



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

**TESIS**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN LA ATENCIÓN  
PRIMARIA DE SALUD EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE  
OBSTETRICIA DEL C.S SAGRADO CORAZON DE JESUS, 2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN OBSTETRICIA**

**AUTOR:**

**BACHILLER: SONIA BRISET QUISPE CADILLO**

**LIMA – PERÚ  
2017**

## INDICE

CARATULA	II
PAGINAS PRELIMINARES	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
	Pag.

### INTRODUCCIÓN

## **CAPITULO I      PLANEAMIENTO METODOLÓGICO**

- 1.1 Descripción de la Realidad Problemática
- 1.2 Delimitación de la investigación
- 1.3 Formulación del Problema
  - 1.3.1 Problema principal
  - 1.3.2 Problemas secundarios
- 1.4 Objetivos de la investigación
  - 1.4.1 Objetivo general
  - 1.4.2 Objetivos específicos
- 1.5 Hipótesis
  - 1.5.1 Hipótesis general
  - 1.5.2 Hipótesis secundaria
  - 1.5.3 Identificación y Clasificación de Variables e Indicadores
- 1.6 Diseño de la Investigación
  - 1.6.1 Tipo de investigación
  - 1.6.2 Nivel de la investigación
  - 1.6.3 Método
- 1.7 Población y muestra
  - 1.7.1 Población
  - 1.7.2 Muestra

1.8 Técnicas e instrumentos

1.8.1 Técnicas

1.8.2 Instrumentos

1.9 Justificación

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

2.1 Fundamentos teóricos de la Investigación

2.1.1 Antecedentes

2.1.2 Bases teóricas

2.1.3 Definición de términos

## **CAPITULO III. PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS**

3.1 Presentación de resultados

3.2 Interpretación, análisis y discusión de resultados

## **CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4.1 Conclusiones

4.2 Recomendaciones

## **FUENTES DE INFORMACION**

### **ANEXOS**

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Autorización Institucional donde se ha realizado el estudio

**Este trabajo está dedicado a mis  
padres Alejandra y Guillermo por  
su constante amor, comprensión,  
apoyo y dedicación.**

**A dios por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.**

**A mis padres por su amor.**

**A mi hermano Yino por ser mi segundo padre, amigo y confidente.**

**A mi asesora MG. Carmen Livia Segovia, por su gran paciencia, dedicación y enseñanza en esta investigación, mil gracias. También a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.**

## **RESUMEN.**

La presente investigación tiene como objetivo: Determinar el grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús en el año 2017

Material y métodos: El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo de corte transversal y prospectivo. La población estuvo constituida por 1739 pacientes que acuden al consultorio de obstetricia, la muestra estuvo conformada por 92 usuarias, atendidas en el consultorio de obstetricia del centro de salud sagrado corazón de Jesús.

Resultados: La satisfacción global de la muestra encuestada fue de 68.3% categorizándose como "Aceptable", entre las características sociodemográficas según la condición del encuestado el 100% fueron usuarias, según la edad del encuestado el promedio de edad fue 28.22 años, con predominio del grupo etario Joven con 81.52%,según el grado de instrucción el 44% de la muestra conto con estudios secundarios, según el tipo de seguro el 68% contaba con SIS y finalmente según el tipo de usuario el 75% fue continuador. Evaluando los resultados por dimensiones se encontró que el grado de satisfacción para la dimensión de fiabilidad fue de 70%" categorizándose como "Aceptable", el grado de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta fue de 46.5% categorizándose como "en proceso", el grado de satisfacción para la dimensión de seguridad fue de 84.2% categorizándose como "aceptable", El grado de satisfacción para la dimensión de empatía fue de 78% categorizándose como "aceptable ",el grado de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles fue de 59% categorizándose como "en proceso".

**Conclusión:** La satisfacción global encontrada (68.3%) es muy alta en comparación a otros estudios. Así mismo al momento de realizar el llenado de la base de datos se observó que las expectativas eran altas en su mayoría.

**Palabras claves:** Satisfacción, Servqual, percepción, expectativas, calidad sanitaria.

## **ABSTRACT.**

The present research aims to: Determine the degree of satisfaction of users in primary health care in the external obstetrics office of C.S Sacred Heart of Jesus in 2017

Material and methods: The research design was descriptive cross-sectional and prospective. The population consisted of 1739 patients who attended the obstetrics office, the sample was made up of 92 users, attended in the obstetrics office of the center of sacred health of Jesus.

Results: Overall satisfaction of the sample was 68.3% categorized as "Acceptable"; among the sociodemographic characteristics according to the respondent's condition, 100% were users; according to the respondent's age the average age was 28.22 years, with a predominance of Age group Young people with 81.52%, according to the degree of instruction 44% of the sample counted with secondary studies, according to the type of insurance 68% had SIS and finally according to the type of user 75% was continuous. Evaluating the results by dimensions, the degree of satisfaction for the reliability dimension was found to be 70% "categorized as" Acceptable ", the degree of satisfaction for the responsiveness dimension was 46.5% categorized as " in process " The degree of satisfaction for the security dimension was 84.2%, categorized as "acceptable." The degree of satisfaction for the empathy dimension was 78% categorized as "acceptable", the degree of satisfaction for the dimension of tangible aspects was 59% categorized as "in process".

Conclusion: Overall satisfaction found (68.3%) is very high compared to other studies. Also at the time of filling the database was observed that the expectations were high mostly.

Key words: Satisfaction, Servqual, perception, expectations, sanitary quality.

## INTRODUCCION

Desde hace algunos años empezó el interés relacionado a la calidad de atención sanitaria, siendo todo un desafío para los diferentes niveles y servicios en salud,

En nuestro país las instituciones del estado constantemente son consideradas como entes que brindan una mala o regular calidad de atención, muchas veces esta insatisfacción está relacionada con la infraestructura del establecimiento , el trato del personal de salud hacia los pacientes, las largas colas, la falta de abastecimiento de farmacia y engorrosos trámites que deben realizar. Es así que, en busca de la mejoría relacionada con la calidad de atención sanitaria evaluada desde la perspectiva del usuario, se implementaron diversos proyectos de mejora, pese a esto aun en la actualidad la insatisfacción percibida por los pacientes es alta.

Estas razones impulsan la realización de esta investigación, en el que se buscara determinar la calidad de atención brindada a las usuarias del consultorio de obstetricia a través de una encuesta que será aplicada antes y después de la atención sanitaria, encuesta proporcionada y utilizada actualmente por el ministerio de salud, los resultados nos permitirán conocer y categorizar el grado de satisfacción percibido por las usuarias, además de poder realizar las intervenciones necesarias para su mejoría.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.**

#### **1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.**

La calidad de la atención en los establecimientos de salud es un tema de importancia crítica, al que los profesionales de la salud deben dedicar la atención que merece por el impacto que tiene en el bienestar de los pacientes. (1)

La política pública en calidad de la atención de salud surge tardíamente en los sistemas de salud. Su mayor desarrollo se produce en los países del hemisferio norte, principalmente en los Estados Unidos de Norteamérica, siendo el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados

Unidos el que conformó la Agency for Healthcare Research and Quality, (AHRQ), cuya misión fue “mejorar la calidad, seguridad, eficacia, efectividad, y costo-efectividad del cuidado de salud”, mediante la investigación y análisis de las políticas de salud.<sup>(13)</sup> Es así que en los años 80 la percepción de la satisfacción general relacionada con los servicios de salud brindada hacia los pacientes en los hospitales del noroeste de los estados unidos era de un 82.4%.<sup>(25)</sup>

De esta forma es que a mitad del decenio de los años 70, empezó el interés por el bienestar o satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en la Unión Americana, lo cual estuvo unido al surgimiento de los movimientos de usuarios. (3) En los países europeos, se debió frecuentemente al impulso de algunas agencias intergubernamentales especializadas en salud. En Reino Unido a través de una organización privada, la Fundación de la Salud, desarrolló la iniciativa Quest Quality and Improved Performance (QQIP) dedicada al análisis de la política sobre la calidad y desempeño del Servicio Nacional de Salud, con base en evidencias. <sup>(13)</sup>

En las últimas décadas varios de los países de nuestra Región han desarrollado importantes iniciativas en materia de calidad y seguridad de los pacientes. <sup>(4)</sup>

Pese a esto, estudios realizados en algunos países, sobre la calidad de atención concluyen de la siguiente manera: Colombia en el Hospital San Vicente, la satisfacción de la atención es muy cuestionable debido a que el 41 % de los pacientes regresan a ser atendidos no por la buena atención que recibieron, sino por falta de recursos económicos, El Salvador en el Hospital Nueva Guadalupe no cuenta con capacidad instalada para brindar atención de calidad, el 82 % se ha visto alterada por las malas relaciones interpersonales de los trabajadores y el 94 % de los encuestados refieren que la infraestructura del Hospital es mala.<sup>(24)</sup> En México la calidad del servicio es

percibida como muy buena o buena por 84.8% de los usuarios de servicios ambulatorios curativos, esta proporción fue ligeramente superior a la reportada en la ENSANUT 2006 y en la ENSA 2000 de 79.3 y 83% respectivamente. De manera concomitante, la percepción de calidad regular se ha reducido, de 14 y 17.2% en 2000 y 2006 respectivamente, a 12.1% en 2012. La percepción de calidad muy mala o mala se ha mantenido similar. El 12.5% dicen que no regresarían a la misma institución que los atendió, similar a la proporción en 2006, de 12.7%, aunque ligeramente superior a lo reportado en 2000, de 10.9%. Los usuarios que acudieron al ISSSTE reportaron los porcentajes más altos de insatisfacción con la calidad del servicio recibido. Los usuarios opinan que sus servicios son regulares o malos y muy malos, con 20.5 y 5.6%, respectivamente; así como también la proporción más alta que afirman que no regresarían, con 21.9%.<sup>(27)</sup> En Chile según la última encuesta en satisfacción en población usuaria de hospitales realizada por el MINSAL se concluyó que un 67.7 de usuarios de los servicios de salud se encuentran satisfechos con la atención recibida, mientras que un 13.2 percibe los servicios de manera insatisfactoria. <sup>(28)</sup>

