



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Expectativas y percepciones de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al centro materno infantil Chorrillos II Dirección de Salud Lima Sur Junio 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORAS:

Br. Natalia Teves Barrenechea
Br. María Benita Cáceres Bueno

ASESOR:

Mgtr. Manuel Loayza Alarico

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de salud

PERÚ - 2018

Dra. Luzmila Garro Aburto
Presidente

Dra. Tamara Tatiana Pando Ezcurra
Secretario

Dra. Bertha Silva Narvaste
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por todas las bendiciones que hasta ahora nos ha dado.

A nuestros amados padres e hijo, que enriquecen nuestras vidas con su existencia, y nos incentivan en nuestro crecimiento profesional, por llevarnos del brazo por el sendero del bien, en este efímero camino de la vida.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Post Grado, Unidad de Maestría, a los Docentes, por ilustrarnos con sus conocimientos innovadores, necesarios para la obtención del Grado de Magister.

A los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil Chorrillos II, que día a día espera con paciencia una atención ambulatoria con calidad y calidez.

Declaración autenticidad

Nosotros; María Benita Cáceres Bueno y Natalia Teves Barrenechea, estudiantes del Programa de la Maestría de Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI 40657552 y 40630706, con la tesis titulada “Expectativas y Percepciones de la Calidad de Atención en usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II – Junio 2014” declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 17 de noviembre del 2017

María Benita Cáceres Bueno
DNI 40657552

Natalia Teves Barrenechea
DNI 40630706

Presentación

Se presenta la tesis titulada, “Expectativas y Percepciones de la Calidad de Atención en Usuarios Externos que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II. Dirección de Salud Lima Sur – Junio 2014”, con la finalidad de analizar las Percepciones y Expectativas de los Usuarios Externos que acuden a los Servicios de salud, en el Centro Materno Infantil Chorrillos II, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión en los Servicios de Salud.

El estudio consta de siete capítulos, según el esquema proporcionado por la Universidad Cesar Vallejo, de manera tal que en Capítulo I se realiza la justificación de las razones por las que se decide desarrollar el tema de investigación, se plantea el problema, las hipótesis y los objetivos; en el Capítulo II se desarrolla el Marco Metodológico, con la Operacionalización de las variables, se define la población y muestra, el diseño y los instrumentos para el recojo de información; en el Capítulo III se muestran los resultados a los que se llegó con el estudio; en el Capítulo IV se realiza la discusión teniendo como referencia los resultados y hallazgos de otros investigadores tanto del país como del exterior. Finalmente los Capítulos V y VI muestran las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó y en el último Capítulo VII se plasman las referencias Bibliográficas que fueron incorporadas en el desarrollo de la presente.

Las autoras presentan este estudio como parte del quehacer profesional en el establecimiento de salud donde trabajan, en virtud de brindar una atención con calidad y calidez a los Usuarios externos de manera tal que se logre alcanzar una equivalencia entre sus percepciones y expectativas.

Autoras

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica	19
1.3 Justificación	27
1.4 Problema	29
1.5 Hipótesis	30
1.6 Objetivos	30
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	33
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Método	36
2.4. Tipo de estudio	36
2.5. Diseño	36
2.6. Población, muestra y muestreo	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8. Métodos de análisis de datos	39

III. Resultados	41
IV. Discusión	51
V. Conclusiones	55
VI. Recomendaciones	57
VII. Referencias	59
Anexos	82
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Encuesta	
Anexo 3. Diferencias	
Anexo 4. Base de datos	
Anexo 5. Artículo científico	

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Expectativa sobre la calidad de atención	41
Tabla 2. Percepción sobre la calidad de atención	42
Tabla 3. Dimensión Fiabilidad según expectativas y percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	51
Tabla 4. Dimensión Capacidad de Respuesta según expectativas y percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	52
Tabla 5. Dimensión Seguridad según expectativas y percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	53
Tabla 6. Dimensión Empatía según expectativas y percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	54
Tabla 7. Dimensión Aspectos Tangibles según expectativas y percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	55

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Características según condición y sexo de la población encuestada que acudieron al Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	49
Figura 2. Características según tipo de usuario y personal que brinda el servicio a la población encuestada que acudieron al Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	50
Figura 3. Satisfacción de usuarios externos según dimensión en el Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	56

Resumen

La medición de la satisfacción de los usuarios externos para identificar las principales causas del nivel de insatisfacción se convierten en acciones trascendentes en la gestión de servicios de salud, que permiten implementar acciones para mejora continua en la oferta de los establecimientos. El objetivo del estudio fue determinar la diferencia que existe entre las expectativas y la percepción de la calidad de atención, que tiene el Usuario Externo que acude al Centro Materno Infantil de Salud Chorrillos II. Lima. Junio 2014

El estudio es de tipo cuantitativo, básico, prospectivo, transversal y fue descriptivo. Se seleccionó una muestra, probabilística de 94 usuarios externos o acompañantes, de los pacientes que acuden a la Consulta Externa del Establecimiento. Se utilizó el instrumento propuesto por el Ministerio de Salud para la medición de la satisfacción del usuario externo, este constaba de 44 preguntas cerradas (22 evaluarán percepciones y otras 22 preguntas evaluarán expectativas) con el fin de explorar la percepción sobre la atención en el establecimiento de salud. Se observó que existe un 58% de insatisfacción global de la percepción de la oferta de los servicios en el establecimiento de salud. Las dimensiones con mayores niveles de insatisfacción fueron el 66.28% en la capacidad de respuesta, 65.15% en aspectos tangibles y 57.26% en la fiabilidad. Mientras que la dimensión más valorada en el establecimiento fue la de Seguridad con 48.8% y empatía con 48.4%.

Es importante mencionar que el 34% de los usuarios no cuentan con seguro y la atención que realizan es pagada directamente por el usuario por lo cual ellos demandan mayores exigencias en la oferta de servicios, especialmente en aspectos tangibles y en la rapidez en la admisión y atención en los consultorios externos. Al evaluar las diferencias de las medias de los ítems de las dimensiones para la determinación de la satisfacción de los usuarios, se observó que existe una diferencia absoluta de más de 1% con referencia entre las percepciones y expectativas, lo cual fue estadísticamente significativa ($p < 0.05$).

Las diferencias entre las percepciones y expectativas fueron negativas en los usuarios que acuden al Centro materno infantil de Chorrillos II, lo cual indica que hay una insatisfacción de las dimensiones exploradas por el instrumento por lo cual es recomendable implementar un plan de mejora de la calidad en este establecimiento.

Palabras claves: Expectativas y Percepciones. Satisfacción del usuario.

Abstract

The measurement of the satisfaction of external users to identify the main causes of the level of dissatisfaction become transcendent actions in the management of health services, which allow implementing actions for continuous improvement in the offer of the establishments. The objective of the study was to determine the difference between the expectations and the perception of the quality of care, which has the External User that goes to the Chorrillos II Maternal and Child Health Center. Lima. June 2014

The study is quantitative, basic, prospective, transversal and descriptive. A sample was selected, probabilistic of 94 external users or companions, of the patients that go to the External Consultation of the Establishment. The instrument proposed by the Ministry of Health was used to measure the satisfaction of the external user, which consisted of 44 closed questions (22 will assess perceptions and another 22 questions will evaluate expectations) in order to explore the perception of care in the establishment of health. It was observed that there is a 58% global dissatisfaction of the perception of the offer of services in the health establishment. The dimensions with the highest levels of dissatisfaction were 66.28% in response capacity, 65.15% in tangible aspects and 57.26% in reliability. While the dimension most valued in the establishment was the Security with 48.8% and empathy with 48.4%.

It is important to mention that 34% of users do not have insurance and the care they provide is paid directly by the user for which they demand greater demands in the offer of services, especially in tangible aspects and in the rapidity of admission and attention in external offices. When evaluating the differences of the means of the items of the dimensions for the determination of the satisfaction of the users, it was observed that there is an absolute difference of more than 1% with reference between the perceptions and expectations, which was statistically significant ($p < 0.05$).

The differences between the perceptions and expectations were negative in the users who go to the Chorrillos II maternal and child center, which indicates that there is a dissatisfaction with the dimensions explored by the instrument, which is why it is advisable to implement a plan to improve quality in this establishment.

Key words: Expectations and Perceptions. User of satisfaction.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Nacionales

Chávez (2003) Realizó un estudio acerca de la *“Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo. Centro de Salud Augusto B. Leguía – Tacna, 2002”*. Estudio descriptivo, transversal y retrospectivo, se aplicó la encuesta según modelo SERVQUAL, mostrando que el 96% de los Usuarios Externos se encuentran insatisfechos con el servicio recibido. Las dimensiones con los mayores niveles de insatisfacción fueron confiabilidad (89%), respuesta rápida (82%), empatía (34%), de satisfacción, los aspectos tangibles compatibilidad, respuesta rápida y seguridad no logran superar el 20%.

Gómez (2003) Realizaron un estudio sobre *“Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo en el Centro Salud Alto Alianza – Tacna.2003”*, estudio descriptivo transversal y retrospectivo, mediante método de encuesta, como instrumento SERVQUAL modificado con una muestra de 100 usuarios externos, con un 91% de los usuarios externos están insatisfechos, mostrando que la calidad de servicio es deficitaria.

García (2003) En su estudio observacional, descriptivo, transversal *“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 período Febrero-Mayo 2013”*, De los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%.

Chan y Hernández (2007) En el presente estudio, “*Evaluación de la calidad de atención de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos 2007*” en un total de 15 pacientes hospitalizados mayores de 65 años con patología cardíaca. La variable estudiada de la calidad asistencial desde la operatividad de los equipos técnicos de atención, y de resultado, días, estancias, egresos, porcentaje de ocupación y satisfacción del paciente. En términos de resultados se encontró un promedio de 5 días de estancias, 40% de los pacientes salieron de alta, un 75% de ocupación, el 66% de paciente se encuentran regularmente satisfechos, y sólo el 13.3% se encuentran insatisfechos.

