

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



“SATISFACCIÓN DE LA USUARIA EXTERNA DEL
CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. HOSPITAL DE APOYO
JESÚS NAZARENO – AYACUCHO. ENERO –MARZO 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
OBSTETRA

Presentado por:

Bach. SULCA DE LA CRUZ, Alejandro

Asesor:

Mg. Obsta. PAVEL ANTONIO ALARCON VILA

AYACUCHO – PERÚ

2018

A Dios que me ha dado la vida y a mis padres Julián Sulca De La Cruz y Melchora De La Cruz Quipe y a mis hijos Aly Josafat, Alexiz Abel y mi novia Alicia y familiares por su apoyo incondicional.

Alejandro

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, por ser mi segunda casa donde adquirimos el conocimiento para el desenvolvimiento en la vida profesional.

A la Facultad de Ciencias de la Salud y a los docentes de la Escuela de Formación Profesional de Obstetricia quienes con esmero nos brindaron los conocimientos y la destreza en la práctica profesional.

A mi asesor Mg. Pavel A. Alarcón Vila por su asesoría en el presente informe.

A mis padres, quienes me acompañan en el día a día de nuestro vivir.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| ÍNDICE | IV |
| RESUMEN | V |
| ABSTRACT | VI |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPITULO I: PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN | 5 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 5 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 6 |
| 1.3. OBJETIVOS | 7 |
| CAPITULO II: REVISIÓN DE LITERATURA | 8 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO | 8 |
| 2.2. BASE TEÓRICA | 10 |
| 2.3. HIPÓTESIS | 23 |
| 2.4. VARIABLE DE ESTUDIO E INDICADORES | 23 |
| CAPITULO III: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 24 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 24 |
| 3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 24 |
| 3.3. POBLACIÓN | 24 |
| 3.4. MUESTRA | 25 |
| 3.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 25 |
| 3.6. PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS | 25 |
| CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 27 |
| CONCLUSIONES | 43 |
| RECOMENDACIONES | 44 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 45 |
| ANEXOS | 47 |

“SATISFACCION DE LA USUARIA EXTERNA DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO – AYACUCHO. ENERO – MARZO 2016”

Autor:

Bach. Alejandro Sulca de la Cruz

RESUMEN

Conocer el grado de satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de los servicios sanitarios y de la atención que recibe éste, convirtiéndose en un medio de valoración importante de la atención de salud. El **Objetivo** fue Determinar la satisfacción de la usuaria externa del consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno – Ayacucho, de enero a marzo 2016. **Material y métodos:** investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal; la población objeto de investigación fueron las usuarias que acudieron al consultorio de obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno en los meses de enero a marzo de 2016, la muestra estuvo constituida por 75 usuarias que aceptaron participar de la investigación, el tipo de muestreo fue no probabilístico, intencional. Se utilizó la Encuesta SERVQUAL modificada validado por el Ministerio de Salud; que consta de 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad. **Resultados:** el 68%(51) refieren estar insatisfechas con la atención recibida en el establecimiento y sólo el 32%(24) refieren estar satisfechas con la atención recibida en los consultorios por el personal. 57 son usuarias continuadoras del servicio, de las cuales el 52%(39) manifiestan sentirse o encontrarse insatisfechas y solamente el 24%(18) se encuentran satisfechas del servicio recibido. El 24% son usuarias nuevas en el servicio en estudio, de las cuales el 16%(12) manifiestan estar insatisfechas con la atención recibida y el 8%(6) manifiestan estar satisfechas con la atención en el consultorio. En **conclusión:** existe insatisfacción de usuarias que acuden al consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles; refieren satisfacción en las dimensiones Capacidad de respuesta y Empatía.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, Calidad de atención en consultorio de obstetricia.