En el Perú, el proceso de formación de política pública se instaló tardíamente y bajo la modalidad de la planificación sanitaria tal como sucedió en muchos países en desarrollo. A fines del año 2001 se dio un paso importante en el proceso de formación de la política pública de calidad en salud a nivel sectorial, con la publicación del documento técnico del Sistema de Gestión de calidad en salud del Ministerio de salud. Este documento contiene la primera formulación de la política de calidad en salud. En el Plan nacional concertado en salud el año 2007 se recoge de manera explícita la preocupación por el desarrollo de calidad de la atención de salud a través de su quinto lineamiento titulado “Mejoramiento progresivo del acceso a los servicios de salud de calidad” y se traza como objetivo estratégico ampliar la oferta, mejorar la calidad y la organización de los servicios de salud del sector según las necesidades y demanda de los usuarios defendiendo además un

conjunto de metas al 2011. Se ha plasmado documentos técnicos como la Política nacional de Calidad en Salud. (2)

Según la última encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud 2014 realizada por el INEI en cooperación con la Superintendencia Nacional de Salud, se concluyó que :Los usuarios hombres que se encuentran satisfechos en mayor porcentaje se registran en las regiones de Amazonas con 92,5%, seguida de Tumbes con 86,2%, Tacna con 82,1% y región Loreto con 79,7%.Los que se encuentran ni satisfecho/ni insatisfecho en mayores porcentajes fueron las regiones Puno con 36,1%, Apurímac con 34,4%, Pasco con 32,0% y Ancash con 31,7%.Al igual los que se encuentran insatisfechos con el servicio recibido en las regiones de Apurímac con 22,2%, Junín con 18,3% y Cusco con 17,6% son hombres.Las mujeres que se encuentran satisfechas con el servicio recibido en mayores del porcentajes se presentaron en las regiones de Amazonas con 93,5%, seguida de Huánuco con 82,6%, Tacna con 81,6%, Ucayali con 81,1% y Loreto con 79,9%.Las usuarias que manifestaron estar ni satisfechas / ni insatisfechas se encuentran en las regiones de Apurímac con 37,9%, Puno con 35,5%, Cajamarca con 33,1% y La Libertad con 32,6%.Las mujeres que manifestaron insatisfacción por el servicio recibido se registraron en las regiones de Cusco con 24,2%, Apurímac con 20,3% y Ayacucho con 14,4% en mayores porcentajes.Mientras que en Lima un 77% de usuarios del servicio de consultorios externos se sintió satisfecho con la atención recibida, un 18% Ni satisfecho ni insatisfecho y un 5,0 Insatisfecho. (26)

No obstante los esfuerzos desplegados por el Ministerio de Salud y las demás organizaciones proveedoras de salud, el nivel de calidad dista mucho de ser satisfactorio. Complementariamente, la población percibe baja calidad en la atención que recibe según se concluye de los estudios realizados anualmente por la Universidad de Lima donde se aprecia no sólo un bajo nivel en la percepción de calidad, sino también una tendencia a seguir descendiendo. Cabe señalar que la baja calidad de la atención constituye

actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales. (2)

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Espacial:**

La presente investigación se llevó a cabo en el C.S Sagrado Corazón de Jesús, en el consultorio externo de obstetricia, dicho centro de salud está ubicado en el distrito de los olivos, en el departamento de Lima, es considerado un establecimiento de salud de categoría I-3; pertenece a la Red de salud RIMAC-SMP-LO.

**Temporal:** El presente estudio se realizó en el año 2017.

**Social:** La población de estudio fueron las usuarias del consultorio externo de obstetricia.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Cuál es el grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de obstetricia del Centro de salud Sagrado Corazón de Jesús en el año 2017?

### **1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS**

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las usuarias?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de fiabilidad?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta?

- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de seguridad?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de empatía?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles?

## **1.4 OBJETIVOS.**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL.**

- Determinar el grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús en el año 2017.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar las características sociodemográficas de las usuarias
- Identificar el grado de satisfacción para la dimensión de fiabilidad.
- Identificar el grado de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta.
- Identificar el grado de satisfacción para la dimensión de seguridad.
- Identificar el grado de satisfacción para la dimensión de empatía.
- Identificar el grado de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles

## **1.5 VARIABLES**

- GRADO DE SATISFACCION DE LAS USUARIAS.

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES.
SATISFACCION DE LAS USUARIAS.	Fiabilidad	Atención sin diferencias
		Atención por orden de llegada
		Atención realizada según horario del EE.SS
		Mecanismos para atender quejas o reclamos
		Farmacia abastecida
	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para atención por caja/farmacia
		Tiempo de espera para atención por admisión
		Tiempo de espera para atención por consultorio externo
		Resolución de problemas relacionado a quejas o reclamos
	Seguridad	Privacidad en consulta
		Examen completo y minucioso
		Tiempo empleado para aclarar dudas o preguntas sobre el estado de salud del paciente
		Confianza inspirada por el o la obstetra
	Empatía	Amabilidad respeto y paciencia ( obstetra)
		Amabilidad respeto y paciencia ( caja/farmacia)
		Amabilidad respeto y paciencia ( Admisión)
		Comprensión del paciente sobre su estado de salud y/o resultado de la atención
		Comprensión del paciente sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados a seguir
	Aspectos Tangibles	Carteles, letreros o flechas adecuados para la orientación del paciente
		Bancas y sillas en buen estado ; cantidad de acuerdo a flujo de pacientes
Baños limpios		
Equipos médicos disponibles y materiales necesarios durante la atención.		

## 1.6 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

### 1.6.1 TIPOS DE INVESTIGACION

**Descriptivo;** porque se buscó medir variables; así como, evaluar diversos aspectos de un universo, con la finalidad de identificar características y establecer propiedades importantes que permitan determinar el grado de satisfacción de las usuarias.

**Corte transversal;** porque los datos fueron recolectados en un solo momento.

**Prospectivo;** porque los datos se recogieron a medida que sucedían.

### 1.6.2 NIVEL DE INVESTIGACION

**Aplicativo;** porque se realizó sobre hechos ocurridos en el Centro de salud "Sagrado corazón de Jesús"

### 1.6.3 METODO

**Cuantitativo,** porque es posible examinar los datos de manera numérica, procesados a través de la estadística.

## 1.7 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.7.1 POBLACIÓN

1739 pacientes que acuden a la consulta externa de obstetricia del centro de salud sagrado corazón de Jesús en un año.

## 1.7.2 MUESTRA

El cálculo de la muestra se realizó con el aplicativo servqual modificado automatizado que emplea la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar del 10% para un nivel de confianza del 95%, la unidad de análisis se estimó en 1739 usuarias. En la guía del encuestador para la medición de la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud se recomienda añadir un 20 % (Total = 2087) esta fue ingresada en la base de datos y se obtuvo automáticamente una muestra de 92 usuarias. (31)

Tamaño de Muestra	n	?
Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar	E	0.1
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Poblacion de atendidos en el servicio de consulta externa	N	2087
	n	92

(32)

## 1.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 1.8.1 TÉCNICAS

La recolección de información se realizó previa coordinación con el medico jefe del C.S Sagrado corazón de Jesús y las obstetras pertenecientes al centro de salud. La técnica de recopilación será obtenida directamente de las pacientes que acuden a la consulta externa de obstetricia, para ello se utilizará la encuesta SERVQUAL.

## 1.8.2 INSTRUMENTOS

Se utilizó un instrumento: La encuesta SERVQUAL modificada, la cual fue reformada e implantada por el ministerio de salud del Perú en los establecimientos de salud del territorio peruano; Las áreas de preguntas (Expectativas y Percepción) están diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.

Está constituida de 2 partes:

- La primera que evaluara las expectativas del usuario, esta consta de 22 preguntas que evaluaran las siguientes dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, distribuidas en orden numérica de la siguiente manera: Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05. Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09. Seguridad: Preguntas del 10 al 13. Empatía: Preguntas del 14 al 18. Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22. Esta será aplicada antes de que la usuaria reciba la atención solicitada por parte del personal de salud.
- La segunda que evaluara las percepciones del usuario esta consta de 22 preguntas que evaluaran las siguientes dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, distribuidas en orden numérica de la siguiente manera: Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05. Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09. Seguridad: Preguntas del 10 al 13. Empatía: Preguntas del 14 al 18. Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22. Esta será aplicada después

de que la usuaria reciba la atención solicitada por parte del personal de salud.