1.1.2. Internacionales

Urquiaga (2002) Realizó la investigación: “*Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada – Red de Salud II Cajamarca, 2000*”. El estudio consistió en un trabajo prospectivo, exploratorio con el objetivo de medir la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud La Encañada-Cajamarca, utilizando como instrumentos la encuesta SERVQUAL, encuesta complementaria y grupos focales. Los resultados en este estudio fueron que el nivel general de satisfacción de 60,1% revela que el Centro de Salud de Encañada brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39,9%) fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutive del centro de salud como ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales, entre otros.

Sancho (2011), En su estudio “*Percepción del tiempo de espera y calidad de atención en el Subcentro de Salud Cochapamba Sur 2011*” que los usuarios aceptan con mayor agrado este cambio y perciben que el tiempo que deben esperar es aceptable, el tiempo de atención de los profesionales está dentro de los parámetros de calidad, el tiempo de espera real de los usuarios está dentro del tiempo que los usuarios consideran adecuado para recibir la atención médica, durante el tiempo de espera el 60% de los usuarios permanecen tranquilos o comparten con los otros usuarios, el tiempo que deben esperar para ser atendidos no es un limitante por el cual los usuarios no acceden al servicio, el disminuir el

número de usuarios en la sala de espera por esta nueva estrategia de turnos con cita previa, permite mejorar la presentación física de la Unidad Operativa, la limpieza del Subcentro hay que mejorarla y mantenerla, se da una atención de salud respetando la privacidad de los usuarios, pese a los problemas analizados, los usuarios consideran que la atención en el Subcentro Cochapamba Sur es adecuada, refieren que recomendarían a otros usuarios y que volverían para ser atendidos en el Subcentro de Salud, es importante mantener un proceso de evaluación y mejoramiento continuo para así permitir un desarrollo profesional y operativo de cada uno de los profesionales y trabajadores del Subcentro de salud, se deberá reforzar la concientización en el buen trato al usuario interno y externo.

Huiza (2003), con respecto a *“Satisfacción del Usuario Externo sobre la calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – Diciembre 2003”* Este es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la satisfacción de usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao durante los meses de octubre-diciembre 2003. En relación a los resultados, se encontró que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %. El análisis de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad a través del porcentaje de satisfacción e intervalos de confianza mostró que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Los elementos que tuvieron valores porcentuales muy bajos de satisfacción fueron: el tiempo de espera (41,15 %) y la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico tratante (47,31%).

Masuet (2010) sobre *“La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba”*, donde se evalúa la atención médica en un hospital público pediátrico, desde la perspectiva de la satisfacción de los acompañantes adultos de los pacientes. Se estudiaron 381 casos; las características mejor evaluadas por los padres y que más influyeron en

la satisfacción son la capacitación del médico, la confianza que éste inspira, y su trato. Las variables peor valoradas y que afectan negativamente la satisfacción fueron la limpieza de los sanitarios, la señalización dentro del hospital y su estado de aseo. Se destaca la importancia del estudio de la satisfacción del paciente como indicador válido de la calidad de atención del hospital. Desde la perspectiva de los acompañantes del paciente, las variables relacionadas con el médico son las que mayor incidencia tienen en su satisfacción.

1.2. Fundamentación científica

En el concepto que estamos desarrollando sobre la expectativas de la Calidad de Atención a los Usuarios Externos (variable) se debe iniciar haciendo un análisis del concepto que se puede asumir como la valoración de un individuo sobre una determinada situación social y de su papel o posibilidad en ella, la expectativa también está influenciada por el ambiente social en el cual se desarrolla el individuo, la influencia de su familia, todo su entorno, la comunidad, los medios de comunicación y cómo interpretan los acontecimientos, su grupo social, sus compañeros con los cuales se convive a diario como entes sociales que desarrollan un rol, que tenemos un status y responsabilidad ante la sociedad a la cual nos pertenecemos. La calidad de la atención de salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. El análisis de la calidad en servicios de salud se realiza a partir de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad.

La satisfacción del usuario es la percepción del usuario sobre la calidad de la atención de salud que recibe. Implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio recibido; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades

de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

Al respecto Diprette y Col. (2003), refieren:

Que en los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está, entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente, de tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios de salud, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente (p. 76).

Asimismo Delbanco T. y Daley J. (1996) refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. Para estos autores la satisfacción del cliente puede influir en:

El hecho que el usuario procure o no procure atención.

El lugar al cual acuda para recibir atención.

El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.

El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.

El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.

El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás. (p. 43).

Cantú (2002) Definió:

La calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta, se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo (p. 76)

Considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo.

Thompson y Col. (1995) refieren:

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (p. 25).

Finalmente, Willians, Schutt-Aine y Cuca (1996) refirió:

Los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aún en los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajo como el 5% deben tomarse en cuenta seriamente. Asimismo, cuando se asume la responsabilidad de analizar información planteada como queja, hay que ser conscientes de las acepciones aceptadas para este término: Expresión del dolor, manifestación de disconformidad, disgusto o descontento, motivo de queja, recurso a interponer por la parte interesada en contra de algo, querrela.

Por tal motivo las quejas se deben analizar con detenimiento pues ayudan a detectar insuficiencias, fallos de calidad o errores de organización. Se considera además que las reclamaciones son la punta del iceberg del conjunto de quejas de los usuarios, ya que el ciudadano teme que las críticas a los profesionales o a las instituciones sanitarias, particularmente en situación de hospitalización, puedan dar lugar a represalias.

Calidad

Donabedian (1984):

“La Calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario” (p. 89)

Cabe señalar sin embargo, que la referencia de la atención médica debe entenderse como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud. Por ende, el término

“médica” no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos. De igual manera, cuando se hable de “usuario no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud”.

Otras consideraciones a tener en cuenta

La calidad constituye una construcción histórica, social y culturalmente determinada que desafía de manera continua nuestra creatividad y emprendimiento, no es pues un estado al cual se accede. La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la institución y depende de todos. Como conclusión, es necesario recalcar que a pesar de que existen muchos y variados conceptos sobre lo que es calidad, los diferentes autores coinciden en que el objetivo fundamental de la calidad se encuentra en la satisfacción del cliente. La calidad ha sido definida como el conjunto de características de un servicio o productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse seguro de poseer un producto o de recibir un buen servicio al más bajo costo posible. La OMS define calidad en salud como un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud.

Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados, tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (D.S. 013-2006-SA. Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo) (2010).

Principios de la calidad en salud

Los pilares o principios de la calidad en salud, son:

Eficacia: Capacidad para asumir la forma más perfecta de contribuir a la mejoría de las condiciones de salud.

Efectividad: Las mejorías posibles, en las condiciones de salud, son obtenidas.

Eficiencia: Capacidad de obtener la mayor mejoría, en las condiciones de salud, al menor costo posible.

Optimización: La más favorable relación entre costo y beneficios.

Aceptabilidad: Conformidad con las preferencias del paciente en lo que concierne a la accesibilidad, relación médico-paciente, las comodidades, los efectos y el costo del cuidado prestado.

Legitimidad: Conformidad con preferencias sociales, en relación a todo lo anteriormente mencionado.

Equidad: Igualdad en la distribución del cuidado y de sus efectos sobre la salud.

Expectativas de la calidad de atención de salud

Las expectativas son creencias que tiene el usuario sobre el servicio y que son referentes del mismo. Se forman de la calidad percibida, que es la resultante de comparar la calidad que han recibido con la calidad que esperaban recibir. Están influenciadas por la propia experiencia en comparación con la competencia o sino, con la opinión de otros usuarios. Entre los factores que influyen en las expectativas se encuentran:

Fuentes de expectativas del servicio deseado.

Necesidades personales

Intensificadores permanentes del servicio

Expectativas derivadas del servicio

Filosofía personal del servicio

Fuentes de expectativas del servicio adecuado: (es el que considera el usuario como aceptable)

El modelo SERVQUAL (Quality Service)

Es una herramienta que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción del usuario, basada en la calidad del servicio de salud que se le brinda. Fue desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes propician la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, lo que constituye una medida de la calidad del servicio. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones:

Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Si bien permite evaluar la calidad de la atención, también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio de salud, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio, en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas mismas dimensiones. (35). En ese sentido define la calidad de servicio de salud como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio en el que i) Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo, ii) señala ciertos factores claves que condicionan las expectativas de los usuarios como a) la comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio, b) las necesidades personales, c) las experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente y d) las comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el usuario tiene sobre las mismas; y concluye con iii) la identificación de las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que se utiliza para valorar la Satisfacción de la Calidad de Atención a los Usuarios Externos.

Dimensiones de la calidad según modelo SERVQUAL

Ante los cambios implementados en el sector salud por las políticas neoliberales de la globalización se hace urgente plantear cambios radicales en la manera como se prestan los servicios de salud para competir en el libre mercado, estos cambios deben ir enfocados a garantizar servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes de las instituciones de salud y así garantizar su lealtad con la institución y por ende la supervivencia de la misma.

Las dimensiones de la calidad según modelo SERVQUAL, las cuales serán aplicadas en el presente estudio pueden ser definidas del siguiente modo:

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Capacidad de respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Elementos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. Cada individuo es un universo perceptivo, todo individuo tiene diferentes universos de percepción, cada individuo es un universo auto organizador de información, la organización de la percepción se da en relación de las necesidades individuales, al conformar una percepción deseamos la posibilidad de otras percepciones.

