

## PERCEPCIÓN DE LA USUARIA EXTERNA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, ESSALUD - 2009

### Assessment of the quality of service perceived by users of the outpatient Gynecology and Obstetrics Service of the ESSALUD Hospital, Aurelio Díaz Ufano y Peral -2009

Elizabeth Mirella Pizarro Sánchez<sup>1</sup>

#### RESUMEN

**Objetivo:** evaluar la calidad de servicio en la consulta externa del Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral de EsSSALUD durante mayo y junio del 2009.

**Material y Método:** el diseño fue descriptivo transversal. La medición de la calidad se realizó a través de la satisfacción del usuario utilizando la encuesta SERVQUAL. La muestra estuvo constituida por 195 usuarias externas;

**Resultados:** el 97,6% de las encuestadas fueron adultas; 80,1% con educación superior. 50,51% llegan al hospital en media hora o menos. 49,49% viven en área urbano-marginal y 67,35% fueron aseguradas por su cónyuge. Con respecto a la satisfacción global, se encontró que el 60,2% de las encuestadas manifestaron insatisfacción leve o moderada y casi 40%, satisfacción amplia. Estos porcentajes se mantuvieron en las dimensiones 'aspectos tangibles' y 'confiabilidad' y se invirtieron en respuesta rápida y seguridad. El nivel de instrucción primaria o menos y el tiempo de llegada al hospital menor de 30 minutos son las características que presentan menores niveles de insatisfacción en las diferentes dimensiones de la calidad de servicio. Se encontró que el nivel de instrucción secundaria o superior y el tiempo de llegada al hospital (entre 30 minutos y una hora) son factores asociados con la insatisfacción global del servicio.

**Conclusiones:** la calidad de servicio no es adecuada en su totalidad.

**Palabras clave:** satisfacción del paciente, evaluación de la calidad de atención de salud, atención ambulatoria

#### ABSTRACT

**Objective:** To assess the quality of service perceived by users of the outpatient Gynecology and Obstetrics Service of the ESSALUD Hospital, Aurelio Díaz Ufano y Peral between May and June, 2009.

**Methodology:** The study design was descriptive cross-sectional. The quality of service was assessed with the SERVQUAL survey. The probabilistic sample was composed of 195 external users.

**Results:** 97.6% of the patients were adult women, uninsured, 80.1% had higher education, and 50.51% spent less than half an hour to arrive to the hospital. 49.49% lived in urban-slum communities and 67.35% were insured. The total quality of service was perceived as mild to moderate dissatisfaction (60.2%), and about 40% was broadly satisfied. The same figure was found for the quality dimensions 'tangibles' and 'confidence'. The opposite happens in 'the rapid response' and 'reliability' dimensions. The users with elementary or less education, and those that arrive in less than half an hour to the hospital had lower levels of dissatisfaction in the different quality dimensions. It was found that the higher level of education and time of arriving to the hospital (between 30 minutes to an hour) are factors associated with total quality of service dissatisfaction.

**Conclusions:** The total quality of service is not satisfactory.

**Keywords:** patient satisfaction; quality assurance, health care; ambulatory care

<sup>1</sup> Mg. Obstetra. Docente de la FOE-USMP, Lima, Perú.

#### INTRODUCCIÓN

La Organización Panamericana de la Salud<sup>1</sup> centra su definición de calidad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o del cliente. Parasuraman<sup>2</sup> establece una relación entre las percepciones y las expectativas de los usuarios con respecto al servicio y concluye que mientras las percepciones sean mejores que las expectativas, más alto será el nivel de calidad percibido.

El interés en la calidad de la atención médica tiene como finalidad disminuir la desigualdad en el sistema de salud, que no se manifiesta exclusivamente en la cobertura, sino además en la calidad de los servicios que reciben los diferentes grupos sociales<sup>3</sup>. Las instituciones de salud del Perú y del mundo han planteado estrategias nacionales que pretenden la mejora de la calidad, lo que implicaría el incremento en la satisfacción del

usuario, que es vista como indicador de la calidad de los servicios recibidos.<sup>2</sup>

Existen varias técnicas de medición que pueden evaluar la calidad de los servicios de salud, una de ellas es la escala SERVQUAL (Service Quality) que evalúa la comparación entre el comportamiento de expectativas y de percepciones, tomando en cuenta lo siguiente: aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía<sup>4-8</sup>. Esta escala deriva de los trabajos de un grupo de investigadores que han examinado el significado de la calidad de servicio mediante estudios cuantitativos y cualitativos de investigación, en los cuales los consumidores perciben y evalúan la calidad de servicio<sup>8,9</sup>.