La satisfacción de las usuarias se determinó calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y las percepciones (P-E); posteriormente fue interpretada según los siguientes parámetros:

1. Valores positivos y cero: Usuario Satisfecho.
2. Valores negativos: Usuario Insatisfecho.

El ministerio de salud emplea el cuadro de Baremación, en este se determina el nivel o grado de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, esta clasificación se hace extensiva por pregunta, por criterio y por puntaje global del cuestionario.

### **CATEGORÍAS DE SATISFACCIÓN**

<b>Porcentaje insatisfacción</b>	<b>Categoría</b>
Más de 60%	Por mejorar
40-60%	En proceso
Menos del 40%	Aceptable

Para el presente trabajo que busca investigar el grado de satisfacción de las usuarias, se empleó un cuadro similar al anterior que evaluó el porcentaje de satisfacción y lo categorizo tomando en cuenta los parámetros del ministerio de salud, elaborado por deducción propia, que determinara el grado de satisfacción del establecimiento. Los resultados obtenidos que representen un porcentaje menor de 40% serán categorizados como un criterio en la satisfacción “Por mejorar” y se

empleara el color rojo para su identificación; los resultados cuyos porcentajes se encuentren dentro del rango de 40- 60% serán categorizados como un criterio en la satisfacción “ En proceso” y se empleara el color amarillo para su identificación, finalmente los resultados obtenidos que representen un porcentaje mayor al 60% serán categorizados como un criterio en la satisfacción “Aceptable” y se empleara el color verde para su identificación.

<b>Porcentaje de satisfacción</b>	<b>Categoría o grado</b>
Menos de 40%	Por mejorar (Rojo)
40-60%	En proceso (Amarillo)
Más del 60%	Aceptable (Verde)

### **1.8.3 TÉCNICAS DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

La técnica estadística que se utilizó para procesar la información fue el aplicativo Excel servqual modificado del ministerio de salud del Perú.

### **1.8.4 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS UTILIZADAS EN EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Los resultados se presentaron en tablas y gráficos, para permitir el análisis respectivo.

### **1.8.5 ASPECTOS ÉTICOS CONTEMPLADOS**

El trabajo se realizó de manera confidencial y bajo total anonimato.

## **1.9 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION**

Hoy en día, un componente clave dentro de las políticas de salud es la mejora de los servicios brindados a los pacientes, es por ello que la evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario externo es cada vez más usada, mediante esto se busca recoger información sobre los conceptos, actitudes, perspectivas y expectativas en relación con el servicio, los cuales al ser procesados beneficiaran la organización de la entidad de salud, satisfaciendo así las necesidades y expectativas del usuario.

Se observa que a pesar de la creación e implementación de políticas en salud, relacionadas a la mejora en lo que respecta a calidad en salud, la percepción del usuario tiende a relacionar a los establecimientos de salud públicos con una regular o mala calidad de la atención.

Es así que actualmente el medir la satisfacción en los servicios de salud, desde el punto de vista planteado, debe ser considerado importante puesto que la satisfacción percibida por el usuario está relacionada con el cumplimiento de indicaciones médicas, además de la fidelización y difusión de carácter positivo relacionado con la calidad de atención que brinda el establecimiento de salud.

En la actualidad las investigaciones relacionadas con la calidad de atención en salud evaluadas desde el punto de vista del usuario que acude al servicio de obstetricia son escasas, razones que respaldan la realización de esta investigación, además de esto los resultados del presente estudio están orientados a brindar información actualizada a las autoridades del establecimiento de salud, esencialmente al servicio de obstetricia a fin de que se formulen y ejecuten estrategias dirigidas a mejorar la calidad de atención brindada.

En vista de lo anteriormente descrito considero importante la investigación del grado de satisfacción en la atención primaria de salud en el consultorio externo de obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús en el año 2017.

#### **1.10 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación sobre el grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús en el año 2017, es viable porque se cuenta con la autorización de la dirección del centro de salud, además de los recursos necesarios para realizar la investigación.

#### **1.11 LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Existen algunas dificultades que podrían limitar la realización del presente estudio; entre ellas el que las usuarias no deseen participar en el llenado de la encuesta además del tiempo de respuesta que autorice la ejecución de la investigación por parte de la Red de salud.

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

### **2.1 FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACION**

#### **2.1.1 ANTECEDENTES**

##### **ANTECEDENTES NACIONALES**

**Nimango V.** Perú en el año 2014. Realizo un trabajo de investigación con el **Objetivo:** Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. **Diseño:** Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. **Materiales y métodos:** Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se utilizó muestreo

no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas. **Resultados:** Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). **Conclusiones:** La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones. (9)

**Rivera S.** Perú en el periodo de setiembre 2013 – Febrero 2014. Realizo un trabajo de investigación con el **Objetivo:** Determinar las expectativas y percepciones de la calidad de atención en los Consultorios de Medicina General en usuarios externos del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, setiembre 2013-febrero 2014. **Diseño:** Investigación de tipo descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal. **Materiales y métodos:** en el estudio participaron 328 usuarios externos; como instrumento se utilizó la escala SERVQUAL; para describir los resultados se usó frecuencias relativas y absolutas y en la comparación de variables se usó la prueba chi-cuadrado. **Resultados:** La edad promedio de los usuarios fue de  $45,7 \pm 15.3$  años, comprendidos entre 20 a 76 años. El 93,6% de los usuarios externos tienen un alto nivel de expectativas sobre la atención de salud, las dimensiones con mayor puntaje fueron Empatía, Seguridad y Tangibilidad; respecto a la Empatía el 93,29% tienen altas expectativas respecto al trato brindado, explicación sobre el tratamiento y el estado de salud; en la dimensión Seguridad el 85,37% lo relacionan al examen completo y minucioso del médico, y en la dimensión Tangibilidad el 92,38% está en relación a la señalización para ubicar el consultorio. Posterior a la atención recibida el 72,26% de los usuarios externos percibieron una

atención de nivel medio, las dimensiones de Empatía y Seguridad tuvieron mayor valoración, en relación al trato amable/respetuoso del Médico (54,88%) y al tiempo brindado por el Médico (54,27%), respectivamente, a diferencia la dimensión de Aspectos tangibles que tuvo la menor valoración, principalmente por los equipos y materiales necesarios para la atención del usuario. **Conclusiones:** Los usuarios externos del Consultorio de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú tienen un alto nivel de expectativas respecto a su atención, sin embargo, el 72,26% de los usuarios externos perciben una atención de nivel medio.<sup>(11)</sup>

**Zamora C.** Perú en el periodo de Agosto 2011- Febrero 2012. Realizo un trabajo de investigación con el **Objetivo:** Determinar el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del hospital de la Solidaridad de Comas Agosto 2011- Febrero

2012. **Diseño:** Estudio de tipo cualitativo, transversal, descriptivo y observacional. **Material y métodos:** En 242 encuestas anónimas mediante un instrumento validado, SERVQUAL modificado, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo del Ministerio de Salud a pacientes del servicio de gineco-obstetricia del hospital de la solidaridad Comas entre los meses de Agosto 2011 a Febrero del 2012. Los datos se procesaron en SPSS 19.0 con estadísticas descriptivas, de frecuencia y porcentajes, media y desviación estándar, presentados con gráficos y tablas de frecuencia con un intervalo de confianza del 95% y 5% de error. Las variables principales fueron el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la Calidad de atención y sobre la infraestructura en la consulta del servicio de Gineco–Obstetricia. **Resultados:** El promedio de edad fue de 41.41 años (DS 13,360), siendo los distritos de origen más frecuentes Comas e Independencia con 28.11% y 18.88%. 74% refiere que no ha llegado a concluir la secundaria o no la han iniciado. Un 68.28%. estuvo

de acuerdo en cuanto a la atención y su percepción del trato y un 76.28% están conformes en relación al examen clínico realizado. La “explicación con palabras fáciles de entender” tuvo un 73.89 % de aceptación. La receta prescrita en relación a si las indicaciones fueron claras, con un 75.1% Las tarifas con un 25.70% de totalmente de acuerdo, no tuvo una gran aceptación, aunque el 42.97% estuvo mayormente de acuerdo.80.72% estuvo de acuerdo con el horario de atención establecido. Infraestructura tuvo porcentajes de aceptación bajos con un 29.72% de pocas veces de acuerdo por los vestidores y 55.75% no estaban de acuerdo con la comodidad de los ambientes. 71.89 % estuvo de acuerdo con la limpieza. La pregunta global para la percepción sobre calidad de atención obtuvo un 87.65% de acuerdo. El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos fue de 72.58%. El grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura fue de 63.58%. **Conclusiones:** El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del hospital de la Solidaridad de Comas Agosto 2011- Febrero 2012 fue de 70.92%. El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos en la atención en la consulta externa de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue de 87.55%.El grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue de 64.66%.<sup>(13)</sup>

## **ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

**Figuroa B.** Ecuador en el año 2013 realizo un trabajo de investigación con el **Objetivo:** Aplicar un sistema de evaluación a la calidad del servicio, considerando el modelo servqual, para mejorar el nivel de atención que recibe el usuario en el área de salud del Hospital José Garcés Rodríguez del