El proceso de percepción es dinámico, circular en donde las expectativas, modo de vida, la conducta, las sensaciones del perceptor pueden influenciar el desenvolvimiento y conducta del individuo percibido. La persona puede controlar la información que producen para variar la percepción de acuerdo a sus metas, objetivos e intereses, causando falsas percepciones del perceptor.

La percepción de personas es más compleja que la percepción de objetos, los cuales no cambian en su esencia, no así las personas que tiene mayor complejidad y son de mayor dificultad en su interpretación. Podría no obtenerse una precisión en la percepción.

En el proceso de percepción debe existir un ente perceptor y otro percibido. El ente perceptor hará un criterio o interpretación del ente percibido de acuerdo a sus creencias o experiencias previas.

El Ministerio de Salud, junto a las más importantes organizaciones proveedoras de atención de salud del país, está fomentando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud y poder lograr así la satisfacción del usuario. Sin embargo, la baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales. Así mismo el MINSA tiene la obligación de evaluar y retroalimentar con alcances Técnicos los planes anuales de implementación de la Norma Técnica de Auditoría de la calidad de atención en salud; así como que la máxima autoridad de cada establecimiento de salud tiene la responsabilidad de hacer cumplir el plan anual de Auditoría así como implementar recomendaciones emitidas para corresponder así a los proyectos de mejora en la calidad de atención y dar satisfacción al usuario externo.

1.3. Justificación

La calidad de la atención en salud que se procure hacer, debe encaminarse en la mejora de la calidad, el cual es un proceso de autocontrol centrado en el cliente y sus necesidades, que consiste en la identificación permanente de aspectos del proceso de atención que resulten susceptibles de mejoramiento, con el fin de establecer los ajustes necesarios y superar las expectativas de dichos clientes.

Para lograrlo, se debe realizar una evaluación de la calidad, la cual debe ser un proceso técnico que va inmerso en la misma prestación de los servicios y cuyo mecanismo de actuación se da mediante la retroalimentación al sistema de atención acerca de su desempeño comparado con el marco de estándares óptimo, a través del cual el centro pediátrico pueda implementar procesos de mejoramiento que le permitan optimizar la utilización de los recursos destinados a

la atención, mejorar el impacto en la salud de los pacientes y ofrecer al cliente los servicios que espera y a los cuales tiene derecho.

El Centro Materno Infantil de Salud Chorrillos II, cuenta con los servicios de pediatría, que prestan servicios asistenciales de consulta externa; el control de este servicio, se basa en las experiencias y los comentarios de los usuarios, más no en un concepto objetivo y sistemático centrado en la calidad de la atención que se brinda y que tenga como propósito mejorar la prestación de los servicios.

Calidad de la atención de salud: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. De tal manera se crea la necesidad de realizar una evaluación de Satisfacción de la calidad de la atención para sobrepasar las necesidades y expectativas de los usuarios. La evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo, cada vez, es más común, a partir de ello, es posible obtener del usuario un conjunto de conceptos y actitudes en relación con el servicio recibido, los cuales beneficiará a la organización que brinda los servicios de salud y al usuario satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

Actualmente El Centro Materno Infantil de Salud Chorrillos II, atiende población infantil de acuerdo a las necesidades de los pacientes. Se cuenta con el Modelo de Encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios atendidos en el Servicio de Consulta Externa en Establecimientos del Primer Nivel de Atención, esta Encuesta del MINSA, nos permitirá evaluar y diagnosticar la Satisfacción de la Calidad de Atención a los Usuarios Externos, y por tal motivo permitirá realizar las acciones preventivas oportunamente. Por lo tanto se justifica la realización de la evaluación de la calidad con el fin de controlar y mejorar los servicios y sus resultados. Cabe destacar que una evaluación de la Calidad desempeñaría un papel importante porque brindaría un reconocimiento especial en la calidad de los servicios prestados por la institución, además de establecer mecanismos de

mejora logrando así la recuperación del paciente y la satisfacción de los familiares; de no optar por la realización de este modelo, se correría el riesgo de que los usuarios detecten fallas de calidad, los profesionales de salud no tendrían un control detallado de los procesos de atención, además que la institución no realizaría los ajustes necesarios para superar las expectativas de los clientes opacando un reconocimiento adecuado en el manejo del paciente pediátrico.

1.4. Problema

¿Existe diferencia entre la expectativa y la percepción de la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos que acuden al Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014?.

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre la Fiabilidad en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014?

Problema específico 2

¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre la Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014?

Problema específico 3

¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre la Seguridad en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014?

Problema específico 4

¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre la Empatía en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima en Junio 2014?

Problema específico 5

¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre los Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima en Junio 2014?

1.5. Hipótesis

Hipótesis de estudio

Las expectativas sobre calidad de atención tienen diferencias estadísticamente significativas con la percepción que tienen los usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II, en Junio 2014.

Hipótesis nula

Las expectativas sobre calidad de atención no tienen diferencias estadísticamente significativas con la percepción que tienen los usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II, en Junio 2014.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar las diferencias que existe entre las expectativas y la percepción de la calidad de atención, que tiene el Usuario Externo que acude al Centro Materno Infantil de Salud Chorrillos II. Lima en Junio 2014

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Fiabilidad en la Calidad de Atención en los Usuarios Externos en el Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014

Objetivo específico 2

Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención en los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014

Objetivo específico 3

Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Seguridad en la Calidad de Atención en los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014

Objetivo específico 4

Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Empatía en Calidad de Atención en los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014

Objetivo específico 5

Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención en los Usuarios Externos d Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable 1.Expectativas de la calidad de atención del usuario externo.

Variable 2. Percepción de la calidad de atención del usuario externo.

Definición Conceptual

Expectativas de la calidad de atención

Es el juicio de valor emitido por el usuario externo en relación con percepciones y expectativas acerca de la dimensión de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la calidad de atención de salud.

Percepción de la calidad de atención

Valoración de un individuo sobre una determinada situación social y de su papel y posibilidad en ella.

Definición operacional

Expectativas de la calidad de atención

Es el juicio de valor emitido por el usuario externo en relación con percepciones y expectativas acerca de la dimensión de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la calidad de atención de salud que tienen los usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil de Chorrillos II, en el mes de junio del 2014.

Percepción de la calidad de atención:

Valoración de una determinada situación social y de su papel y posibilidad en ella en los usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil de Chorrillos II.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Expectativa sobre la calidad de atención

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	RANGO
Es el juicio de valor emitido por el usuario externo en relación con percepciones y expectativas acerca de la dimensión de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la calidad de atención de salud.	Expectativas de la calidad de atención: es el juicio de valor emitido por el usuario externo en relación con percepciones y expectativas acerca de la dimensión de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la calidad de atención de salud que tienen los usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II, en el mes de junio del 2014	Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles	Preguntas cuestionario (01-05) Preguntas cuestionario (06-09) Preguntas cuestionario (10-13) Preguntas cuestionario (14-18) Preguntas cuestionario (19-22)	Si insatisfacción es > a 60%; es por mejorar entre 40% y 59% ; en proceso < 40 % aceptable.
DIMENSIONES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Fiabilidad	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido, en el Centro Materno Infantil Chorrillos II.	Preguntas cuestionario (01-05)	Si insatisfacción es: > a 60%; es por mejora
Capacidad de respuesta	Disposición de servir a los usuarios y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y un tiempo aceptable.	Disposición de servir a los usuarios y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y un tiempo aceptable, en el Centro Materno Infantil Chorrillos II.	Preguntas cuestionario (06-09)	
Seguridad	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza, en el Centro Materno Infantil Chorrillos II.	Preguntas cuestionario (10-13)	entre 40% y 59% ; en proceso
Empatía	Es la capacidad que tiene una persona, para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	Es la capacidad que tiene una persona, para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro en el Centro Materno Infantil Chorrillos II.	Preguntas cuestionario (14-18)	< 40 % aceptable.
Aspectos tangibles.	Son los aspectos físicos que le usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.	Son los aspectos físicos que le usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad en el Centro Materno Infantil Chorrillos II.	Preguntas cuestionario (19-22)	

Tabla 2

Percepción sobre la calidad de atención

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	RANGO
Valoración de un individuo sobre una determinada situación social y de su papel y posibilidad en ella.	Valoración de un individuo sobre una determinada situación social y de su papel y posibilidad en ella en el Centro Materno Infantil de Salud Chorrillos II	Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles	Preguntas cuestionario (01-05) Preguntas cuestionario (06-09) Preguntas cuestionario (10-13) Preguntas cuestionario (14-18) Preguntas cuestionario (19-22)	Si insatisfacción es > a 60%; es por mejorar entre 40% y 59% ; en proceso < 40 % aceptable.
DIMENSIONES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Fiabilidad	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido, en el Centro Materno Infantil Chorrillos II.	Preguntas cuestionario (01-05)	
Capacidad de respuesta	Disposición de servir a los usuarios y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y un tiempo aceptable.	Disposición de servir a los usuarios y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y un tiempo aceptable, en el Centro Materno Infantil Chorrillos II.	Preguntas cuestionario (06-09)	Por Mejorar = ≤ 44 puntos
Seguridad	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza, en el Centro Materno Infantil Chorrillos II.	Preguntas cuestionario (10-13)	En proceso = de 45 a 110 puntos
Empatía	Es la capacidad que tiene una persona, para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	Es la capacidad que tiene una persona, para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro en el Centro Materno Infantil Chorrillos II.	Preguntas cuestionario (14-18)	Aceptable = ≥ 111 puntos
Aspectos tangibles.	Son los aspectos físicos que le usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.	Son los aspectos físicos que le usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad en el Centro Materno Infantil Chorrillos II.	Preguntas cuestionario (19-22)	

2.3. Metodología

Para el presente estudio se hizo uso de la metodología cuantitativa; que consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una hipótesis surgidas al observar una realidad particular; para lograrlo se eligió una idea, que fue transformada en varias preguntas de investigación relacionadas entre sí, que fueron derivadas a hipótesis y variables de estudio; para lo cual se desarrolló un plan para medirlas y probar la hipótesis en el contexto donde se realizó el estudio, analizándose los datos obtenidos mediante métodos estadísticos y plantear las conclusiones respecto a la hipótesis planteada.