El instrumento SERVQUAL ha sido aplicado en diferentes estudios en centros asistenciales del territorio peruano<sup>10</sup>, mostrando resultados útiles para el mejoramiento continuo de calidad de los servicios<sup>9-12</sup>.

Conocer la percepción del usuario externo sobre la calidad de los servicios de salud prestados en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral – EsSALUD, permitirá tener un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios y así implementar medidas correctivas a través de un programa de mejoramiento continuo de la calidad.

Ante este contexto, el objetivo de la presente investigación fue determinar la calidad de servicio a través del grado de satisfacción de las usuarias externas del Servicio de Gineco Obstetricia – Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral - ESSALUD, 2009.

## MATERIAL Y MÉTODO

### Diseño de estudio

Es un estudio descriptivo y transversal.

### Población y muestra

La población estuvo constituida por 399 usuarias del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral - EsSALUD, durante los meses de mayo y junio del 2009.

### Criterios de selección

-Usuarias externas del servicio de Gineco

Obstetricia mayores de 18 años.

-Haber sido atendida y registrada en la consulta externa.

-Pacientes orientadas en tiempo y en espacio que aceptaron participar voluntariamente en el estudio.

### Muestra

La muestra estuvo constituida por 195 usuarias de la consulta externa. El cálculo se hizo realizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z = 1,96

p = 0,5 (prevalencia del evento)

q = 1 - p = 0,5

e = 0,05 (error absoluto o de precisión máxima)

N= tamaño del universo

Reemplazando los valores en la muestra: **n = 195.**

### Instrumentos

Se utilizó la encuesta de evaluación de la calidad de servicio SERVQUAL modificada, la cual ha sido ampliamente empleada para la evaluación de servicios médicos en el Perú.

Este instrumento consta de 18 preguntas sobre datos generales del encuestado, 18 pregunta de expectativas, 18 preguntas de percepciones del servicio.

Las dimensiones generales (aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía) se describen a continuación:

La interpretación de las diferencias entre expectativas y percepciones (grado de satisfacción de los usuarios) se realizó considerando los siguientes parámetros:

- Satisfacción amplia (-4 a <0)
- Satisfacción (0)
- Insatisfacción leve/moderada (>0 a 2)
- Insatisfacción severa (>2 a 4)

La categorización de las variables: de la siguiente manera:

- < de 0 : Ampliamente satisfechos.
- 0 : Satisfecho
- > 0 y <= 2: Leve a moderadamente insatisfechos.
- > 2 : Severamente insatisfechos.

Los parámetros empleados están basados en los establecidos por Parasuraman y cols<sup>2</sup> y posteriormente adaptados por diversos autores para la encuesta SERVQUAL modificada.

#### **Técnicas y procedimientos de recolección de la información:**

La técnica utilizada fue la encuesta directa cara a cara.

#### **Procedimiento de recolección de datos:**

La encuesta SERVQUAL fue aplicada en dos momentos; antes de que el usuario reciba la atención se aplicó la primera parte de la encuesta: datos generales y preguntas de expectativas. Las preguntas de percepciones y la priorización de dimensiones de la calidad se aplicaron luego de que el usuario había recibido la atención.

#### **Plan de análisis**

#### **Procesamiento de la información:**

La base de datos se realizó en Microsoft Office Excel 2007. Fueron posteriormente transformadas y procesadas en el paquete estadístico SPSS vs. 17. El análisis de la información fue realizado de la siguiente manera:

- Análisis descriptivo de todas las variables a través de la determinación de proporciones de las variables sociodemográficas y medias de satisfacción de expectativas y percepciones.
- Análisis bivariado de las medias de satisfacción global y de cada una de las dimensiones de la calidad de servicio según variables sociodemográficas, empleando el test de "t de student" y el test de ANOVA.
- Finalmente se realizó un análisis multivariado empleando la regresión lineal múltiple, para la identificación de los factores asociados a la satisfacción global y la satisfacción de cada una de las dimensiones de la calidad. Se trabajó con un nivel de significancia del 5%.