Cantón Salinas. **Material y métodos:** La metodología ameritó un planteamiento cuali-cuantitativo y contó con la participación de 386 sujetos, entre encuestados y entrevistados. **Resultados:** Principalmente los sujetos de estudio pertenecían al sexo femenino (86%), tuvieron edades entre 26 a 45 años (37%), tenían nivel educativo primario (57%) y secundario (31%). La mayoría de sujetos de estudio experimentó mínima satisfacción respecto a la tecnología diagnóstica empleada (60%), la apariencia y limpieza del personal (56%), indicaciones y señalizaciones del hospital (46%), interés del personal por cumplir lo prometido (57%), estado de las habitaciones (51%), información proporcionada por los Médicos (43%), facilidad para llegar al hospital (47%), el interés por solucionar los problemas (57%), la puntualidad de las consultas médicas (64%), disposición del personal para ayudar (63%), confianza transmitida (56%), amabilidad del personal (58%), preparación del personal (63%), capacidad para comprender las necesidades el paciente (68%), trato personalizado (73%) e interés del personal de enfermería (61%); respecto al tiempo de espera para ser atendido por un Médico, el 51% manifestó que ha sido peor de lo que esperaba. **Conclusion:** los usuarios no se sentían del todo satisfecho con el servicio recibido especialmente en lo que es tiempo de espera para ser atendido y tecnología usada para diagnosticar sus dolencias.<sup>(14)</sup>

## 2.1.2 BASES TEORICAS

### CALIDAD

La calidad ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer un producto o de recibir un servicio al más bajo costo posible. Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios. <sup>(10)</sup>

## ✓ CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD.

A pesar que la calidad en los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace más de 40 años, su definición, interpretación y evaluación continua siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores involucrados.<sup>(5)</sup>

El Instituto de Medicina de EEUU 1972 la define como "asistencia médica de calidad es aquella que es efectiva en la mejora del nivel de salud y grado de satisfacción de la población, con los recursos que la sociedad y los individuos han elegido destinar a ello"

Donabedian dice que la atención sanitaria tiene mayor o menor calidad en la medida que sus atributos se aproximen a los del prototipo. También la define como " el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención. <sup>(6)</sup>

La información sobre el grado de satisfacción y calidad percibida reportada por los usuarios de servicios de salud y sus familias es útil para mejorar la organización de la asistencia sanitaria y sirve como punto de partida para mejorar la calidad del servicio. La satisfacción de los pacientes forma parte de los resultados del centro de salud y es un elemento esencial en la evaluación de estas organizaciones. Por lo tanto, la dimensión de la satisfacción del paciente con el cuidado recibido se incluye en todos los modelos de evaluación de la calidad de la atención sanitaria. Sin embargo, la satisfacción del paciente es una variable compleja y no hay consenso general sobre los factores con los que está asociada. <sup>(8)</sup>

## SATISFACCION

La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.

(12)

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

A. El Rendimiento Percibido: se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.

B. Las Expectativas: las cuales son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, esta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraen suficientes clientes, pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios, en muchos casos es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia.

En todo caso, es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente:

- Sí está dentro de lo que la empresa puede proporcionarle.
- Sí está a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Sí coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

3. Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiara de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal, pero, tan sólo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las

empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar y entregar después más de lo que prometieron.

(11)

### ✓ **SATISFACCION EN SALUD**

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.

La preocupación por la satisfacción del paciente está condicionada porque esta se relaciona significativamente y funcionalmente con conductas de salud específicas (desde el cumplimiento de las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados, o incluso, conductas preventivas de la enfermedad). Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre satisfacción general, referida al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos, y la satisfacción específica, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto, o respecto a aspectos concretos de los servicios recibidos. (12)

## **INSTRUMENTO SERVQUAL**

En el mundo, el modelo conocido como SERVQUAL es el instrumento de mayor utilización con estos propósitos y ha sido especialmente utilizado con importantes resultados en la valoración de la calidad de instituciones de salud pública y privada. Una de las principales dificultades para medir la calidad desde el punto de vista de la satisfacción radica justamente en la indeterminación de este concepto, que procede, por una parte, de una naturaleza subjetiva y, por otra, de una contextual. La mayoría de los autores coincide en que la satisfacción es un fenómeno que viene determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. Carr-Hill probó que la satisfacción con la atención en salud está influenciada por el grado en que la actuación de los profesionales asistenciales se corresponde con la expectativa del paciente. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. La diversidad de teorías sobre las expectativas como determinantes de la satisfacción, unido a la dificultad o poco hábito por parte de las organizaciones sanitarias en combinar los métodos cualitativos con los cuantitativos para identificar la mayoría de los factores relacionados con la satisfacción, representa una limitación añadida al conocimiento de ésta.<sup>(7)</sup>

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. <sup>(15)</sup>

PARASURAMAN, BERRY Y ZEITHAML. (1991). Desarrollaron una técnica para medir la satisfacción del usuario externo para eliminar los sesgos de las encuestas tradicionales midiendo las expectativas del usuario frente al servicio en general y sus percepciones frente al uso de un servicio específico. Los usuarios no evalúan la calidad de un servicio valorando el resultado final que reciben, sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio (dedicación, interés y trato amistoso). Los únicos criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de servicio son los que establecen los usuarios ellos proponen el instrumento del SERVQUAL. (9)

Diversas investigaciones acerca de la aplicación del modelo SERVQUAL concluyen que ha sido el más utilizado para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. En particular Bigne et al. demuestran la fiabilidad de la escala SERVQUAL frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud. (7)

En 1991 fue modificado para evaluar 5 dimensiones que los clientes usan para juzgar el servicio. Las 5 dimensiones (aspectos tangibles, confiabilidad, respuestas rápidas, seguridad, empatía) son para el mejoramiento de servicios son aplicables a compañías grandes o pequeñas, organizaciones de servicios, manufactureras, (9) de las cuales solo una es visible:

1. Tangibles: Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.
2. Confiables: la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho.
3. Respuesta del personal: respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero.

4. Seguridad: conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza.

5. Calidez o empatía: el cariño, la atención individualizadas que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada. (7)

Según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad. (15)

- Fiabilidad (Preguntas del 1 al 5): capacidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de Respuesta: (Preguntas del 6 al 9): disposición para ayudar a los usuarios y proveerles de un servicio rápido y oportuno.
- Seguridad (Preguntas del 10 al 13): destreza para transmitir credibilidad en la atención y con la inexistencia de peligros o dudas.
- Empatía (Preguntas del 14 al 18): capacidad para ponerse al lado del otro
- Aspectos Tangibles (Preguntas del 19 al 22): la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.(11)

En general, el modelo conceptual para la calidad del servicio SERVQUAL, está basado en la tesis que la percepción depende de la expectativa que se tenga de él, del grado en que se ha satisfecho dicha expectativa y el nivel de comunicación entre personal y usuario.

Por su parte, el modelo también permite, en teoría, determinar cinco brechas entre la percepción del usuario y la del personal:

- La 1ª. Brecha se da entre los servicios que el personal pretende dar y el servicio esperado por el usuario. Calidad de la atención en salud en el HUV. Percepción de los usuarios.
- La 2ª. Brecha se da entre el servicio que el personal pretende dar y las especificaciones del mismo,
- La 3ª. Brecha entre las especificaciones del servicio y lo que obtiene el usuario.
- La 4ª. Brecha entre lo que el usuario obtiene y se le había comunicado que se daría
- La 5ª. Brecha entre el servicio percibido y el servicio esperado. Tres brechas están vinculadas con el personal (brecha 2, 3,y 4) pero son las que influyen sobre la brecha 5. La brecha 1º. y mayormente la 5ta. se relacionan con el usuario. (7)

Es así que el análisis de los datos será expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos Tangibles

Para el análisis de los resultados se considerara como usuarios satisfechos a los valores positivos (+) o cero, y será obtenido por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P - E.

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud se deberá seguir los siguientes pasos:

1. Elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
2. Determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.
3. Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

Insatisfacción:

> 60% Por Mejorar (Rojo)
40 – 60 % En Proceso (Amarillo)
< 40 Aceptable (Verde)

4. Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las

intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

(15)

Se concluye así, entonces que el objetivo de la medición de la calidad, mediante el análisis de la satisfacción del usuario, o mediante la óptica del usuario, será pues facilitar información a los profesionales y a los gestores y administradores del sistema sanitario o de la institución de salud, sobre aquellos aspectos de la organización sanitaria que son percibidos por la población como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora mediante la modificación de circunstancias, comportamientos o actitudes de la organización que intervienen en el proceso asistencial. (7)

### 2.1.3 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

**Consultorio externo:** La finalidad del servicio es brindar atención médica ambulatoria a la población. (16)

**Atención primaria en salud:** Es la asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo asequible para la comunidad y el país. (29)

**Expectativa:** Una expectativa es algo que una persona considera que puede ocurrir, es una suposición que está enfocada en el futuro, que puede ser acertada o no. (19)

**Percepción:** Es la imagen mental que se forma con la ayuda de la experiencia y necesidades. Es resultado de un proceso de selección, interpretación y corrección de sensaciones. (20)

**Grado de satisfacción:** Es aquel valor que el cliente considera haber obtenido a través del desempeño del producto o servicio que adquirió. (30)

**Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. (15)

**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. (15)

**Seguridad:** Cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien. En términos generales, la seguridad se define como "el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano". (17)

**Empatía:** Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él. (18)

**Aspectos 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. (15)

**Confianza:** La confianza es la seguridad que alguien tiene en otra persona o en algo. (21)

**Amabilidad:** Se refiere al acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás. (22)

**Comprensión:** Está relacionado con el verbo comprender, que refiere a entender, justificar o contener algo. La comprensión, por lo tanto, es la aptitud o astucia para alcanzar un entendimiento de las cosas. (23)

### **CAPITULO III**

## **PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS**

### **3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN LA ATENCIÓN PRIMARIA  
DE SALUD EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL C.S  
SAGRADO CORAZON DE JESUS, 2017.**

**TABLA N°1. CONDICIÓN DE LA MUESTRA ENCUESTADA**

<b>Condición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Usuario	92	100.00%
acompañante	0	0%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

En la tabla N°1, el 100.00% (92 encuestadas) de la muestra estuvo compuesta por el usuario.