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (38).

2.4. Tipos de estudio

El presente estudio según su tendencia es de tipo cuantitativo, según su orientación es básica, según el tiempo de ocurrencia es prospectivo, según el periodo y secuencia de la investigación es transversal y según el análisis que se realiza es descriptivo.

2.5. Diseño del estudio

El presente estudio es de diseño no experimental, descriptivo.

2.6. Población, muestra y muestreo

La población está conformada por el Usuario Externo que se atendió en la Consulta Externa en el CMIS Chorrillos II, en el mes de Junio del año 2014. El establecimiento se encuentra ubicado en el Distrito de Chorrillos. Esta categorizado con Nivel I -4 y, pertenece a la Micro Red Urbana, de la Red de

Salud Barranco - Chorrillos - Surco, de la Dirección de Salud (DISA) II Lima Sur. El establecimiento brinda servicios de consulta externa, emergencia las 24 horas y hospitalización para partos. El número promedio de usuarios que se atienden en el establecimiento de salud es de 3600 al mes, distribuidos en los servicios de medicina, pediatría, enfermería, obstetricia, ginecología, nutrición, psicología y odontología.

Muestra

Para determinar la muestra se hizo uso de la fórmula no probabilística para población finita de la siguiente manera:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Dónde

$N =$ Tamaño de la población

$Z =$ Nivel de confianza

$p =$ Probabilidad de que ocurra un evento p

$q =$ Probabilidad de que ocurra un evento q

$e =$ Margen de error esperado

$N = 3600$

$Z = (95)^2 = 1.96$

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$E = 0.1\% = 0.01$

Remplazando la fórmula se tiene:

$$\frac{(1,96)^2 * (0,5 * 0,5) * (3600)}{(0,01)^2 (3600) + (1,96)^2 * (0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{3457.44}{0.0361}$$

$$n = 95.77$$

$$n = 94$$

Criterios de inclusión

Usuarios externos de ambos sexos, mayores de 18 años que acuden a la consulta externa del CMI Chorrillos II.

Padres, apoderados y/o Acompañantes mayores de 18 años que acuden a la consulta externa del CMI Chorrillos II.

Usuario externo que acepte participar en el estudio.

Criterios de exclusión

Menores de Edad que acuden a la consulta externa del CMIS Chorrillos II.

Pacientes y acompañantes que acuden a la consulta externa del CMIS Chorrillos II y que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.

Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.

Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

Muestreo

En el estudio se hizo uso del muestreo probabilístico de tipo aleatorio sistemático; para seleccionar los usuarios que serían encuestados. El mismo que estuvo a cargo de personal profesional de enfermería (de otro establecimiento de salud) que fue capacitado y entrenado en el uso apropiado de los instrumentos, quienes vistieron con atuendo de civil, para evitar el sesgo de información en el momento de sus respuestas.

La aplicación del cuestionario se realizó de forma sistemática, para lo cual se procedió a dividir el número de usuarios atendidos en el último mes entre los días hábiles (24 días). Seguidamente dividió el total de la muestra entre seis (días definidos para la aplicación del instrumento). Finalmente se dividió el número de usuarios del día entre el número de la muestra para seleccionar los usuarios a los que se aplicaría el cuestionario en la consulta externa inmediatamente después que recogieran sus medicamentos en Farmacia, lo cual estuvo a cargo de Personal Externo (Estudiantes de Enfermería Técnica) que fue capacitado y entrenado en el uso apropiado del cuestionario y lo aplicaron según los criterios de inclusión y exclusión descritos anteriormente de la siguiente manera:

Población total: 3600/24 días hábiles = 150 usuarios/día
Tamaño de muestra: 94/6 días hábiles = 15.7/día
Numero de cuestionarios por día: 16/día

Para la elección de los encuestados se estableció una relación aleatoria sistemática realizada diariamente con la finalidad de cumplir la cuota de 16 encuestas diarias.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio se hizo uso del cuestionario estandarizado por el Ministerio de Salud, aprobado con MINSA RM N° 527-2011; el mismo que consta de 44 preguntas cerradas (22 evalúan percepciones y otras 22 preguntas evalúan expectativas); distribuidas en cinco dimensiones: de fiabilidad (05 ítems), capacidad de respuesta (04 ítems), seguridad (04 ítems), empatía (05 ítems) y aspectos tangibles (04 ítems) que explora a profundidad la opinión de los usuarios sobre la calidad de atención que se brinda en el Centro Materno Infantil Chorrillos II.

Las preguntas tienen una amplitud de valoración para las respuestas de 7 categorías asignándose como valor final para la calificación de cada una de ellas como 1: Menor calidad y 7 mayor calidad.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos se procedió en primer lugar a la revisión de los registros realizados en los cuestionarios aplicados, procediendo luego a su digitación construyendo una base de datos en SPSS V.19, que permitió explorar las distintas variables obtenidas. Seguido a la exploración de los datos, se realizó el análisis de los mismos mediante la estadística descriptiva, categorizándolos por edad, sexo, profesión, servicio, etc. para presentarlos finalmente en forma de gráficos y tablas.

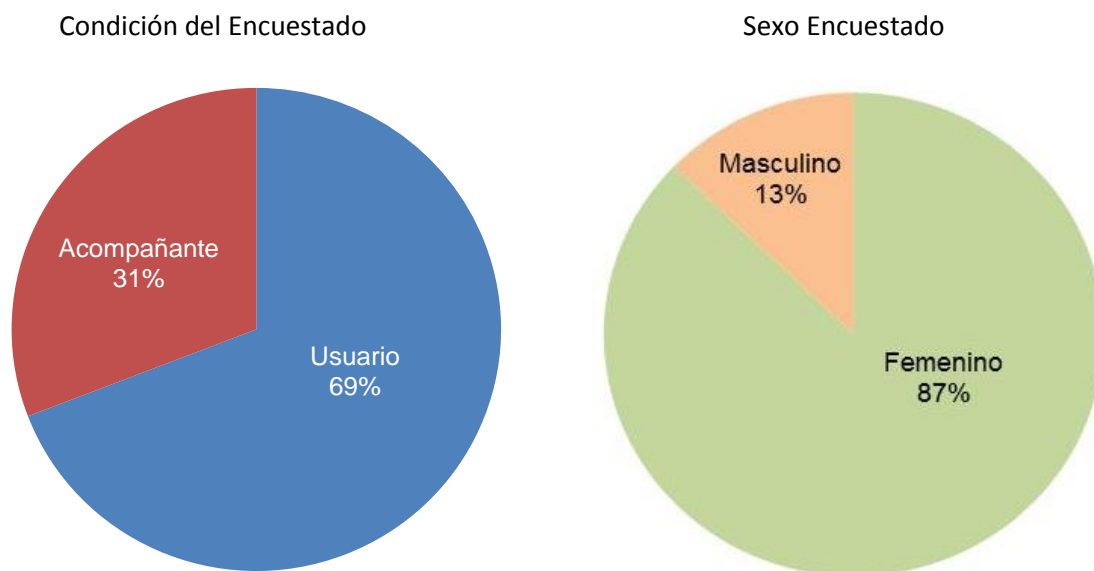
De la misma manera se procedió para las variables, las cuales además fueron analizadas mediante estadística inferencial haciendo uso de la prueba de T-Student para una muestra para determinar las diferencias entre las variables y contrastar la hipótesis planteada.

III. Resultados

3.1. Resultados

El procesamiento de los datos obtenidos de la población de estudio conformada por los usuarios que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II, mostraron los siguientes resultados.

La población encuestada que acudió al CMI Chorrillos según la condición de encuestado, fueron 69.14% (65/94) usuarios directos del establecimiento y el 31% acompañantes, el 87.2% (82/94) fueron de sexo femenino, el 45.7% (43/94) tuvieron nivel de instrucción secundaria y el 36.1% (34/94) fueron de instrucción superior.

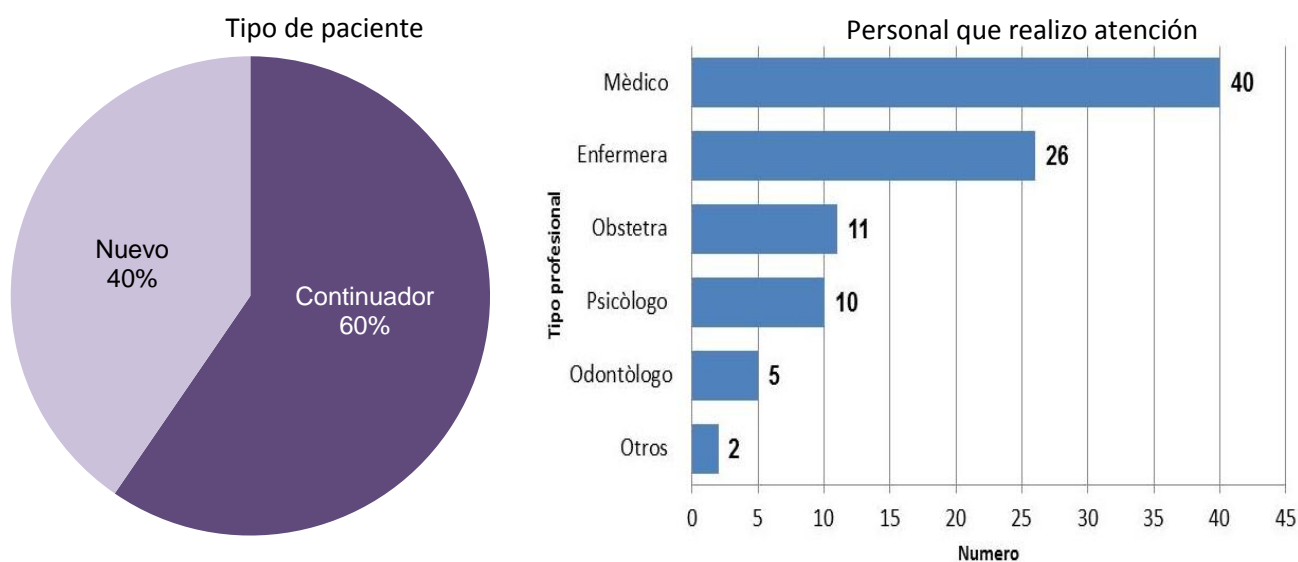


Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Características según condición y sexo de la población encuestada que acudieron al Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