## **RESULTADOS**

**Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra de estudio  
Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción de la usuaria externa del servicio de Gineco  
Obstetricia Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral - 2009**

<b>Variables</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Grupo etario</b>	Adolescente	4	2,04
	Adulto	192	97,96
<b>Nivel de instrucción</b>	Primaria o menos	16	8,16
	Secundaria	81	41,33
	Superior Técnica o Universitaria	99	50,51
<b>Tiempo de llegada</b>	Media hora o menos	173	88,27
	Más de media hora hasta 1 hora	15	7,65
	Más de una hora	8	4,08
<b>Zona de residencia</b>	Urbano	95	48,47
	Urbano Marginal	97	49,49
	Rural	4	2,04
<b>Tipo de seguro</b>	Obligatorio	64	32,65
	Cónyuge	132	67,35

El mayor porcentaje de esta población son adultas: 97,96%, y con grado de instrucción superior técnico o universitario, que corresponde al 50,51% de la población total, seguido de 41,33% con grado de instrucción secundaria.

En relación con la zona de residencia, los porcentajes se encuentran distribuidos: 49,49% en la zona urbano marginal y 48,47% en la zona urbana.

En referencia al tipo de seguro, 67,35% fueron asegurados por el cónyuge y 32,65% tienen seguro obligatorio.

**Tabla 2. Niveles de satisfacción global según dimensiones de la calidad**  
**Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción de la usuaria externa del servicio de Gineco**  
**Obstetricia Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2009**

<b>Variables</b>	<b>Características</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción global</b>	Satisfacción amplia	75	38,3
	Satisfacción	1	0,51
	Insatisfacción leve-moderada	118	60,2
	Insatisfacción severa	2	1,02
<b>Aspectos tangibles</b>	Satisfacción amplia	62	31,6
	Satisfacción	18	9,18
	Insatisfacción leve-moderada	113	57,7
	Insatisfacción severa	3	1,53
<b>Confiabilidad</b>	Satisfacción amplia	64	32,7
	Satisfacción	19	9,69
	Insatisfacción leve-moderada	108	55,1
	Insatisfacción severa	5	2,55
<b>Respuesta rápida</b>	Satisfacción amplia	68	34,7
	Satisfacción	30	15,3
	Insatisfacción leve-moderada	91	46,4
	Insatisfacción severa	7	3,57
<b>Seguridad</b>	Satisfacción amplia	57	29,1
	Satisfacción	39	19,9
	Insatisfacción leve-moderada	96	49
	Insatisfacción severa	4	2,04
<b>Empatía</b>	Satisfacción amplia	58	29,6
	Satisfacción	47	24
	Insatisfacción leve-moderada	80	40,8
	Insatisfacción severa	11	5,61

En la tabla, en la satisfacción global se observa que existe insatisfacción leve a moderada en el 60,2%, seguida de satisfacción amplia con 38,3%, insatisfacción severa con 1,02% y finalmente satisfacción, 0,51%.

La insatisfacción leve a moderada también predomina en las cinco dimensiones de la calidad: aspectos tangibles (57,7%), confiabilidad (55,1%), respuesta rápida (46,4%), seguridad (49%) y empatía (40,8%).

**Tabla 3. Medias de satisfacción (dimensión aspectos tangibles), según características sociodemográficas. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción de la usuaria externa del Servicio de Gineco Obstetricia, Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, 2009**

<b>Variables</b>	<b>Características</b>	<b>n</b>	<b>x</b>	<b>valor-p</b>
<b>Grupo etario</b>	Adolescente	4	0,56	0,582
	Adulto	192	0,34	
<b>Nivel de instrucción</b>	Primaria o menos	16	-0,20	0,001
	Secundaria	81	0,23	
	Superior Técnica o Universitaria	99	0,53	
<b>Tiempo de llegada</b>	Media hora o menos	173	0,38	0,106
	Más de media hora hasta 1 hora	15	0,27	
	Más de 1 hora	8	-0,22	

<b>Zona de residencia</b>	Urbano	95	0,50	0,010
	Urbano Marginal	97	0,22	
	Rural	4	-0,38	
<b>Tipo de seguro</b>	Obligatorio	64	0,39	0,582
	Cónyuge	132	0,32	

En la tabla, se aprecia que el promedio de satisfacción, medido en la dimensión de aspectos tangibles, es de amplia satisfacción según las variables: zona de residencia rural ( $x = -0,38$ ), tiempo de llegada más de una hora ( $x = -0,22$ ) y nivel de instrucción primaria ( $x = -0,20$ ), existiendo diferencias estadísticamente significativas en los

promedios de los encuestados en cada variable, siendo la variable 'nivel de instrucción' al mismo tiempo estadísticamente significativa ( $p \leq 0,001$ ).

