro; 57,7% fueron consultantes continuadores y 5,6% consultantes nuevos. La relación de estas características del encuestado con la calidad, no fue significativa  $p > 0,05$ . Así mismo, del 100% (92) de los encuestados del Establecimiento de salud San Martín, el 71,7% estuvieron insatisfechos. De ellos, 42,4% fueron usuarios y 29,3% acompañantes; 44,6% tenían un nivel de instrucción secundaria y 18,5% un nivel de instrucción primaria; 68,4% fueron mujeres y 3,3% hombres; 68,4% tenían SIS y 3,3% no tenían ningún tipo de seguro; 65,2% fueron consultantes continuadores y 6,5% consultantes nuevo, siendo esta última relación significativa  $p < 0,05$  (Tabla N° 5).

## DISCUSIÓN

En el establecimiento de salud San Martín, las

expectativas con mayor insatisfacción entre otras fueron: El tiempo que el profesional le dedicó para contestar sus dudas o preguntas, y el respeto a la privacidad, resultados diferentes a los encontrados por Acapana K, en el 2012<sup>(5)</sup>, en su estudio en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, donde estas expectativas fueron la de mayor grado de satisfacción. Sin embargo, en el establecimiento de salud Toribia Castro, la expectativa el tiempo que el profesional le brindó para contestar sus dudas o preguntas fue satisfecha, coincidiendo con el autor mencionado.

Las expectativas insatisfechas, encontradas en el estudio de Cabello E. en el 2012<sup>(6)</sup>, como la demora para la atención en farmacia, caja, módulo de admisión SIS y el trato inadecuado, fueron coincidentes, con nuestro estudio. Morales M, en el 2007<sup>(7)</sup>, en Bolivia, aplicó la encuesta en un Centro de Salud, encontrando expectativas insatisfechas como, el Tiempo de espera prolongado, falta de comodidades. Maltrato en fichaje y maltrato en enfermería, resultados similares en el presente estudio.

Nuestros resultados expresan, que solo la dimensión Empatía, fue satisfecha en el establecimiento de salud San Martín, y en el E.S. Toribia Castro fueron satisfechas, las dimensiones Empatía y Seguridad, mientras que el estudio de Acapana K, 2012, en Lima Perú, encontró que todas las dimensiones tuvieron una

alta insatisfacción<sup>(5)</sup>. Así mismo, en el estudio de García DL. en el 2013<sup>(3)</sup>, en Chorrillos Lima, encontró resultados semejantes a los nuestros, la mayor insatisfacción, fue para las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles.

Rivera GT. En el 2013, encuesta a usuarios de medicina general del Hospital Nacional Luis Negreiros Sáenz, encontró todas las dimensiones de calidad insatisfechas (8). Niño BS, en el 2010, en su estudio en la consulta externa del Hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, encontró todas las dimensiones de la calidad, tenían una alta insatisfacción<sup>(9)</sup>.

En el establecimiento de salud San Martín, y Toribia Castro, el 28,3% y 36,7% respectivamente, estuvieron satisfechos de la calidad del servicio, porcentaje por debajo, de lo encontrado por García DL, en el 2013<sup>(5)</sup>, en Chorrillos Lima, donde 45% de los encuestados se encontraron satisfechos. En la encuesta realizada por Niño BS<sup>(9)</sup>, en el 2010, en la consulta externa del Hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, halló una insatisfacción de 89,8%

Se concluyó que el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, las dimensiones Fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fueron de insatisfacción, y las dimensiones seguridad y Empatía fueron satisfechas, mientras que el Centro de salud San Martín, las dimensiones Fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y Seguridad fueron de insatisfacción y la dimensión Empatía fue satisfecha; siendo la diferencia entre las percepciones y las expectativas fue negativa para ambos establecimientos.

Por otro lado la relación de la condición del encuestado, nivel de instrucción, el sexo, tipo de seguro, con la satisfacción, no fue estadísticamente significativa, para los dos establecimientos de salud, mientras que que el tipo de consultorio y el tipo de consultante fue estadísticamente significativa, para los dos establecimientos.

**Conflictos de interés:** Los autores niegan conflictos de interés.

**Financiamiento:** Autofinanciado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerial R. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima, Perú. 2011; [internet] [citado 2017 Mayo 12]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
2. Zafra JH, Veramendi I, Villa N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. An Fac med. 2015;76(1):87-8
3. García-Miranda DL. 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 [Internet]. Universidad Ricardo Palma; 2013. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/246>
4. Plan Nacional de Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención 2011-2021 [Internet]. Lima-Perú: Ministerio de Salud; Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1620.pdf>
5. Acapana K, Aguado S, Ariza A, Barriga S, Beraun S, Cabanillas F. Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en octubre 2012 [Tesis para título profesional]. [Lima-Perú]: Universidad Ricardo Palma; 2012.
6. Cabello E, Chirinos JL.. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev. Med. Hered. 2012; 23:88-95
7. Morales Rivas M, Carvajal Garcés CF. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud villa candelaria. Revista médica (Cochabamba) [Internet]. 2008;24. Disponible en: [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=&lng=es&nrm=iso&tlng=](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=&lng=es&nrm=iso&tlng=)
8. Rivera Sotelo GT. Satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica. Diagnóstico (Perú). 2015;54(1):5-9.
9. Brenda-Stefany Niño Effio, Perales-Carrasco JCT, Chavesta-Manrique XP, Leguía-Cerna JA, Díaz-Vélez C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Revista del Cuerpo Médico del HNAAA. 2012;5(1):5-9.

### Correspondencia

Carlos Eduardo Sosa-Meño.

Correo: [sosa.carloseduardo@gmail.com](mailto:sosa.carloseduardo@gmail.com)

### Revisión de pares

Recibido: 20/08/2018

Aceptado: 30/09/2018