**"SATISFACTION OF THE USER OUTSIDE OF THE CLINIC OF
OBSTETRICS. HOSPITAL DE JESÚS NAZARENO - AYACUCHO
SUPPORT. JANUARY - MARCH 2016"**

Authors:

Bach. Alejandro Sulca de la Cruz

ABSTRACT

Overview know the degree of user satisfaction is an indicator of the quality of health services and care who receives it, becoming an important assessment of health care means. The **objective** was to determine the satisfaction of the external user of the clinic of obstetrics. Support Jesus of Nazareth Hospital - Ayacucho. January - March 2016. **Materials and methods:** research was quantitative, descriptive, cross-sectional design; the research population are women who attended the clinic of obstetrics of the Jesus of Nazareth Hospital in the months of January to March 2016, the sample consisted of 75 users that have agreed to participate in the research, the type of sampling was non-probability, intentional. We used the SERVQUAL survey modified validated by the Ministry of health; consisting of 22 of expectations 22 questions and perceptions, distributed in 5 criteria of quality assessment. **Results:** 68% (51) refer to be dissatisfied with the care received in the settlement and only 32% (24) refer to be satisfied with the care received in the office by the staff. 57 are continuadoras users of the service, of which 52% (39) show feel or be dissatisfied and only 24% (18) are satisfied of the service received. 24% are new users in our study, of which 16% (12) appear to be dissatisfied with the care received and 8% (6) appear to be satisfied with care in the doctor's office. In **conclusion:** there is dissatisfaction of users who come to the office of support Hospital obstetrics Jesús Nazareno in the dimensions of reliability, security and tangible aspects; they relate satisfaction in responsiveness and empathy dimensions.

Key words: Satisfaction of the user, Quality of care in clinic of obstetrics.

INTRODUCCIÓN

El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. La salud es una condición sumamente ligada a los derechos humanos y a la vida de las personas, por tanto, su satisfacción es un compromiso para el responsable de la atención de ésta; un derecho y responsabilidad individual y social. En su sentido más amplio, la salud es un bien que contribuye al desarrollo humano y la satisfacción percibida es necesario conocer.

El Ministerio de Salud tiene la responsabilidad de restablecer, periódicamente y de manera progresiva, lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, de conformidad con el desarrollo del país, los avances del sector y

con los resultados de evaluaciones de la percepción de los usuarios. En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

La satisfacción es una de las nueve dimensiones de la calidad, por lo que conocer el grado de satisfacción del usuario es un indicador de resultado de la calidad de los servicios sanitarios y de la atención que recibe éste, convirtiéndose en un medio de valoración general de la asistencia sanitaria²

La satisfacción percibida por el usuario está relacionada con un elevado número de variables, tales como el estado de salud, variables socio-demográficas (edad, género, nivel de instrucción), características del proveedor de salud (calidad afectiva, cantidad de información, habilidad técnica, etc.) o el tiempo de espera. Existe una elevada correlación entre las expectativas de los pacientes y su grado de satisfacción, siendo importante conocer las expectativas iniciales del paciente². Así, se define la satisfacción del usuario como la adecuación de sus expectativas con la percepción final del servicio sanitario recibido¹.

La satisfacción de las usuarias ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas³.

Existe una amplia experiencia de uso de este indicador en los últimos 20 años, además de existir a nivel internacional diversas aproximaciones y herramientas de medición de la satisfacción de las usuarias de los servicios de salud⁴.

Vicuña, en la investigación: “Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos” realizado en el Hospital Nacional Hipólito Únanse; identifica que las usuarias de los servicios de Obstetricia refieren altos niveles de satisfacción junto a altos porcentajes de quejas. El núcleo de procesos a intervenir para mejorar la satisfacción es limitado y vulnerable a la intervención en el corto plazo.

Por otro lado, es común escuchar entre la gente de nuestra localidad, el mal servicio que brindan en los diferentes servicios de los establecimientos de salud; por ello, es que muchos prefieren atenderse en consultorios o clínicas particulares. Pero, sus altos costos hacen que estos no estén al alcance de toda la población, y las personas de bajos recursos tienen que acudir a una atención obligada para mejorar su salud.

Por ello, con la finalidad de conocer la calidad de atención que ofrece uno de los servicios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, se eligió a los consultorios externos de Obstetricia, donde acuden un grupo poblacional que requiere una atención esmerada por parte del personal, debido a que el embarazo tiene que ver con dos personas y la satisfacción que pueda percibir la gestante lo transmitirá al ser que está en su vientre. En ese