Las medias en el grupo etario de adolescentes ( $x = 0,56$ ) y en el tipo de seguro obligatorio ( $x = 0,39$ ), presentan insatisfacción leve a moderada.

**Tabla 4. Medias de satisfacción para dimensión 'confiabilidad' según características sociodemográficas. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción de la usuaria externa del servicio de Gineco Obstetricia Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2009**

Variables	Características	n	x	valor-p
<b>Grupo etario</b>	Adolescente	4	0,30	0,978
	Adulto	192	0,31	
<b>Nivel de instrucción</b>	Primaria o menos	16	-0,38	0,000
	Secundaria	81	0,23	
	Superior Técnica o Universitaria	99	0,49	
<b>Tiempo de llegada</b>	Media hora o menos	173	0,33	0,336
	Más de media hora hasta 1 hora	15	0,28	
	Más de 1 hora	8	-0,10	
<b>Zona de residencia</b>	Urbano	95	0,45	0,022
	Urbano Marginal	97	0,20	
	Rural	4	-0,40	
<b>Tipo de seguro</b>	Obligatorio	64	0,33	0,840
	Cónyuge	132	0,30	

Respecto a la dimensión confiabilidad, la media de satisfacción es amplia, según el nivel de instrucción primaria ( $x = -0,38$ ), zona de residencia rural ( $x = -0,40$ ) y tiempo de llegada más de una hora ( $x = -0,10$ ), a diferencia de las variables grupo etario

adulto ( $x = 0,30$ ) y tipo de seguro obligatorio ( $x = 0,33$ ) que presentan insatisfacción leve a moderada.

Existen diferencias estadísticamente significativas de los promedios de satisfacción de las encuestadas según niveles de instrucción.

**Tabla 5. Factores asociados a la satisfacción global y las dimensiones de la calidad de servicio**

	Coefficiente	Valor-p	[IC 95%]
<b>Satisfacción global</b>			
Instrucción secundaria *	0,79	0,000	(0,40 ; 1,17)
Instrucción superior *	0,44	0,025	(0,05 ; 0,84)
Constante	-0,29	0,104	(-0,65 ; 0,06)
<b>Dimensión Tangibles</b>			
Instrucción secundaria *	0,46	0,028	(0,05 ; 0,87)
Instrucción superior *	0,74	0,000	(0,34 ; 1,15)
Llegada 30 a 60 minutos**	-0,09	0,639	(-0,50 ; 0,30)
Llegada más de 60 min.**	-0,63	0,023	(-1,17 ; -0,08)
Constante	-0,19	0,321	(-0,57 ; 0,18)
<b>Dimensión Confiabilidad</b>			

Instrucción secundaria *	0,86	0,000	(0,44 ; 1,27)
Instrucción superior *	0,60	0,005	(0,18 ; 1,02)
Constante	-0,37	0,056	(-0,76 ; 0,01)
<b>Dimensión Respuesta rápida</b>			
Instrucción secundaria *	0,41	0,078	(-0,04 ; 0,88)
Instrucción superior *	0,75	0,001	(0,29 ; 1,21)
Constante	-0,31	0,150	(-0,73 ; 0,11)
<b>Dimensión Seguridad</b>			
Instrucción secundaria *	0,78	0,000	(0,37 ; 1,19)
Instrucción superior *	0,43	0,043	(0,01 ; 0,85)
Constante	-0,31	0,109	(-0,69 ; 0,07)
<b>Dimensión Empatía</b>			
Instrucción secundaria *	0,34	0,147	(-0,12 ; 0,82)
Instrucción superior *	0,82	0,001	(0,36 ; 1,29)
Constante	-0,28	0,200	(-0,71 ; 0,15)

\* Referencia: Instrucción primaria o menos

\*\* Referencia: Menos de 30 minutos

En la tabla se puede observar que los niveles de instrucción secundaria y superior están asociados a la satisfacción global con el servicio ( $p = 0,000$ ) y con la percepción de la satisfacción en las cinco dimensiones de la calidad. Excepto en la dimensión respuesta rápida, las usuarias que presentan un nivel de instrucción secundaria manifiestan insatisfacción ( $p = 0,78$ ), al igual que las usuarias con grado de instrucción secundaria ( $p = 0,147$ ) en la dimensión empatía.