**TABLA N°2.EDAD SEGÚN GRUPO ETARIO**

<b>Característica</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Adolescente (12-17)	7	7.60
Joven (18-29)	75	81.52
Adulto(30-59)	9	9.78
Adulto mayor( 60 y mas)	1	1.08
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

En la tabla N°2, el grupo etario predominante en la muestra es Joven con 81.52% (75 encuestadas), en segundo lugar Adulto con 9.78% (9 encuestadas) y en tercer lugar las encuestadas adolescentes.

**TABLA N°3. SEXO DE LA MUESTRA ENCUESTADA**

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	0	0%
Femenino	92	100.00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

En la tabla N°3, el 100.00% (92 encuestadas) de la muestra estuvo conformada por participantes del sexo femenino.

**TABLA N°4. GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LA MUESTRA ENCUESTADA**

<b>Grado de instrucción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Analfabeto	1	1.08%
Primaria	7	7.60%
Secundaria	44	47.82%
Superior Tecnico	32	34.78%
Superior Universitario	8	8.69%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

En la tabla N°4, el grado de instrucción predominante en la muestra es nivel secundario con 47.82% (44 encuestadas), en segundo lugar superior técnico con 34.78%(32 encuestadas) y en tercer lugar los encuestados de nivel superior universitario.

**TABLA N°5. TIPO DE SEGURO DE LA MUESTRA ENCUESTADA**

<b>Tipo de seguro</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SIS	68	73.91%
Ninguno	20	21.73%
Otro	4	4.34%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

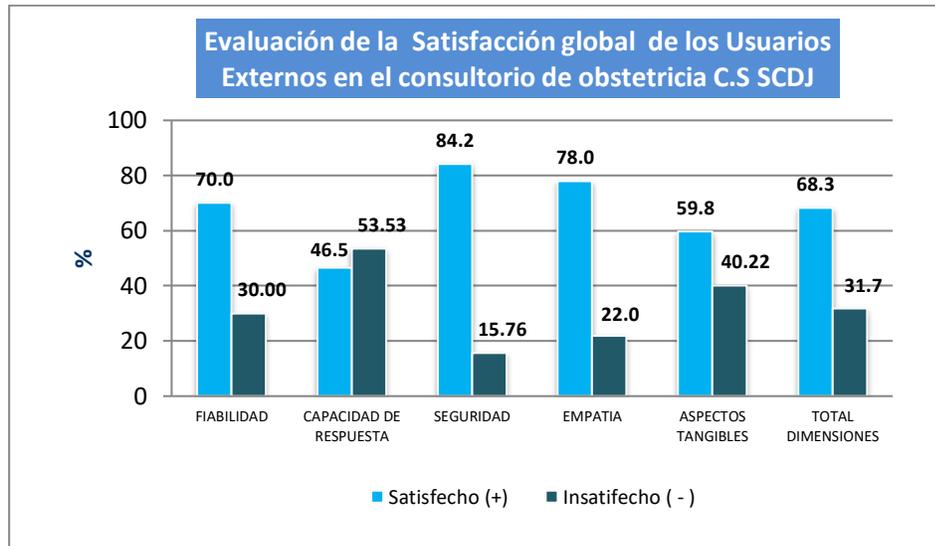
En la tabla N°5, el tipo de seguro en primer lugar SIS con 73.91% (68 encuestadas) y 21.73% (20 encuestadas) con ningún tipo de seguro.

**TABLA N°6. TIPO DE USUARIO DE LA MUESTRA ENCUESTADA.**

<b>Tipo de usuario</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nuevo	17	18.47%
Continuador	75	81.52%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

En la tabla N°6, el tipo de usuario que predominó fue continuador con un 81.52% (75 encuestadas).

## GRAFICA Nº1. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN GLOBAL.



A nivel general la muestra se presenta satisfecha con un 68.3%, frente a un 31.7% de insatisfacción de las encuestadas. La dimensión de seguridad ocupa el primer lugar con un 84.2% de satisfacción, la dimensión empatía con un 78.0% de satisfacción se ubica en el segundo lugar, la dimensión de fiabilidad ocupa el tercer lugar con un 70.0% de satisfacción, seguido de la dimensión aspectos tangibles con un 59.8%, y en último lugar la dimensión de capacidad de respuesta con un 46.5% de satisfacción.

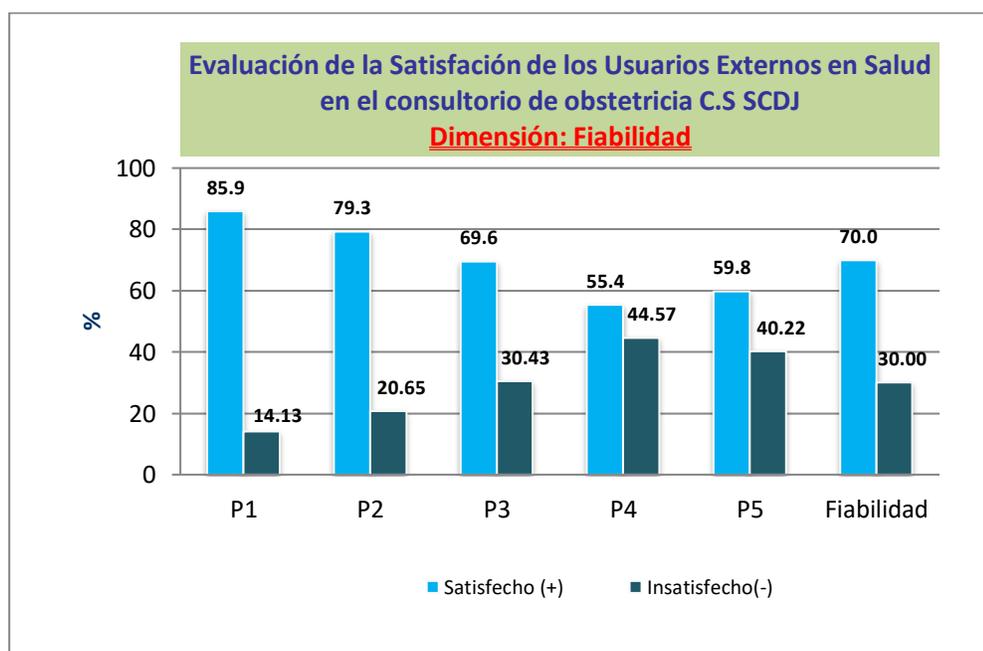
**TABLA N°7.PORCENTAJES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN  
SEGÚN PREGUNTA**

Nº	Preguntas	Satisfechos ( + )		Insatisfechos ( - )	
		n	%	n	%
1	P01	79	85.9	13	14.13
2	P02	73	79.3	19	20.65
3	P03	64	69.6	28	30.43
4	P04	51	55.4	41	44.57
5	P05	55	59.8	37	40.22
6	P06	48	52.2	44	47.83
7	P07	41	44.6	51	55.43
8	P08	45	48.9	47	51.09
9	P09	37	40.2	55	59.78
10	P10	77	83.7	15	16.30
11	P11	69	75.0	23	25.00
12	P12	81	88.0	11	11.96
13	P13	83	90.2	9	9.78
14	P14	83	90.2	9	9.78
15	P15	57	62.0	35	38.04
16	P16	57	62.0	35	38.04
17	P17	84	91.3	8	8.70
18	P18	78	84.8	14	15.22
19	P19	61	66.3	31	33.70
20	P20	50	54.3	42	45.65
21	P21	46	50.0	46	50.00
22	P22	63	68.5	29	31.52
<b>Porcentaje Total</b>		<b>1382</b>	<b>68.28</b>	<b>642</b>	<b>31.72</b>

<b>Menor al 40%</b>	<b>Por Mejorar</b>
<b>40 – 60 %</b>	<b>En Proceso</b>
<b>Mayor al 60%</b>	<b>Aceptable</b>

Se aprecia que la mayoría de las preguntas del SERVQUAL presentan grados altos de satisfacción, la Pregunta número P17(¿Usted comprendió la explicación que le brindó el o la obstetra sobre su salud o resultado de su atención?) logró el mayor nivel de satisfacción (91.3%), las Preguntas número P13 y P14 (¿El o la obstetra que le atendió le inspiró confianza?, ¿El o la obstetra que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?) se ubican ambas en segundo lugar de satisfacción con un 90.2%, la pregunta P12 (¿El o la obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?) cuenta con un 88.0%.