En cuanto a su condición de atención en el establecimiento el 59.6% (56/94) fueron continuadores. El 50% (47/94) fueron atendidos por su condición de SIS, el 15.9% tenía otro seguro de salud. Sin embargo, se observó que el 34% (32/94) aun no contaban con seguro de salud. Con referencia al personal que realizó la

atención, se encontró que el 42.5% fueron médicos, el 27.6% enfermeras y el 11.7% fueron obstetras. Es importante considerar que un 10.6% fueron atendidos por psicólogos y 5.3% fueron atendidos por odontólogos.



Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Características según tipo de usuario y personal que brinda el servicio a la población encuestada que acudieron al Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

3.2. Resultados específicos

Al evaluar la dimensión de Fiabilidad por ítems, se encontró una diferencia porcentual negativa del 15.5% del total de la percepción versus las expectativas que tienen los usuarios externos del establecimiento de salud. Observando que todos los ítems se dieron diferencias entre ambas valoraciones, sin embargo en el ítem 4 sobre si “el establecimiento cuenta con mecanismos para atender quejas o reclamos de los pacientes”, se encontró la más alta diferencia negativa (-1.56%), que corresponde en términos porcentuales al 23.8%.

En consecuencia, al comparar las medias de los resultados entre las expectativas y las percepciones, se encontró diferencias estadísticamente significativas. ($p < 0.05$) (Anexo 3).

Tabla 3

Dimensión Fiabilidad según expectativas y percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Ítem	Fiabilidad	
	Expectativas (%)	Percepción (%)
Qué los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin diferencia alguna, mejor dicho sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma	6,60	6,00
Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada	6,69	5,93
Qué la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS	6,64	5,85
Qué el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes	6,54	4,98

Fuente: Elaboración propia

Con referencia a la dimensión **Capacidad de Respuesta**, se encontró que los 04 ítems evaluados en general presentan una diferencia negativa (-1.6) entre la percepción y expectativas, que corresponde al 24% de insatisfacción. Sin embargo, en el ítem que explora sobre “la atención en el área de admisión sea más rápido” se encontró la más alta diferencia negativa (-1.66) entre la expectativas de los usuarios antes de demandar los servicios con lo percibido después de haber sido atendida y que corresponde al 25% de insatisfacción. Del mismo modo mostró similares valores (-1.63%) entre la percepción y expectativas cuando se indago sobre “la rapidez de atención en la caja/farmacia”.

La comparación de las medias de los resultados entre las expectativas y percepciones de esta dimensión se obtiene que existan diferencias estadísticamente significativas entre ambas. ($p < 0.05$) (Anexo 3)

Tabla 4

Dimensión Capacidad de Respuesta según expectativas y percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Ítem	Capacidad de Respuesta	
	Expectativas (%)	Percepción (%)
Qué la atención en el área de caja/farmacia sea rápida	6,95	5,32
Qué la atención en el área de admisión sea rápida	6,70	5,04
Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto	6,69	5,17
Qué el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios	6,57	5,28

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión **Seguridad**, se observó que entre los 04 ítems evaluados en general se observa una diferencia negativa (-0.74) entre la percepción y expectativas que corresponde al 11% de insatisfacción. Sin embargo, en el ítem que exploró “la minuciosidad del médico u otro profesional en realizar un examen completo” se encontró la mayor diferencia negativa (-0.83), que corresponde al 13% de insatisfacción entre las expectativas antes de la atención y las percepciones luego de ser atendida, la cual es seguida en similar manera por el ítem 3, que muestra una diferencia negativa de -0.74, cuando se exploró sobre la confianza en el momento de la atención del médico u otro profesional.

Al comparar las medias sobre los resultados de expectativas y percepciones de esta dimensión se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas entre ambas. ($p < 0.05$) (Anexo 3)

Tabla 5

Dimensión Seguridad según expectativas y percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Ítem	Seguridad	
	Expectativas (%)	Percepción (%)
Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	6,67	6,01
Qué el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso	6,65	5,82
Qué el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	6,62	5,82
Qué el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	6,67	5,99

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión **Empatía**, se observó que entre los 05 ítems evaluados en general también se existe una diferencia negativa entre la percepción y las expectativas que tienen los usuarios. Sin embargo, en el ítem que exploró sobre la amabilidad, el respeto y paciencia lo trate en el momento de admisión se encontró la mayor diferencia negativa (-1.08) entre las percepciones después de la atención recibida y las expectativas que tuvieron al buscar el servicio que corresponde al 16% de insatisfacción, la cual fue seguida por una diferencia negativa (-0.77) en el ítem 4, cuando se exploró sobre la explicación que le brinda el médico u otro profesional sobre su salud en el momento de la atención.

Al comparar las medias de los resultados de expectativas y percepciones de esta dimensión se encontró la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre ambas. ($p < 0.05$) (Anexo 3)

Tabla 6

Dimensión Empatía según expectativas y percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Ítem	Empatía	
	Expectativas (%)	Percepción (%)
Qué el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia	6,64	6,05
Qué el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia	6,66	5,63
Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia	6,68	5,60
Qué usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	6,66	5,89
Qué usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	6,63	5,90

Fuente: Elaboración propia

Con referencia a la dimensión Aspectos Tangibles, se observó que en los 04 ítems evaluados en general también se encontraron diferencias significativas entre la percepción luego de recibir el servicio y las expectativas con que se espera recibirlos. De esa manera, en el ítem que exploró sobre “la presencia de baños limpios para pacientes” se encontró la mayor diferencia negativa (-2.03) que corresponde al 31% de insatisfacción, seguida por el ítem sobre “la presencia de consultorios y sala de espera limpios y que cuenten con mobiliario para comodidad de los pacientes” que alcanzo una diferencia de -1,12.

Al comparar las medias de los resultados de expectativas y percepciones de la atención en esta dimensión se encontró que si hay diferencias estadísticamente significativas entre ambas. ($p < 0.05$) (Anexo 3)

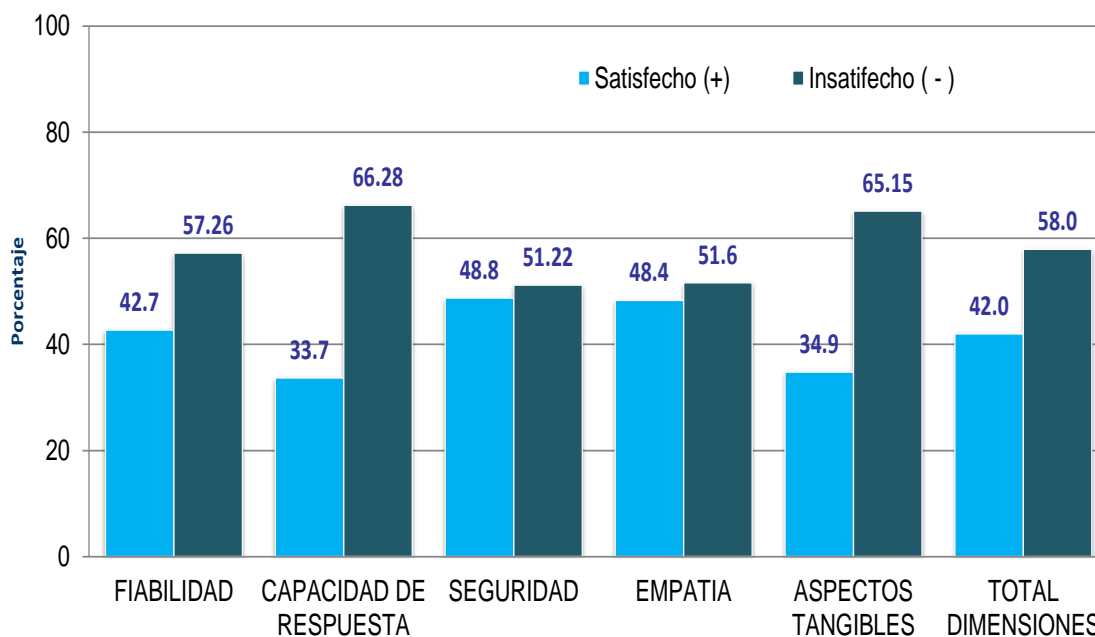
Tabla 7

Dimensión Aspectos Tangibles según expectativas y percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Ítem	Aspectos Tangibles	
	Expectativas (%)	Percepción (%)
Qué los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes	6,53	5,60
Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes	6,68	5,56
Qué el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes	6,55	4,52
Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	6,71	5,61

Fuente: Elaboración propia

Considerando que al hacer el análisis de las diferencias de las percepciones y expectativas se obtuvieron valores negativos, indica que hay una insatisfacción de los usuarios que acuden al CMIS Chorrillos II, se consideró necesario hacer el análisis global de la satisfacción e insatisfacción de las dimensiones exploradas en el instrumento. En consecuencia, se encontró que del total de dimensiones la insatisfacción fue del 58%. Con referencia a las dimensiones se determinó que la mayor insatisfacción estuvo en la dimensión “capacidad de respuesta y aspectos tangibles” que alcanzaron una insatisfacción de 66.28% y 65.15% respectivamente.



Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Satisfacción de usuarios externos según dimensión en el Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Finalmente, se observó que al evaluar las diferencias de las medias de las dimensiones para la determinación de la satisfacción de los usuarios, se encontró que existe una diferencia negativa de -1.1 puntos porcentuales, entre las percepciones que registraron los usuarios después de ser atendidos y las expectativas, lo cual fue estadísticamente significativa ($p < 0.05$). (Anexo 3)

Asimismo, se observó que las dimensiones de capacidad y respuesta y aspectos tangibles mostraron las mayores diferencias negativas entre las percepciones y las expectativas.

Tabla 8

Satisfacción del usuario externo por dimensiones según expectativas y percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Dimensiones	Total	
	Expectativas (%)	Percepción (%)
Fiabilidad	6,64	5,64
Capacidad de respuesta	6,73	5,20
Seguridad	6,65	5,91
Empatía	6,65	5,81
Aspectos tangibles	6,62	5,32

Fuente: Elaboración propia

IV. Discusión

En la organización de salud el usuario se siente satisfecho cuando se realiza el cumplimiento de los servicios que se brinda, desde la atención en favor de los usuarios a través de la atención en los establecimientos.

En la investigación se ha observado la existencia de un 57.49% de insatisfacción por parte de los usuarios, por la atención que se realiza en los establecimientos de salud en el área de triaje y admisión, ocurridos cuando se realiza el recojo de medicamentos. Concluyéndose que este estudio guarda una semejanza en la ciudad de Cajamarca por obtener un 42.4% perteneciente al C.S. Baños del Inca.

El resultado obtenido en el análisis arroja una insatisfacción de 62.28% en la dimensión Capacidad de respuesta por parte de los usuarios, en el tiempo de entrega y demanda en su aceptación. Concluyéndose la existencia de una correlación con el establecimiento al no contar con seguro y los que realizan el pago para que sean atendidos teniendo una diferencia porcentual de 25.72%.

En el análisis se ha obtenido un 77.4% de usuarios que se encuentran insatisfecho cuando se acercan al área de admisión por su demora en la atención.

Los resultados que se han obtenido en el C.S. Augusto B. Leguía en la ciudad de Tacna en el año 2002 concuerdan con Chávez M., los niveles de insatisfacción a través de la metodología SERVQUAL a arrojado en las dimensiones empatía 33%, respuesta rápida 82%, confiabilidad 89% y las demás dimensiones no superan el 20% mencionando las siguientes: Satisfacción, respuesta rápida, aspectos tangibles.

En los usuarios encuestados obtenemos como resultado un 64.5% indicándonos la insatisfacción perteneciente a la dimensión aspectos tangibles. En donde podemos observar relación de la apariencia física y la percepción en la dimensión aspectos físicos, ubicados en las instalaciones. Utilizando metodología Servqual obteniendo la misma insatisfacción, teniendo un nivel malo en un 25%, alto 45% y regular 30%.

Los estudios realizados en los consultorios en el año 2012 perteneciente C.S. Metropolitano 2002, se ha obtenido respuestas inmediatas en comparación con la dimensión tangible, en lograr una satisfacción más transparente.

El trato es importante es así que la brecha de insatisfacción se relaciona en que el personal atiende a los usuarios, por la nueva infraestructura del centro de salud, en brindar una mejor comodidad en ofertar los servicios, teniendo un 72.4% de insatisfacción por contar con los servicios higiénicos sucios y deplorables.

Los estudios realizados por Diana Luz García Mirando, indica la relación en un 55% de usuarios del distrito de Chorrillos teniendo una insatisfacción de por la calidad de atención que reciben los usuarios. De los usuarios se ha obtenido un 52% en las dimensiones de seguridad y empatía a diferencia con las demás dimensiones en un 51.8% en su capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles.

Se obtuvo como resultado en la dimensión fiabilidad por parte de los usuarios de CMIS Chorrillo II un 56.7%, La capacidad de ofrecer un servicio exitoso se da porque no tiene las herramientas y mecanismos de para resolver las quejas de los pacientes en un 69.2%.

Los proyectos son elaborados a través de la guía técnica por su importancia en señalar la mejora (RM N° 095-2012/MINSA), estableciendo sugerencias en los buzones indicando la mejora en favor de los usuarios para la utilización de servicios. Se ha podido observar en la ciudad de Mexico en el año 1994, que la percepción de la atención en referencia de la calidad en el trato a los usuarios por encontrarse la percepción en mejorar la salud en un 11.7%, trato del personal 23.2%, tiempo de espera en un 23.7% y el diagnostico de las acciones de la deficiencia en la revisión en un 11.7%.

Se ha obtenido un porcentaje mas frecuente en los servicios privados por los usuarios que acuden a utilizar los servicios en un 2,6 veces la frecuencia estimada en poder percibir la mala atención de calidad que perciben, en el tiempo

de espera en 11.8%, a los que no han sido atendidos tenemos en un 18.2%, en su estructura 18%, proceso en la atención a los usuarios 44.8% y en el resultado tenemos 21.3%.

V. Conclusiones

- Primero.** El 57.49% de los usuarios que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II, muestran insatisfacción general en todos sus procesos, debido principalmente a que el usuario esperó e idealizó un servicio diferente que le permite emitir un juicio de valor por el servicio solicitado en el establecimiento desde el ingreso en Admisión y Triage, hasta el recojo de medicamentos como proceso final.
- Segundo.** Existen diferencias estadísticamente significativas entre las expectativas y percepciones que tienen los usuarios que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II, siendo las dimensiones de Capacidad de Respuesta y Aspectos Tangibles, las que mayor brecha de insatisfacción presentaron.
- Tercero.** Las dimensiones de Fiabilidad, Seguridad y Empatía, evidenciaron una menor brecha de insatisfacción en los Usuarios Externos que acudieron al Centro Materno Infantil Chorrillos II.
- Cuarto.** La brecha de medias a nivel general, entre las expectativas y percepciones que tuvieron los usuarios que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II, mostró una diferencia estadísticamente significativa ($p < 0.05$)

VI. Recomendaciones

- Primero.** Implementar un Plan de Mejora de la Calidad de Atención al usuario que acude al Centro Materno Infantil Chorrillos II, con énfasis en las dimensiones de Capacidad de respuesta y Aspectos tangibles, toda vez que es lo que más impacta en la opinión y satisfacción de la población.
- Segundo.** Enseñar a los Usuarios Externos el uso correspondiente del buzón de sugerencias y Libro de Reclamaciones.
- Tercero.** Realizar la valoración de las brechas de satisfacción de por lo menos cada tres meses de manera tal que permita la intervención en aspectos relevantes para los usuarios que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II.
- Cuarto.** Elevar a la Jefatura de Establecimiento los resultados de esta Tesis, para el monitoreo de las acciones de Calidad pertinentes ya acorde a los resultados de este estudio.

VII. Referencias bibliográficas

- Cantú H. (2003) *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw Hill. México; pp. 166.
- Cabello, E. (2012) *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Rev. Med. Hered. 2012.
- Chávez de Paz, P., Galarza, C. (2006) “*Nivel de Satisfacción del Usuario en los consultorios externos de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo*”. Lima-Perú; Diciembre 2006
- Chávez, M. (2003) *Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo: Centro de salud Augusto B. Leguía, Tacna – 2002*. [Tesis de Maestría]. Lima, UPCH
- Chura, F. (2003) *Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo: Centro de Salud La Esperanza, Tacna 2002*. [Tesis de maestría]. Lima: UPCH
- Documento Técnico (2010) “*Sistema de Gestión de Calidad en Salud, en el marco de la Política Nacional de Calidad en Salud, la Descentralización y el Aseguramiento Universal en Salud*” – 2010.
- Documento Técnico: RM 519-2006/MINSA. (2007) *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad de Salud*. Lima Perú 2007.
- 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 período Febrero-Mayo 2013*”.
- Gómez, F. (2003) *Evaluación de la calidad de servicio, desde la percepción del usuario externo. Centro de Salud Alto de La Alianza, Tacna 2002*. [Tesis de Maestría]. Lima: UPCH

- Hueso, A. (2012) *Metodologías y técnicas cuantitativas de investigación*. Editorial: Universidad Politécnica de Valencia. 1ra Edición 2012.
- Huiza, G. (2003) “*Satisfacción del Usuario Externo sobre la calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – Diciembre*”. Tesis para optar el grado académico de Magister en enfermería mención en Gestión en enfermería. Lima. Perú. 2003.
- Hernández, R. (2010) *Metodología de la investigación*. 4ta. ed. México: Mc Graw-Hill; 2010.
- Instituto de Ciencias de la Salud (2005) *Área académica de medicina. “Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los Hospitales públicos de IxmiquilpanHgo”* Pachuca – México, noviembre 2005.
- Masuet, A. (2010) “*La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba*” Tesis Maestría Salud Publica. Córdoba. Argentina. 2010.
- Maguiña, M. (2006) *Evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva de la usuaria de consulta externa de obstetricia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima, 2006*. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2006.
- Ministerio de Salud (2002) *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2002. p.3.
- MINSA. (2009) *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727- 2009*.
- MINSA. NT N° 029-MINSA/DGSP-V. “*Norma Técnica de auditoría de la Calidad de Atención en Salud*” RM N° 474-2005/MINSA 23 de junio; 2005.