## DISCUSIÓN

En el Perú se vienen realizando diversos trabajos<sup>9, 10, 13, 14</sup> orientados a la evaluación de la calidad de servicio de salud, desde la percepción del usuario externo. La mayoría corresponden al MINSA, siendo escasas las evaluaciones de la calidad del servicio en EsSalud.

La medición de satisfacción del usuario puede realizarse a través de métodos cualitativos y/o cuantitativos. El instrumento de medición que reúne estas características es el SERVQUAL, el mismo que tienen en común la mayoría de los trabajos consultados.<sup>10, 12, 13-16</sup>

Al segmentar a las usuarias por grupos etarios, encontramos que la mayor concentración corresponde a la edad adulta. Datos que guardan relación con los obtenidos por otros estudios<sup>10-12, 17-19</sup>, que se explicarían por una mayor demanda a este servicio y por patologías propias de la edad reproductiva. En referencia al nivel de instrucción de las usuarias, el porcentaje encontrado (50,51%) corresponde a las usuarias que tienen educación superior, dato similar al encontrado por Honorio<sup>20</sup> y

ligeramente superior a lo reportado por Idrogo<sup>21</sup>. El alto porcentaje de usuarias con educación superior (50,51 %) y secundaria completa (41,33%), indicaría probablemente mayor capacidad de comprensión a la encuesta aplicada pero a la vez mayor exigencia de la valoración de las

expectativas y percepciones que tienen sobre el servicio de salud.

La insatisfacción global hallada en el presente estudio es de leve a moderada en un 60,2%, resultados similares a los encontrados por Gómez<sup>22</sup> y Villanueva<sup>23</sup> en estudios que emplearon la misma metodología.

En las cinco dimensiones de la calidad, aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía, las que muestran insatisfacción leve a moderada en mayor porcentaje son: aspectos tangibles (57,7%) y confiabilidad (55,1%), resultados que varían de otros estudios, en los cuales han demostrado consistentemente que la confiabilidad es el criterio más importante para las usuarias al momento de valorar la calidad de atención de un servicio y que los elementos tangibles son los menos importantes<sup>24</sup>.

En cuanto a la dimensión confiabilidad, esta presenta 55,1% de insatisfacción leve a moderada, cifra que guarda cercanía con los estudios presentados por Salazar<sup>24</sup> y Armas<sup>13</sup>.

El promedio de satisfacción de la dimensión tangible tiene como resultado amplia satisfacción del usuario para las mujeres con nivel de instrucción primaria o menos ( $x = -0,20$ ); además este resultado es estadísticamente significativo.

El nivel de instrucción está asociado a la respuesta del usuario, lo que indica que a menor grado de instrucción, es mayor la satisfacción del usuario. Y a medida que el nivel de instrucción aumenta, es probable que incrementen también las expectativas del mismo.

En la dimensión 'confiabilidad' los resultados demuestran que la usuaria percibe no estar recibiendo el servicio adecuado. Así tenemos que el grupo de usuarias con tipo de seguro obligatorio ( $x= 0,33$ ), al igual que las del grupo etario adulto presentan insatisfacción leve a moderada.

El que las usuarias acudan en reiteradas oportunidades al hospital les causa malestar ya que el servicio no cumple con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad, datos que guardan relación con los estudios realizados por Aliaga y Aguirre<sup>10, 11</sup>, quienes encontraron insatisfacción leve a moderada en la dimensión confiabilidad realizadas en la consulta externa.

Al revisar factores asociados con la satisfacción global observamos que los grados de instrucción secundaria y superior están asociados a la satisfacción global con el servicio (0,000). Ambas variables incrementan la insatisfacción con el servicio.

La situación deficiente de los servicios de salud en la seguridad social es casi una constante y en los pocos estudios realizados a la fecha se encuentran datos similares.

## CONCLUSIONES

1. Existe un alto porcentaje de usuarias insatisfechas, demostrando que la calidad del servicio de Gineco Obstetricia del HADUYP – EsSalud es inadecuada.
2. En las cinco dimensiones de la calidad, aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía, se muestran insatisfacción leve a moderada. En mayor porcentaje son: aspectos tangibles (57,7%) y confiabilidad (55,1 %).
3. El factor asociado a la satisfacción global en relación a calidad de servicio, es el nivel de instrucción. A mayor grado de instrucción, mayor insatisfacción.