sentido, se identificó y evaluó la satisfacción del usuario; utilizando un instrumento (SERVQUAL modificada) que permitió medir la calidad de atención del servicio. En estas circunstancias en la experiencia realizada en el mencionado establecimiento y por referencia de las usuarias que acuden al servicio y personal que labora, existe cierta insatisfacción en el servicio. Asimismo, se identificaron en algunos casos descontento por el tipo de atención, tiempo de espera, trato que le brinda el personal de salud. Situación que nos llama la atención y preocupa de sobremanera. Los resultados muestran que del total de usuarias entrevistadas; el 68%(51) refieren estar insatisfechas con la atención recibida en el establecimiento y sólo el 32%(24) refieren estar satisfechas con la atención recibida en los consultorios por el personal. 57 son usuarias continuadoras del servicio, de las cuales el 52%(39) manifiestan sentirse o encontrarse insatisfechas y solamente el 24%(18) se encuentran satisfechas del servicio recibido. El 24% son usuarias nuevas en el servicio en estudio, de las cuales el 16%(12) manifiestan estar insatisfechas con la atención recibida y el 8%(6) manifiestan estar satisfechas con la atención en el consultorio. Se concluye existe insatisfacción de usuarias que acuden al consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles; refieren satisfacción en las dimensiones capacidad de respuesta y empatía.

Se identificaron algunas dificultades relacionadas a la disposición de las usuarias para la recolección de la información, así como el idioma para la comprensión de algunos conceptos.

CAPITULO I

PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ministerio de Salud tiene la responsabilidad de restablecer, periódicamente y de manera progresiva, lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, de conformidad con el desarrollo del país, los avances del sector y con los resultados de evaluaciones de la percepción de los usuarios. En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, clima organizacional y la Satisfacción de los usuarios Externos¹.

La satisfacción es una de las nueve dimensiones de la calidad, por lo que conocer el grado de Satisfacción de las usuarias es un indicador de resultado de la calidad de los servicios sanitarios y de la atención que recibe éste. La satisfacción percibida por el usuario está relacionada con un

elevado número de variables, tales como el estado de salud, variables socio-demográficas (edad, género, nivel de instrucción), características del proveedor de salud (calidad afectiva, cantidad de información, habilidad técnica, etc.) o el tiempo de espera. Existe una elevada correlación entre las expectativas de los pacientes y su grado de satisfacción, siendo importante conocer las expectativas iniciales del paciente. Así, se define la satisfacción de la usuaria como la adecuación de sus expectativas con la percepción final del servicio sanitario recibido.

La satisfacción de las usuarias ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas.

Existe una amplia experiencia de uso de este indicador en los últimos 20 años, además de existir a nivel internacional diversas aproximaciones y herramientas de medición de la satisfacción de las usuarias de los servicios de salud.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo es la satisfacción de las usuarias externas del consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno – Ayacucho, de enero a marzo 2016?

1.3 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la satisfacción de las usuarias externas del consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno – Ayacucho, de enero a marzo 2016.

OBJETIVO ESPECIFICOS

- Caracterizar a las usuarias externas del consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.
- Evaluar las dimensiones percibida por la usuaria externa del consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.
- Identificar la satisfacción percibida por la usuaria externa según las dimensiones de evaluación de la calidad del consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Seclen - Palacín y col (2004), en la Investigación ¿Existe una relación entre los programas de mejora de la calidad y la satisfacción de usuarias de atención prenatal?: experiencia en hospitales del Perú. Identificaron que en el grupo de pacientes que acudieron a los hospitales que participaron en el Programa de Mejora Continua de la calidad (PMC) se encontraron mayores niveles de Satisfacción de las usuarias (SU) (67,5% frente al 55,1% en el grupo de referencia, $P = 0,014$). Las razones de insatisfacción fueron el tiempo de espera prolongado y el trato inadecuado, siendo estas últimas más frecuentes en el grupo de referencia. El análisis multivariado indicó que el trato del personal, la información durante la consulta, la satisfacción de las expectativas y la aplicación del PMC (Programas de Mejora de Calidad) fueron factores que mostraron una asociación estadísticamente significativa con la SU (Satisfacción de Usuaría). Llegando a las conclusiones. Se encontró que el PMC en los servicios maternos y

perinatales tuvo una asociación positiva con la SU. Asimismo, los resultados refuerzan la necesidad de ofertar servicios humanizados de atención prenatal basados en el buen trato y en la información a la usuaria, con la idea de mejorar la aceptabilidad de los servicios de salud y la adherencia de la gestante a ellos.