## GRAFICA Nº2.PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD

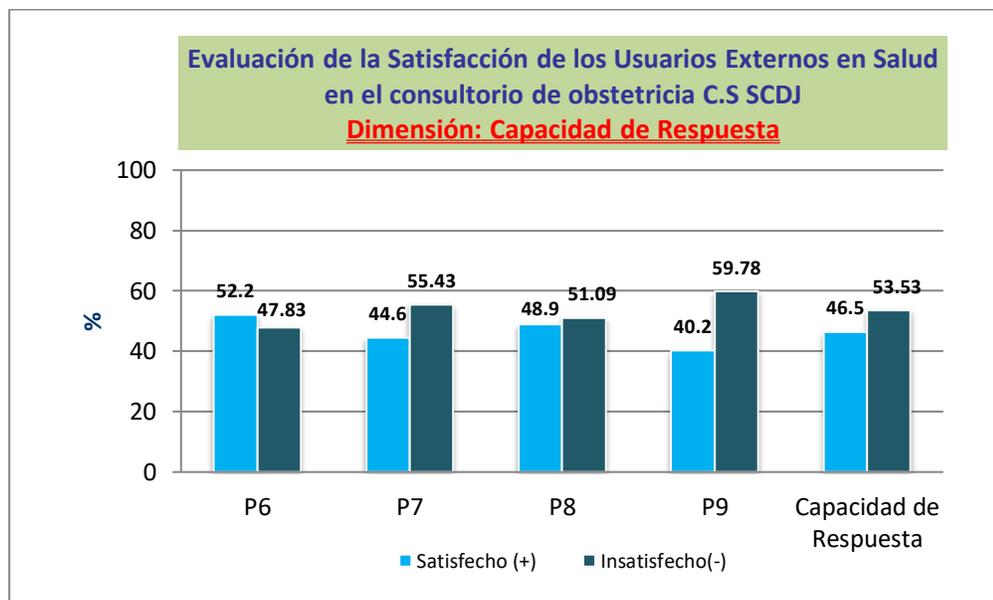


La dimensión fiabilidad posee un 70.0% de satisfacción. Se aprecia que la pregunta N°1 (P1) alcanza el mayor grado de satisfacción (85.9%), seguida de la pregunta N°2 (P2) con un 79.3% de satisfacción.

Nº	Preguntas
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?

3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el o la obstetra?

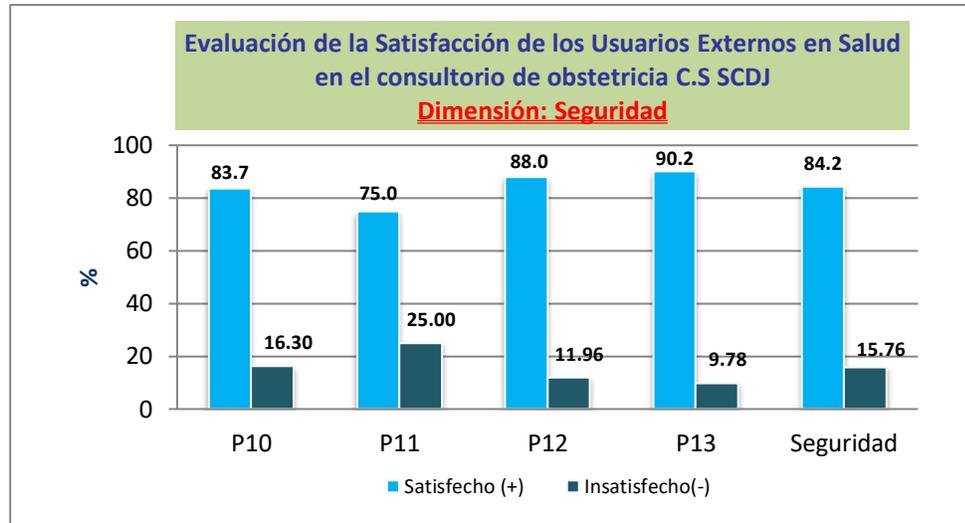
**GRAFICA Nº3. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**



La dimensión Capacidad de Respuesta posee un 46.5% de satisfacción. Se aprecia que la pregunta N°6 (P6) alcanza el mayor grado de satisfacción (52.2%), seguida de la pregunta N°8 (P8) con un 48.5% de satisfacción.

Nº	Preguntas
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue, corto?
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?

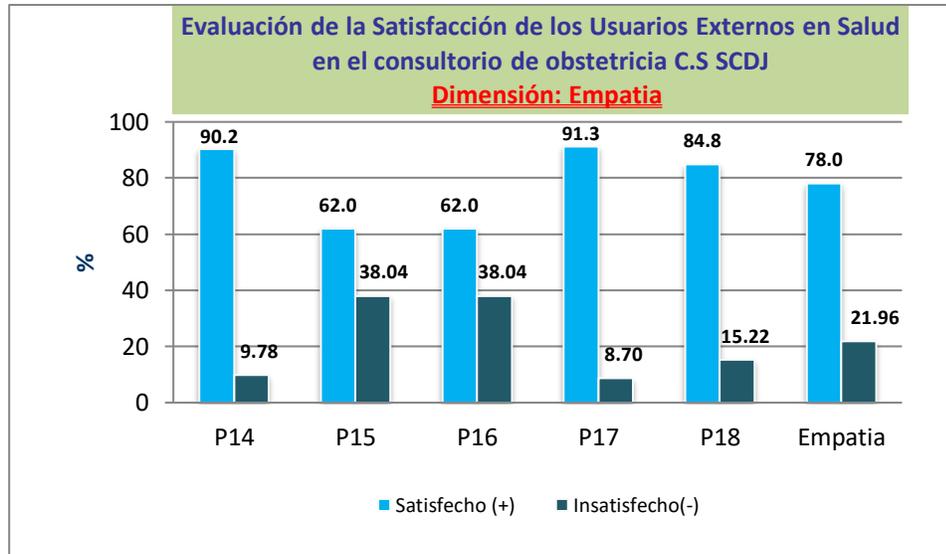
**GRAFICA N°4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD.**



La dimensión seguridad posee un 84.2% de satisfacción. Se aprecia que la pregunta N°13 (P13) alcanza el mayor grado de satisfacción (90.2%), seguida de la pregunta N°12 (P12) con un 88.0% de satisfacción.

N°	Preguntas
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?
11	¿El o la obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?
12	¿El o la obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?
13	¿El o la obstetra que le atendió le inspiró confianza?

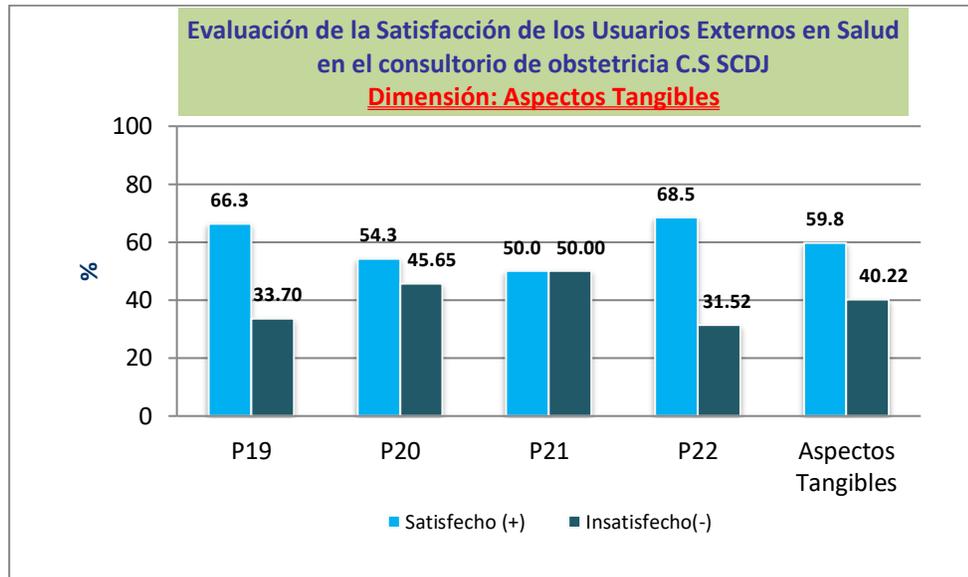
**GRAFICA N°5. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN  
SEGÚN LA DIMENSIÓN EMPATÍA.**



La dimensión empatía posee un 78.0% de satisfacción. Se aprecia que la pregunta N°17 (P17) alcanza el mayor grado de satisfacción (91.3%), seguida de la pregunta N°14 (P14) con un 90.2% de satisfacción.

N°	Preguntas
14	¿El o la obstetra que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
15	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el o la obstetra sobre su salud o resultado de su atención?
18	¿Usted comprendió la explicación que el o la obstetra le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?

**GRAFICA N°6. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES.**



La dimensión aspectos tangibles posee un 59.8% de satisfacción. Se aprecia que la pregunta N°22 (P22) alcanza el mayor grado de satisfacción (68.5%), seguida de la pregunta N°19 (P19) con un 66.3% de satisfacción.