Sería conveniente que la reestructuración de EsSalud en redes asistenciales, que tienen como propósito reducir gastos administrativos e invertir

más en gastos asistenciales, incluya la mejora en los procesos para satisfacer los requerimientos de los usuarios en general y en un futuro variar las estadísticas encontradas y así poder obtener la tan anhelada "mejora de atención en salud".

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Revista Panamericana de Salud Pública/Pan Am. J Public Health. 2003; 13(4): 462-463.
2. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Barcelona: Editorial Díaz de Santos; 1993.
3. Universidad Ricardo Palma. Auditoría y Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud: Gestión de la Calidad en Salud. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2002.
4. Paganini J. Calidad y eficiencia de la atención hospitalaria. Desarrollo y fortalecimiento de los sistemas locales de salud. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 1993.
5. Passos R. La gestión de calidad total en la perspectiva de los servicios de salud. Río de Janeiro: Ensayos; 1993.
6. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas y de los consumidores. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1999.
7. Rodríguez M. Una herramienta para evaluar el servicio: el SERVQUAL. [Internet] [fecha de acceso 06 Octubre de 2000] URL disponible en: <http://www.calidad.org/public/articles/967494704>.
8. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Salud Pública de México. 1996; 37(2): 98-112.
9. Sifuentes A. Uso Exploratorio del SERVQUAL en la evaluación de la calidad del servicio de pediatría. Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2000. [Tesis de Médico Cirujano]. Lima: UPCH; 2000.
10. Aliaga S. Investigación de la calidad de atención en los consultorios externos Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2003. [Tesis de Médico Cirujano]. Lima: UPCH; 2003
11. Aguirre O. Evaluación de la calidad de servicio Centro de Salud de Otuzco, 2002. [Tesis de maestría]. Lima: UPCH; 2002.
12. Cerna N. Calidad de servicio expresada en la satisfacción del usuario externo e interno Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca 2002. [Tesis de maestría]. Lima: UPCH; 2002.
13. Armas F. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en consulta externa de Pediatría del Hospital III EsSalud Chimbote, 2003. [Tesis de maestría]. Lima: UPCH; 2003
14. Chura F. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo en el centro de salud

La Esperanza Tacna. [ Tesis de maestría] Lima: UPCH, 2002.

16. Chambilla L. Evaluación de la calidad desde la percepción del usuario externo Centro de Salud Bolognesi, Tacna 2002. [Tesis de maestría]. Lima: UPCH; 2003.

17. Servicio Andaluz de Salud. Atención primaria: resultados generales de la encuesta de satisfacción de usuarios 2002.

18. Chang M, Alemán M, Cañizares M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev cubana Gen Integra. 1999; 15(5): 541-7

19. Organización Panamericana de la Salud. Programa de Garantía y Mejoramiento de Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe. Washington, D.C.: OPS; 2003.

20. Honorio J. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción de la usuaria de consulta externa de Ginecología y Obstetricia. Hospital III EsSalud Chimbote, 2003. [Tesis de maestría]. Lima: UPCH; 2003

21. Idrogo M. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción de la usuaria de consulta externa de Ginecología y Obstetricia. Hospital IV Victor Lazarte

15. Gonzales B, López P, Marín I, Haro L, Macías A. Satisfacción del usuario de servicio de salud en el trabajo. Rev Med IMSS. 2002; 40(4): 301-4. Echegaray - EsSalud Trujillo, 2003. [Tesis de maestría]. Lima: UPCH; 2003.

22. Gómez F. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo. C. S. alto de la Alianza. Tesis de Magíster. Lima: UPCH; 2003.

23. Villanueva J. Medición de la calidad percibida por los usuarios externos C.S San Francisco. Tesis Magíster. Lima: UPCH; 2003.

24. Salazar M. Evaluación de la calidad desde la percepción del usuario externo Centro de Salud La Natividad, Tacna 2002. [Tesis de maestría]. Lima: UPCH; 2003

**Correspondencia:**

Mirella Pizarro Sánchez

Correo electrónico: mirellita25@hotmail.com

Recepción del artículo: 12/10/10

Aceptación del artículo: 10/12/10