Ayala y Huamán (2010) en la tesis “Factores sociodemográficos asociados al nivel de conocimiento y grado de satisfacción sobre la atención prenatal en usuarias del Hospital Regional de Ayacucho”, arribaron a las siguientes conclusiones: De un total de 116 gestantes el 80.2% de usuarias del Hospital Regional de Ayacucho se hallaban insatisfechas con la atención prenatal recibida; igualmente, el 46.6% de usuarias presentaron nivel de conocimiento bueno en la atención prenatal, seguido de un 27.6% de usuarias con nivel de conocimiento regular sobre dicha atención; encontrándose asociación directa ($P < 0.05$) entre el nivel de conocimiento y el grado de satisfacción.

Gómez y Gutiérrez (2007) en la investigación “Grado de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal. Hospital de Apoyo de Huanta”, reportaron que: De un total de 255 gestantes en estudio, el 65.9% se mostraron regularmente satisfechas con la atención prenatal recibida en dicho establecimiento, asimismo el 32.5% expresaron estar satisfechas y tan sólo el 1.6% insatisfechas. De acuerdo al tiempo de espera, el 74.5% de gestantes esperaron más de 30 minutos, del cual el 51.4% se hallaba regularmente satisfechas, seguido del 21.5% satisfechas y el 1.6%

insatisfechas ($P>0.05$). Del ambiente de consulta, el 60.4% manifestó que el ambiente se hallaba limpio y decorado, de ellas un 40.4% se hallaba regularmente satisfechas y el 20.0% satisfechas ($P<0.05$). De acuerdo al número de consultas el 38.4% manifestó haber tenido entre 1 a 3 consultas, de ellas el 24.3% se hallaba regularmente satisfechas, el 13.3% satisfechas y el 0.8% insatisfechas ($P>0.05$). En la duración de la consulta, el 52.2% manifestó una duración regular, de ellas el 38.5% se hallaba regularmente satisfechas, el 12.5% satisfechas y el 1.2% insatisfechas ($P<0.05$). De acuerdo a la privacidad en la consulta, el 41.9% manifestó que había otra persona en dicha consulta, de ellas el 29.0% se halló regularmente satisfechas y el 12.9% satisfechas ($P<0.05$). Finalmente, sobre el lenguaje utilizado por el profesional el 49.0% manifestó que fue totalmente claro, de ellas el 31.8% se hallaba regularmente satisfechas y el 17.2% satisfechas. Concluye que el mayor porcentaje de gestantes atendidas en el Hospital de Apoyo de Huanta estuvieron regularmente satisfechas en la atención.

2.2. BASE TEÓRICA

Calidad de atención

El diccionario de la Real Academia Española define el concepto de calidad como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie”. Con este concepto se muestra la subjetividad y relatividad del concepto de calidad, ya que viene a constituir un atributo relativo.

La calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de los usuarios; es juzgar una realidad frente a una referencia o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Exige siempre un estándar de referencia y un indicador para verificar si fue alcanzado o no.

El concepto de calidad que enuncia Avedis Donabedian dice: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”.

El concepto de calidad es complejo porque se basa en la percepción subjetiva del usuario, lo que para una persona es bueno, para otra inclusive puede ser considerado como de “mala calidad”. El grado de exigencia depende de circunstancias de orden cultural, social y económico. La valoración de calidad se basa en diferentes métodos, técnicas e instrumentos de medición, aún poco estandarizados.

Medición y evaluación de la calidad de servicio percibida

Para medir la calidad de servicio percibida por el cliente, Parasuraman y otros (1988) proponen la escala de medida SERVQUAL revisado, la cual consta de cinco dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) y 22 declaraciones. Dicha escala toma en cuenta las réplicas de Babakus y Boller (1992) y Carman (1990) referente

a la forma de enunciado de las declaraciones en sentido negativo y, también, las réplicas realizadas por Mackay y Crompton(1988), Carman (1990), Finn y Lamb (1991), Koelemeijer (1991), Crompton y otros (1991), Babakus y Boller (1992) y Brown y otros (1993) en relación a la propia generalidad de la escala.