Nº	Preguntas
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos médicos disponibles y los materiales necesarios para su atención?

### 3.2 INTERPRETACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se realizó una comparación de los resultados obtenidos en el presente estudio con los de otras investigaciones.

En este estudio se obtuvo como uno de sus principales resultados que el grado de satisfacción global de las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús fue "Aceptable" con un 68.3%; sin embargo, Ninamango V. en su investigación del 2014 en el HNAL concluyo que la insatisfacción global fue de un 83.9%, es decir una satisfacción global de 16.1%, hallazgo que difiere significativamente con lo encontrado en este estudio. Del mismo modo Rivera s. en su investigación del 2014 en el Hospital nacional "Luis N. Sáenz" determino que el 72.26% de los usuarios externos percibieron una atención de nivel "Medio". Pudiendo deducir que esta diferencia podría deberse al nivel de atención de cada establecimiento de salud.

Respecto a las características sociodemográficas de la muestra se obtuvo que el grupo etario predominante fue joven (18-29 años) con un 81.52% y el promedio de edad fue de 28.22 años. Lo cual difiere de lo observado por Zamora C. en su investigación del 2012 en el consultorio externo de Gineco-Obstetricia del hospital de la solidaridad de Comas quien encontró una edad promedio de 41.41 años en las usuarias. Entre otras características de la muestra encuestada se encontró que el tipo de usuario que predomino fue continuador con un 81.52%. De igual manera Rivera en su investigación del 2014 en el Hospital nacional "Luis N. Sáenz" determino que el 81.4% eran usuarios continuadores resultados similares a los obtenidos en esta investigación. Con respecto al grado de instrucción se observó el predominio del nivel secundario en la muestra con un 47.82%. Resultados similares se pudieron ver en el estudio de Zamora C. donde el 53.8% se instruyó hasta nivel secundario. Se debe tomar en cuenta que las personas instruidas en su mayoría presentan mayores expectativas relacionadas a la atención que esperan recibir, comparadas con aquellas que tienen un menor nivel de instrucción.

De las 5 dimensiones estudiadas sobre el grado de satisfacción de las usuarias, la seguridad ha sido la que obtuvo el mayor grado de satisfacción con un 84.2% seguida de la empatía con un 78.0%. Resultados similares a los obtenidos por Ninamango donde la dimensión con mayor nivel de satisfacción fue la seguridad, seguida de la empatía, estas directamente ligadas a la atención del profesional de la salud que dirige la atención. Del mismo modo Figueroa B. en su investigación del año 2013 en el Hospital Jose Garces Rodriguez del Canton Salinas en Ecuador obtuvo que un 87% del total de la muestra estuvo satisfecha con respecto a la evaluación de la confianza (seguridad) durante la consulta.

La dimensión de fiabilidad presentó un grado de satisfacción "aceptable" alcanzando un 70% del total de la muestra, resultados que difieren con lo encontrado por Ninamango en su investigación en el HNAL en el año 2014 en el que obtuvo un 21.8% de satisfacción para esta dimensión. Diferencia que podría originarse debido a la diferencia en el nivel de atención de ambos establecimientos.

La dimensión de capacidad de respuesta obtuvo un porcentaje de 40.2 %, categorizándose con un grado de satisfacción "en proceso" a sí mismo esta dimensión presentó el mayor porcentaje de insatisfacción en la muestra encuestada. Ninamango V. en su investigación del 2014 en el HNAL concluyó que la satisfacción relacionada a la dimensión de respuesta rápida fue de 18.2% notándose similitud con los resultados obtenidos, aunque con una marcada diferencia en los porcentajes de satisfacción.

La última dimensión evaluada fue la de aspectos tangibles que obtuvo un 59.8% categorizándose como un grado de satisfacción "en proceso". Resultados que difieren con lo encontrado por Figueroa B. en su investigación del año 2013 en el Hospital Jose Garces Rodriguez del Canton Salinas en Ecuador estudio el grado de satisfacción relacionado con los aspectos tangibles evaluando las señalizaciones para orientarse dentro del hospital obteniendo un 69% de satisfacción total.

Pudiendo inferirse que esta diferencia podría deberse a la diferencia entre los sistemas de salud de ambos países. Ninamango V. en su investigación del 2014 en el HNAL concluyo que la muestra presento un 27.3% de satisfacción con respecto a los aspectos tangibles, resultados que se asemejan a los de esta investigación, aunque con una importante diferencia con los porcentajes de satisfacción

## **CAPITULO IV.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 CONCLUSIONES**

Luego de finalizar el Estudio de Investigación se concluye que:

El grado de satisfacción global encontrado fue de (68.3%) categorizándose como “Aceptable” evidentemente el grado de satisfacción obtenido es muy alto en comparación a otros estudios. Así mismo al momento de realizar el llenado de la base de datos se observó que las expectativas de las usuarias eran altas en su mayoría.

Las características sociodemográficas de las usuarias, según la condición del encuestado el 100% fueron usuarias, según la edad del encuestado el grupo etario predominante fue joven con un 81.52% y una edad promedio de 28.22 años, según el grado de instrucción el 44% de la muestra conto con estudios secundarios, según el tipo de seguro el 68% contaba con SIS y finalmente según el tipo de usuario el 75% fue continuador.

El grado de satisfacción para la dimensión de fiabilidad fue de 70% categorizándose como “aceptable”.

El grado de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta fue de 46.5% categorizándose como “en proceso”, siendo esta dimensión la que obtuvo los menores porcentajes de satisfacción.

El grado de satisfacción para la dimensión de seguridad fue de 84.2% categorizándose como “aceptable”, siendo esta dimensión la que obtuvo los mayores porcentajes de satisfacción

El grado de satisfacción para la dimensión de empatía fue de 78% categorizándose como “aceptable”

El grado de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles fue de 59% categorizándose como “en proceso”.

## **4.2 RECOMENDACIONES**

A pesar de los resultados obtenidos en la investigación en los que se evidencio una satisfacción global “aceptable”, existen algunas consideraciones que se deberían de tomar en cuenta para la mejora del servicio brindado en el centro de salud, estas son:

- Dar a conocer el resultado de la investigación a los servicios evaluados, para así mejorar los componentes cuyo resultado fue categorizado como “en proceso” principalmente los servicios de admisión, caja y farmacia, así mismo

continuar con la evaluación de los posibles factores que ocasionan un déficit en la calidad de la atención percibida por el usuario.

- Desarrollar talleres motivacionales que fomenten el involucramiento del personal de salud para la mejora en la calidad sanitaria percibida por los pacientes.
- Informar a los pacientes acerca de la importancia del buzón de sugerencia y/o el libro de reclamaciones, ya que muchos de los usuarios desconoce su ubicación y/o su uso.
- Al servicio de farmacia realizar el petitorio de medicamentos e inventario para mantener el servicio abastecido.
- Realización de sesiones educativas en pasadizos para que el paciente perciba que el tiempo de espera fue útil.
- Automatización de procesos mediante software. Manejar una base de datos que brinde la lista de posibles citadas para separar sus historias clínicas un día antes y tenerlas listas para su atención.
- Mejorar la señalización de los ambientes.
- Concientizar a los usuarios sobre el uso adecuado de los servicios higiénicos.
- Reconocimiento al profesional obstetra por los altos porcentajes de satisfacción relacionados directamente con la atención brindada.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1.-Carrillo R, Ramos M. Lima. Cómo Vamos: Calidad de atención en salud. Rev Panamericana de Salud Pública.2012; 32(2) 168-168.
- 2.- Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/MINSA [Citado 23 Nov 2016]. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf)
- 3.-Mogollon K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero – Febrero 2016[Tesis de grado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
- 4.- Organización Panamericana de la Salud-Organización Mundial de la Salud. Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, Incluyendo la seguridad del paciente. [Citado 23 Nov 2016]. Disponible en: <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/calidad%20y%20seguridad%20del%20paciente.pdf>
- 5.-Hospital de San Juan de Lurigancho. Estudio de satisfacción del usuario externo servqual 2013. [Citado 23 Nov 2016]. Disponible en: [http://www.hospitalsjl.gob.pe/archivosdescarga/calidad/intercomunicacionusuario/informeservqual\\_2013.pdf](http://www.hospitalsjl.gob.pe/archivosdescarga/calidad/intercomunicacionusuario/informeservqual_2013.pdf)
- 6.-Rodriguez M . Conceptos generales de calidad [Citado 23 Nov 2016]. Disponible en: [https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod\\_resource/content/1/tema\\_1.pdf](https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/tema_1.pdf)
- 7.-Hospital universitario del valle. Calidad de la atención en Salud. Percepción de los usuarios [Citado 29 Nov 2016]. Disponible en: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
- 8.-Más A; Parra P; Bermejo R; Hidalgo M; Calle J. Improving quality in healthcare: What makes a satisfied patient. Rev de calidad asistencial. 2015; 31(4) 196-203.