- Ministerio de Salud del Perú (2000) *Proyecto 2000. Calidad del Servicio de Salud desde la Percepción del Usuario* (Diagnóstico de necesidades de comunicación). Lima –Perú; 2000
- MINSA (2010) Documento Técnico: “*Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención, en el marco del Aseguramiento Universal y Descentralización en salud con énfasis en la Atención Primaria de Salud Renovada*”. Lima – Perú; 2010.
- Ministerio de Salud (2002) *Documento: Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, Perú, 2002.*
- Morales, M. (2003) *Medico Familiar del Policlínico No 32 Caja Nacional de Salud. Percepción de la calidad de atención de Consulta externa del Centro de Salud Villa candelaria. Bolivia, 2003.*
- Ortiz, R., Muñoz, S., Lechuga, D. y Torres, E. (2003) *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: En Revista Panamericana de Salud Pública. 2003; 13 (4): 229-238.*
- Ramírez, T., Nájera, P. y Nigenda, G. (2003) *Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994: En Salud Pública de México. Cuernavaca, Enero-Febrero. 1998; 40 (1). P.7. (En línea) <http://www.scielosp.org/pdf>.*
- Sancho, S. (2011) “*Percepción del tiempo de espera y calidad de atención en el Subcentro de Salud Cochapamba Sur 2011*”

Urquiaga, D. (2002) *Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II, Cajamarca*. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública). UPCH. Lima. Perú. 2002.

Villanueva, J. (2003) *Medición de calidad percibida por los usuarios externos del Centro de Salud San Francisco, Tacna 2002*. [Tesis de maestría]. Lima: UPCH

Vicuña, M. (2002) *Unidad de Epidemiología - UNMSM – Nivel de Satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos, Lima-Perú 2002*.

Willians T., Schutt-aine, J. And Cuca, Y. (1996) *Client satisfaction surveys for improved family planning service quality: A user's manual and discussion of results to date*. New York, International Planned Parenthood Federation. Aug 13, 1996. p.61.

Anexos

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal ¿Existe diferencia entre la expectativa y la percepción de la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos que acuden al Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014?.</p> <p>Problemas secundarios ¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre la Fiabilidad en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014? ¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre la Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014? ¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre la Seguridad en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014? ¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre la Empatía en la Calidad de Atención que tienen los</p>	<p>Objetivo general Determinar las diferencias que existe entre las expectativas y la percepción de la calidad de atención, que tiene el Usuario Externo que acude al Centro Materno Infantil de Salud Chorrillos II. Lima en Junio 2014</p>	<p>Hipótesis de estudio: Las expectativas sobre calidad de atención tienen diferencias estadísticamente significativas con la percepción que tienen los usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II, en Junio 2014</p>	Variable 1: Expectativas de la calidad de atención			
	<p>Objetivos específicos Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Fiabilidad en la Calidad de Atención en los Usuarios Externos en el Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014</p>		Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel
	<p>Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención en los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014</p> <p>Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Seguridad en la Calidad de Atención en los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014</p>		Fiabilidad	% de usuarios según expectativas de fiabilidad de la calidad de atención	P: 01-05	Por Mejorar = ≤ 44 puntos En proceso = de 45 a 110 puntos Aceptable = ≥ 111 puntos
			Capacidad de Respuesta	% de usuarios según expectativas de la capacidad de respuesta de la calidad de atención	P: 06-09	
			Seguridad	% de usuarios según expectativas de seguridad en la calidad de atención	P: 10-13	
			Empatía	% de usuarios según expectativas de empatía en la calidad de atención	P: 14-18	
		Aspectos Tangibles	% de usuarios según expectativas de aspectos tangibles en la calidad de atención	P: 19-22		
	Variable 2: Percepción de la calidad de atención					
		Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel	
		Fiabilidad	% de usuarios según percepción de fiabilidad de la calidad de atención	P: 01-05	Por Mejorar = ≤ 44 puntos En proceso = de 45 a 110 puntos Aceptable = ≥ 111 puntos	
		Capacidad de Respuesta	% de usuarios según percepción de la capacidad de respuesta de la calidad de atención	P: 06-09		
		Seguridad	% de usuarios según percepción de seguridad en la calidad de atención	P: 10-13		
		Empatía	% de usuarios según percepción de empatía en la calidad de atención	P: 14-18		
		Aspectos Tangibles	% de usuarios según percepción de aspectos tangibles en la calidad de atención	P: 19-22		

<p>Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima en Junio 2014?</p> <p>¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre los Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima en Junio 2014?</p>	<p>Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Empatía en Calidad de Atención en los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014</p> <p>Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención en los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Cuantitativo, básico, prospectivo y transversal</p> <p>DISEÑO: Estudio no experimental, descriptivo .</p>	<p>POBLACIÓN: 3600 usuarios externos que acuden al CMI Chorrillos II en el mes de junio 2014</p> <p>MUESTRA: 94 usuarios que acuden al CMI Chorrillos II en el mes de junio 2014 según criterios de inclusión y exclusión</p>	<p>Variable 1: Expectativas sobre la calidad de atención Técnicas: Directa Instrumentos: CuestionarioSERVQUAL Autor: Ministerio de salud Perú Año: 2014 Monitoreo: Periódico Ámbito de Aplicación:CMI Chorrillos II. Forma de Administración: Encuesta</p> <p>Variable 2: Percepciones sobre la calidad de atención Técnicas: Directa. Instrumentos: Cuestionario SERVQUAL Autor: Ministerio de salud Perú Año: 2014 Monitoreo: Periódico Ámbito de Aplicación: CMI Chorrillos II. Forma de Administración: Encuesta</p>	<p>DESCRIPTIVA: Los datos obtenidos han sido analizados con el soporte técnico del SPSS (Paquete estadístico para las Ciencias sociales) versión 19, mediante el cual se procede a la presentación estadística de medidas de tendencia central y de variabilidad, así como la estadística inferencial para la respectiva prueba de hipótesis.</p> <p>INFERENCIAL: Para el contraste de hipótesis, se utilizará la prueba de T- Student.</p>

Anexo 2

ENCUESTA

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

Nombre del Encuestador : _____

Establecimiento de Salud : _____

Fecha: inicio: Hora final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la Consulta Externa del Establecimiento de Salud que le brindaron la Atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

- | | | |
|---|------------------------|---------------------------|
| 1. Condición del encuestado | Usuario (a)..... | 1 |
| | Acompañante..... | 2 |
| 2. Edad del encuestado en años | | |
| 3. Sexo | Masculino..... | 1 |
| | Femenino..... | 2 |
| 4. Nivel de estudio | Analfabeto | 1 |
| | Primaria..... | 2 |
| | Secundaria | 3 |
| | Superior Técnico..... | 4 |
| | Superior Universitario | 5 |
| 5. Tipo de seguro por el cual se atiende | SIS | 1 |
| | Ninguno..... | 2 |
| | Otro..... | 3 |
| 6. Tipo de usuario | Nuevo..... | 1 |
| | Continuador..... | 2 |
| 7. Consultorio /área donde fue atendido : | | |
| 8. Personal que realizó la atención: | Médico () | |
| | Obstetra () | Enfermera()Psicólogo () |
| | Odontólogo () | Otros:..... |

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Qué los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin diferencia alguna, mejor dicho sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma						
2	E	Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada						
3	E	Qué la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS						
4	E	Qué el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes						
5	E	Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico						
6	E	Qué la atención en el área de caja/farmacia sea rápida						
7	E	Qué la atención en el área de admisión sea rápida						
8	E	Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto						
9	E	Qué el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios						
10	E	Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad						
11	E	Qué el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso						
12	E	Qué el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud						
13	E	Qué el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza						
14	E	Qué el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
15	E	Qué el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
16	E	Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
17	E	Qué usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención						
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud						
19	E	Qué los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes						
20	E	Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes						
21	E	Qué el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes						
22	E	Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención						

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel) . Utilice una escala numérica del 1 al 7.								
Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna, mejor dicho sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma?							
2	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo 3
DIFERENCIAS

Diferencias de medias para la dimensión Fiabilidad de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II

Dirección de Salud II – Lima Sur – Junio 2014

Fiabilidad	Prueba para una muestra Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Expectativa	235.557	4	.000	6.60400	6.5262	6.6818
Percepción	26.073	4	.000	5.58200	4.9876	6.1764

Diferencias de medias para la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II.

Dirección de Salud II – Lima Sur – Junio 2014

Capacidad de respuesta	Prueba para una muestra Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferenci a de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Expectativa	84,272	3	,000	6,72750	6,4734	6,9816
Percepción	82,887	3	,000	5,20250	5,0028	5,4022

Diferencias de medias para la dimensión Seguridad de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II

Dirección de Salud II – Lima Sur – Junio 2014

Seguridad	Prueba para una muestra Valor de prueba = 0					
	T	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Expectativa	563,077	3	,000	6,65250	6,6149	6,6901
Percepción	113,389	3	,000	5,91000	5,7441	6,0759

Diferencias de medias para la dimensión Empatía en la calidad de atención en usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II

Dirección de Salud II – Lima Sur – Junio 2014

Empatía	Prueba para una muestra Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Expectativas	763,266	4	,000	6,65400	6,6298	6,6782
Percepción	67,468	4	,000	5,81400	5,5747	6,0533

Diferencias de medias para la dimensión Aspectos Tangibles de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II.

Dirección de Salud II – Lima Sur – Junio 2014

Aspectos Tangibles	Prueba para una muestra Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Expectativas	145,934	3	,000	6,61750	6,4732	6,7618
Percepción	19,881	3	,000	5,32250	4,4705	6,1745

Diferencias de medias entre las Expectativas y la Percepción de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II.

Dirección de Salud II – Lima Sur – Junio 2014

Total	Prueba para una muestra Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilatera l)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Expectativa	360,032	4	,000	6,65830	6,6070	6,7096
Percepciones	40,678	4	,000	5,57780	5,1971	5,9585

Anexo 5

ARTICULO CIENTIFICO



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Expectativas y percepciones de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al centro materno infantil chorrillos II Dirección de Salud Lima Sur Junio 2014

Br. María Benita Cáceres Bueno.