La calidad de la tangibilidad se mide a partir de cuatro declaraciones (Q1 hasta Q4: equipamiento moderno, instalaciones visualmente atractivas, apariencia adecuada de los empleados y elementos materiales atractivos). La calidad de la fiabilidad se mide a partir de cinco declaraciones (Q5 hasta Q9: empleados que cumplan las promesas, empleados que muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los clientes, empleados que realizan el servicio la primera vez sin equivocarse, empleados que concluyen el servicio en el tiempo esperado y empleados que realizan el servicio en general sin errores). La calidad de la capacidad de respuesta se mide a partir de cuatro declaraciones (Q10 hasta Q13: empleados comunicativos, empleados rápidos en la prestación de servicios, empleados dispuestos a ayudar a los clientes y empleados que responden siempre de forma adecuada a las inquietudes de los clientes). La calidad de la seguridad se mide a partir de cuatro declaraciones (Q14 hasta Q17: transmisión de confianza de los empleados, seguridad con el servicio que le ofrece el banco, empleados siempre amables y empleados con conocimientos suficientes para responder a sus preguntas). Por último, la calidad de la empatía se mide a partir de cinco declaraciones (Q18 hasta Q22: empleados que presten atención individualizada, horario conveniente

y adecuado, empleados que presten atención personalizada, empleados que se preocupen por los mejores intereses de los clientes y empleados que comprendan las necesidades específicas de los clientes). Los autores de la escala de medida Servqual revisado indican que conviene proceder a una adaptación apropiada cuando se trate de estudiar una categoría única de servicio.

Satisfacción

La satisfacción de la usuaria es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho de que la usuaria procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que la usuaria siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que la usuaria regrese o no regrese al prestador de servicios y
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. La usuaria está satisfecha cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del

usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecha con recibir servicios relativamente deficientes.

Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando participan en encuestas. La satisfacción de la usuaria, expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Es posible que el usuario diga que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro, debido a las normas culturales en contra de las quejas, o porque responde positivamente a la palabra "satisfecho".

Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. En respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos

innecesarios. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de las usuarias afirman estar satisfechas independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.

En general existen dos tendencias, de evaluación de la satisfacción del usuario; una de ellas privilegia métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos en el supuesto que aseguran mayor objetividad, en parte, debido a la mayor homogeneidad de los instrumentos utilizados, la otra parte da cierta crítica a la aparente superficialidad de los métodos cuantitativos donde los problemas y las causas fundamentales muchas veces no emergen o quedan encubiertos, en tal sentido promueven la utilización de métodos y técnicas cualitativas que permiten abordajes en profundidad de los problemas de calidad percibidos por los usuarios, así como de sus potenciales soluciones.

Las encuestas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de las usuarias con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizadas tras la realización del proceso de atención.

Por otro lado, los métodos cualitativos si bien pueden aportar información más exhaustiva sobre esta condición básicamente subjetiva, son complejos y exigen amplia preparación y experiencia en su manejo. En cualquier caso, también es importante reconocer que los métodos cualitativos difícilmente pueden producir por si solos la información capaz de ser generalizada a espacios institucionales extensos y deben ser asumidos como modalidades complementarias que permite profundizar la información sobre problemas previamente detectados por métodos cuantitativos.

A fin de vencer estos obstáculos, los investigadores están explorando diferentes maneras de medir y analizar la satisfacción de la usuaria. En las entrevistas de salida, se puede solicitar a los clientes que relaten lo que sucedió durante la consulta, en vez de evaluarlo. En las entrevistas a fondo y en las discusiones de grupo focal se puede indagar para obtener información detallada, en lugar de hacer preguntas generales sobre la satisfacción. Una usuaria simulada o usuaria anónima (es decir, un miembro de la comunidad capacitado que simule procurar servicios) puede

evaluar la satisfacción del cliente, según la suposición discutible que él / ella comparte las percepciones reales del cliente.

Los estudios formales de calidad del servicio tienen su inicio con los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) en los que se destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen tres características que los diferencian ampliamente de las atenciones: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. En función a esto, suponen que:

- La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del paciente con el desempeño actual del servicio.
- Las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de éste, sino también en el proceso de su realización.

Escala multidimensional SERVQUAL

La escala multidimensional SERVQUAL¹⁰ es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992.

Los autores sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc.)

y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas e indicador para mejorar.

En la literatura sobre calidad de servicios, el SERVQUAL, es un modelo que tiene mayor difusión en el que al medir la satisfacción por la metodología que emplea se obtiene resultados que identifican las brechas o “gap” para que los decisores de un servicio generen estrategias eficientes para mejorar la calidad. (MINSA Estándares e Indicadores 2007, Murillo Acuña 2004).