- 9.- Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014 [Tesis De Grado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2014.
- 10.- Monserrat Capurro. Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la unidad de terapia intensiva. [Citado 29 Nov 2016]. Disponible en: [http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat\\_capurro.pdf](http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat_capurro.pdf)
- 11.-Rivera G. Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de medicina general del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, Setiembre 2013 – Febrero 2014 [Tesis De Post Grado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2016.
- 12.-Massip C y Col. La evaluación de la satisfacción en salud: Un reto a la calidad. Rev Cubana de salud publica, 2008;34(4) 1-10.
- 13.-Zamora S. Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas Agosto 2011 – Febrero 2012. [Tesis De Post Grado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2015.
- 14.-Figuroa B. Propuesta de un sistema de evaluación de la calidad del servicio en el area de salud mediante el modelo servqual dirigido al Hospital José Garcés Rodríguez del Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena[Tesis De Grado]. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2013.
- 15.- Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA [Citado 04 Dic 2016]. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252\\_rm\\_527\\_2011\\_usuario\\_externo.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf)

16.-Hospital Nacional Dr. Baldomero Sommer .Consultorios externos. [Citado 30 Ene 2017]. Disponible en: <https://www.sommer.gov.ar/atencion-al-paciente/consultorios-externos.html>

17.-Wikipedia. Seguridad. [Citado 04 Dic 2016]. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/seguridad>

18.- Psicopedagogía. Definición de Empatía. [Citado 04 Dic 2016]. Disponible en: <http://www.psicopedagogia.com/definicion/empatia>

19.-ConceptoDefinicion.Definición de Expectativa. [Citado 10 Dic 2016]. Disponible en: <http://conceptoDefinicion.de/expectativa/>

20.-Universidad de Murcia. La Percepción. [Citado 10 Dic 2016]. Disponible en: <http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>

21.-Confias. La confianza. [Citado 10 Dic 2016]. Disponible en: <https://confias.wordpress.com/que-es-la-confianza/>

22.-Significados. Significado de Amabilidad. [Citado 19 Dic 2016]. Disponible en: <https://www.significados.com/amabilidad/>

23.-Definicion. Definición de Comprensión. [Citado 19 Dic 2016]. Disponible en: <http://definicion.de/compression/>

24.-Quiña S. Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I “Jose Cadenillas Chota” Setiembre 2014.Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2014.

25. Matthews D; Sledge W; Lieberman P; Evaluation of intern performance by medical inpatients. Rev The american journal of medicine, 1987; 83(1) 938-944.

26.-INEI .Encuesta nacional de usuarios en salud en Susalud 2014. [Citado 01 Feb 2017]. Disponible en:

<http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/29009/01+informe+final.pdf/901a201f-ccd3-4080-b1bc-8365d16a5aa7>

27.- Instituto Nacional de Salud Pública. Encuesta nacional de Salud y Nutrición 2012. [Citado 01 Feb 2017]. Disponible en:

<http://ensanut.insp.mx/informes/ensanut2012resultadosnacionales.pdf>

28.-Minsal. Satisfacción población usuaria 2012. [Citado 01 Feb 2017]. Disponible en: <http://web.minsal.cl/portal/url/item/bc401e507f8b72c8e040010165014d8c.pdf>

29.- Organización Mundial de la Salud. Atención primaria de salud. [Citado 13 Feb 2016]. Disponible en: [http://www.who.int/topics/primary\\_health\\_care/es/](http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/)

30.- Calidad & Gestión. La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa. [Citado 13 Feb 2016]. Disponible en: [http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65\\_satisfaccion\\_del\\_cliente.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html)

31.- Ministerio De Salud. Guía del encuestador para la medición de la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud [Citado 10 Junio 2017]. Disponible en:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:QTmUElcc9zUJ:www.limaeste.gob.pe/LIMAESTE/direcciones/desp/InformacionTecnica/DataInformacionTecnica/2011/EQUIPO%2520TECNICO%2520DE%2520GESTION%2520DE%2520LA%2520CALIDAD/Calidad/Metodolog%25C3%25ADa%2520SERVQUAL/Guia%2520del%2520Encuestador.doc+&cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

32.- Ministerio De Salud. Aplicativo excell Serqual [Citado 10 Junio 2017]. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/aplicativo\\_cextern-primer-nivel.xls](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/aplicativo_cextern-primer-nivel.xls)

**Anexos.**

## ANEXO 1.

### MATRIZ DE CONSISTENCIA.

**TÍTULO:** GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL C.S SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS EN EL AÑO 2017.

Problema	Objetivos	Operacionalización			Método.
		Variable	Dimensiones.	Indicadores	
¿Cuál es grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús en el año 2017?	<p><b>O.G:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús en el año 2017.</li> </ul> <p><b>O.E:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las características sociodemográficas de las usuarias.</li> <li>Identificar el grado de satisfacción para la dimensión de fiabilidad.</li> <li>Identificar el grado de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta.</li> <li>Identificar el grado de satisfacción para la dimensión de seguridad.</li> <li>Identificar el grado de satisfacción para la dimensión de empatía.</li> <li>Identificar el grado de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles.</li> </ul>	<b>Grado de satisfacción de las usuarias.</b>	Fiabilidad	Atención sin diferencias.	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Descriptivo de corte transversal, Prospectivo.</li> </ul> <p><b>Nivel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicativo.</li> </ul> <p><b>Metodo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuantitativo.</li> </ul> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta servqual.</li> </ul> <p><b>Poblacion:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Total:2087</li> </ul> <p><b>Muestra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Automáticamente brindado por el instrumento Excel Serqual:92</li> </ul> <p><b>Interpretación de resultados:</b></p> <p>Diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y las percepciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Valor positivo y cero: Usuario satisfecho</li> <li>Valor negativo: Usuario insatisfecho.</li> </ol> <p>Porcentaje de satisfacción para categorizar el grado de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menor de 40%:Por mejorar (Rojo)</li> <li>40-60%:En proceso (Amarillo)</li> <li>Mayor del 60%:Aceptable (Verde)</li> </ul>
				Atención por orden de llegada	
				Atención realizada según horario del EE.SS	
				Mecanismos para atender quejas o reclamos	
				Farmacia abastecida	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para atención por caja/farmacia.	
				Tiempo de espera para atención por admisión	
				Tiempo de espera para atención por consultorio externo	
				Resolución de problemas relacionado a quejas o reclamos	
			Seguridad	Privacidad en consulta	
				Examen completo y minucioso	
				Tiempo empleado para aclarar dudas o preguntas sobre el estado de salud del paciente	
				Confianza inspirada por el o la obstetra	
				Amabilidad respeto y paciencia ( obstetra)	
			Empatía	Amabilidad respeto y paciencia (caja/farmacia)	
				Amabilidad respeto y paciencia ( Admisión)	
				Comprensión del paciente sobre su estado de salud y/o resultado de la atención	
				Comprensión del paciente sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados a seguir	
			Aspectos Tangibles	Carteles, letreros o flechas adecuados para la orientación del paciente	
				Bancas y sillas en buen estado ; cantidad de acuerdo a flujo de pacientes	
Baños limpios					
Equipos médicos disponibles y materiales necesarios durante la atención.					

## ANEXO 2.



### **FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

Estimada usuaria, agradezco por anticipado su participación en esta encuesta, le solicito a usted se sirva contestar las siguientes preguntas, sus respuestas servirán de mucho para la presente investigación, evite utilizar dispositivos de ayuda, ya que entorpecerá los resultados del proyecto, además en todo momento se mantendrá la confidencialidad de su identidad.

El objetivo del estudio es: “Determinar el grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús en el año 2016.”

		N.º Encuesta: _____	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN</b>			
Nombre del Encuestador:			
Establecimiento de Salud:			
Fecha:	Hora de Inicio:	<input type="text"/>	Hora Final: <input type="text"/>
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.			
<b><u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u></b>			
8. Condición del encuestado	Usuario(a)	<input type="text" value="1"/>	
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>	
9. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
10. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>	
	Femenino	<input type="text" value="2"/>	
11. Nivel de estudio	Analfabeto	<input type="text" value="1"/>	
	Primaria	<input type="text" value="2"/>	
	Secundaria	<input type="text" value="3"/>	
	Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>	
	Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>	
12. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="text" value="1"/>	
	Ninguno	<input type="text" value="2"/>	
	Otro	<input type="text" value="3"/>	
13. Tipo de Usuario	Nuevo	<input type="text" value="1"/>	
	Continuador	<input type="text" value="2"/>	
14. Consultorio /área donde fue atendido:	<input type="text"/>		
15. Personal que realizó la atención:			
Médico	<input type="text" value="( )"/>	Psicólogo	<input type="text" value="( )"/>
Obstetra	<input type="text" value="( )"/>	Odontólogo	<input type="text" value="( )"/>
Enfermera	<input type="text" value="( )"/>	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 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.**

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	Que la atención por el o la obstetra se realice según el horario publicado en el EESS							
04	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el o la obstetra							
06	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	Que el o la obstetra que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	Que el o la obstetra que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	Que el o la obstetra que le atenderá le inspire confianza							
14	Que el o la obstetra que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el o la obstetra sobre su salud o resultado de la atención							
18	Que usted comprenda la explicación que el o la obstetra le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	Que los consultorios cuenten con equipos médicos 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 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.**

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el o la obstetra?							
06	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue, corto?							
09	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	¿El o la obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
12	¿El o la obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El o la obstetra que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El o la obstetra que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el o la obstetra sobre su salud o resultado de su atención?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el o la obstetra le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos médicos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							