Br. Natalia Teves Barrenechea.

Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La medición de la satisfacción de los usuarios externos para identificar las principales causas del nivel de insatisfacción se convierten en acciones trascendentes en la gestión de servicios de salud, que permiten implementar acciones para mejora continua en la oferta de los establecimientos. El objetivo del estudio fue determinar la diferencia que existe entre las expectativas y la percepción de la calidad de atención, que tiene el Usuario Externo que acude al Centro Materno Infantil de Salud Chorrillos II. Lima. Junio 2014

El estudio es de tipo cuantitativo, básico, prospectivo, transversal y fue descriptivo. Se seleccionó una muestra, probabilística de 94 usuarios externos o acompañantes, de los pacientes que acuden a la Consulta Externa del Establecimiento. Se utilizó el instrumento propuesto por el Ministerio de Salud para la medición de la satisfacción del usuario externo, este constaba de 44

preguntas cerradas (22 evaluarán percepciones y otras 22 preguntas evaluarán expectativas) con el fin de explorar la percepción sobre la atención en el establecimiento de salud. Se observó que existe un 58% de insatisfacción global de la percepción de la oferta de los servicios en el establecimiento de salud. Las dimensiones con mayores niveles de insatisfacción fueron el 66.28% en la capacidad de respuesta, 65.15% en aspectos tangibles y 57.26% en la fiabilidad. Mientras que la dimensión más valorada en el establecimiento fue la de Seguridad con 48.8% y empatía con 48.4%. Es importante mencionar que el 34% de los usuarios no cuentan con seguro y la atención que realizan es pagada directamente por el usuario por lo cual ellos demandan mayores exigencias en la oferta de servicios, especialmente en aspectos tangibles y en la rapidez en la admisión y atención en los consultorios externos. Al evaluar las diferencias de las medias de los ítems de las dimensiones para la determinación de la satisfacción de los usuarios, se observó que existe una diferencia absoluta de más de 1% con referencia entre las percepciones y expectativas, lo cual fue estadísticamente significativa ($p < 0.05$).

Palabras claves: Expectativas y Percepciones. Satisfacción del usuario.

Abstract

The measurement of the satisfaction of external users to identify the main causes of the level of dissatisfaction become transcendent actions in the management of health services, which allow implementing actions for continuous improvement in the offer of the establishments. The objective of the study was to determine the difference between the expectations and the perception of the quality of care, which has the External User that goes to the Chorrillos II Maternal and Child Health Center. Lima. June 2014

The study is quantitative, basic, prospective, transversal and descriptive. A sample was selected, probabilistic of 94 external users or companions, of the patients that go to the External Consultation of the Establishment. The instrument proposed by the Ministry of Health was used to measure the satisfaction of the external user, which consisted of 44 closed questions (22 will assess perceptions and another 22 questions will evaluate expectations) in order to explore the

perception of care in the establishment of health. It was observed that there is a 58% global dissatisfaction of the perception of the offer of services in the health establishment. The dimensions with the highest levels of dissatisfaction were 66.28% in response capacity, 65.15% in tangible aspects and 57.26% in reliability. While the dimension most valued in the establishment was the Security with 48.8% and empathy with 48.4%. It is important to mention that 34% of users do not have insurance and the care they provide is paid directly by the user for which they demand greater demands in the offer of services, especially in tangible aspects and in the rapidity of admission and attention in external offices. When evaluating the differences of the means of the items of the dimensions for the determination of the satisfaction of the users, it was observed that there is an absolute difference of more than 1% with reference between the perceptions and expectations, which was statistically significant ($p < 0.05$).

Key words: Expectations and Perceptions. User of satisfaction.

Introducción

Antecedentes del problema

La Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal (Profesionales y Personal de Administración y Servicios), también puede tomar decisiones. Los principios de la Gestión de Calidad son adoptados por las organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia. El Centro Materno Infantil de Salud Chorrillos II del distrito de Chorrillos, brinda atención integral de salud y de emergencias priorizando el binomio Madre-Niño a través de actividades Preventivo Promocionales, de prestación, recuperación y rehabilitación acorde a nivel I-4 garantizando una atención oportuna, con calidez, eficiencia y eficacia contando con personal capacitado extendiendo sus servicios a la población de nuestra jurisdicción.

La presente investigación se respalda en los antecedentes internacionales Cerna (2002) Realizo un estudio sobre *“Nivel de satisfacción del usuario externo e interno en el Centro de Salud Baños del Inca. 2002”*. Asimismo tenemos Gómez

(2003) Realizaron un estudio sobre *“Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo en el Centro Salud Alto Alianza – Tacna.2003”*, por otra parte Bernabe (2003) Realizó un estudio de *“Evaluación de la Calidad de Servicio desde la percepción de los usuarios externos. Centro de Salud Ciudad Nueva 2003”*,

Método

En la investigación, se utilizó el método cuantitativa; que consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una hipótesis surgidas al observar una realidad particular. La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. El presente estudio según su tendencia es de tipo cuantitativo, según su orientación es básica, según el tiempo de ocurrencia es prospectivo, según el periodo y secuencia de la investigación es transversal y según el análisis que se realiza es descriptivo. La población está conformada por el Usuario Externo que se atendió en la Consulta Externa en el CMIS Chorrillos II, en el mes de Junio del año 2014. El establecimiento se encuentra ubicado en el Distrito de Chorrillos, Para determinar la muestra se hizo uso de la fórmula no probabilística

Problema

Problema general es: ¿Existe diferencia entre la expectativa y la percepción de la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos que acuden al Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014?.. Como problema específico: ¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre la Fiabilidad en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014? ¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre la Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014? ¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre la Seguridad en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014? ¿Existe diferencia entre la

expectativa y percepción sobre la Empatía en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima en Junio 2014? ¿Existe diferencia entre la expectativa y percepción sobre los Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención que tienen los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima en Junio 2014?

Objetivo

Determinar las diferencias que existe entre las expectativas y la percepción de la calidad de atención, que tiene el Usuario Externo que acude al Centro Materno Infantil de Salud Chorrillos II. Lima en Junio 2014. Y objetivo específico es: Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Fiabilidad en la Calidad de Atención en los Usuarios Externos en el Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014. Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención en los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014. Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Seguridad en la Calidad de Atención en los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014. Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Empatía en Calidad de Atención en los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014. Determinar las diferencias entre las expectativas y la percepción de Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención en los Usuarios Externos del Centro Materno Infantil de Chorrillos II. Lima. Junio 2014.

Discusión

Al hacer el análisis por dimensiones se encontró que en la dimensión con mayor insatisfacción fue la Capacidad de Respuesta, encontrando insatisfechos al 68.28% en razón que esta dimensión, mide la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda en un tiempo aceptable. Estos resultados guardan correlación con las características de los usuarios que acudieron al establecimiento de salud que informaron que 34% (32/94) no cuentan con ningún seguro y la atención es pagada directamente por el

usuario y que el 59.72% (56/94) son usuarios continuadores. En la dimensión aspectos tangibles encontramos con insatisfacción al 64.5% de los usuarios encuestados. Esta dimensión se refiere a la percepción de los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución y están relacionados a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. Al parecer esta dimensión en diversos estudios de calidad realizados con metodología Servqual también se obtiene como una de las dimensiones con mayor insatisfacción, es así, que en el estudio de determinación de la calidad de atención en los servicios quirúrgicos realizados por Podestá Gavilano en el Hospital ESALUD Vitarte, encontró en general que de los casos estudiados, el 25% tuvo un nivel malo de calidad de atención, el 30% nivel regular y el 45% de nivel alto. De otro lado, respecto a las percepciones de los usuarios encontró que para la dimensión aspectos tangibles, el 60% tuvieron un nivel malo, el 25% tuvieron un nivel regular y el 15% un nivel bueno.

Referencias bibliográficas

- Documento Técnico (2010) “*Sistema de Gestión de Calidad en Salud, en el marco de la Política Nacional de Calidad en Salud, la Descentralización y el Aseguramiento Universal en Salud*” – 2010.
- Documento Técnico: RM 519-2006/MINSA. (2007) *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad de Salud. Lima Perú 2007.*
- Espinoza, J. (2004) *Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo. 2004.* (Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. UPCH. Lima. 2004.
- 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 período Febrero-Mayo 2013*”.

- Girón, J. (2003) *Evaluación de la calidad de servicio por los usuarios externos: Centro de Salud Metropolitano 2002*. [Tesis de Maestría] Lima, UPCH
- Gómez, F. (2003) *Evaluación de la calidad de servicio, desde la percepción del usuario externo. Centro de Salud Alto de La Alianza, Tacna 2002*. [Tesis de Maestría]. Lima: UPCH
- Hueso, A. (2012) *Metodologías y técnicas cuantitativas de investigación*. Editorial: Universidad Politécnica de Valencia. 1ra Edición 2012.
- Huiza, G. (2003) “*Satisfacción del Usuario Externo sobre la calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – Diciembre*”. Tesis para optar el grado académico de Magister en enfermería mención en Gestión en enfermería. Lima. Perú. 2003.

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Nosotros; María Benita Cáceres Bueno y Natalia Teves Barrenechea, estudiantes del Programa de la Maestría de Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI 40657552 y 40630706, con el artículo titulado “Expectativas y Percepciones de la Calidad de Atención en usuarios externos que acuden al Centro Materno Infantil Chorrillos II – Junio 2014” declaramos bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría, y no es compartida con coautores.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 17 de noviembre del 2017

María Benita Cáceres Bueno
DNI 40657552

Natalia Teves Barrenechea
DNI 40630706