Las encuestas de satisfacción de usuarios externos, requieren de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez, por lo tanto, es necesario contar con encuestas validadas, confiables y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en servicios de salud y que permitan implementar acciones de mejora.

En el presente estudio se utilizará la Encuesta SERVQUAL modificada validado por el Ministerio de Salud¹¹; que consta de 22 preguntas de **Expectativas** y 22 preguntas de **Percepciones**, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

- **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

Enfoques conceptuales para una política nacional de calidad en salud

La incorporación del paradigma de la calidad en la atención de la salud, comporta diferentes enfoques que de manera complementaria permiten un abordaje holístico del campo; algunos de los más importantes son:

Calidad en salud como expresión del desarrollo humano¹²

La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida, por lo tanto, condición fundamental del desarrollo humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales. Esta perspectiva expresa la aspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización, individual y colectivamente.

Los pobladores usuarios de los servicios de salud al ser portadores de estas aspiraciones las traducen, en lo que concierne a su salud, demandando por una atención que les permita alcanzar una vida plena y digna. Pero también los trabajadores de salud aspiran a estas condiciones y esperan encontrar en el trabajo, el espacio de realización personal. Las instituciones que proveen servicios y otras tantas organizaciones públicas y privadas interesadas por mejor vida y mejor salud, están desafiadas a recoger y dar cuenta de tan diversas aspiraciones, pero cuyo mensaje básico es la exigencia por mejor calidad.

Calidad en salud como expresión de derecho a la salud

Sin duda que una de las mejores expresiones de modernidad fue el surgimiento y establecimiento del principio de ciudadanía que se expresa en el ejercicio de derechos y obligaciones como base de las relaciones humanas. En tal sentido, la salud y su atención constituyen un espacio privilegiado de ejercicio de ciudadanía.

La salud es un derecho fundamental e inalienable, al cual debe acceder toda persona al margen de cualquier tipo de diferencias y sin mediar ningún tipo de barreras.

La apuesta por la igualdad en el acceso a la atención, acogiendo y respondiendo las diversas necesidades de salud y expectativas de las personas, supone y reclama a la calidad como atributo indelible de la atención, que puede resumirse en la frase: “derecho a la salud con calidad”, tal como lo consagra el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, al reconocer que el derecho a la salud abarca cuatro elementos esenciales e interrelacionados: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.

Calidad como enfoque gerencial en las organizaciones de salud

El enfoque de la gerencia estratégica significó un salto cualitativo para la gerencia de los servicios de salud, pues le permitió reconocer al “otro” como referente fundamental de la organización moderna, sea este otro: usuario, cliente, proveedor, aliado, competidor, regulador, etc. El pensamiento

estratégico obligó a “reinventar” las organizaciones “desde el otro” en lo que se dio por llamar la estrategia “de afuera hacia adentro”.

El enfoque de calidad avanza en precisar quién es ese “otro”, cuáles son sus necesidades, intereses, motivaciones y expectativas, cuán diverso, complejo, y voluble es. Pese a ello, este “otro” se constituye en el centro de la misión de la organización de salud, con lo que esto implica para su gerencia. Se trata precisamente de alcanzar un peldaño más en la gerencia estratégica que tenga en el usuario su referente y en la mejora su paradigma. Por ello, tal vez sea más adecuado referirse a una Gerencia Estratégica hacia la Calidad.

Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud¹³

El desarrollo y fortalecimiento de los servicios de salud bajo la estrategia de la calidad, parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención.

El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer justamente en este conjunto de servicios que conforman los procesos de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención.

Consulta externa

La consulta externa es la encargada de satisfacer las demandas de atención en salud a personas que perciben pérdida de la misma con un equipamiento básico según la capacidad resolutive de un hospital de determinado nivel.

Promedio de tiempo de espera en Consultorio Externo para ser atendido: Es la relación entre el tiempo total de espera para atención en consultorio entre el total de pacientes atendidos encuestados.

Tiempo de atención: Es el grado de cumplimiento de la programación de las horas del profesional de salud en cualquier área del establecimiento donde se desee cuantificar (consulta externa). Es el tiempo de atención en consultorios externos, previsto para cada mes en el servicio o especialidad. Se consideran los turnos regulares previstos en el consultorio.

Horario de atención: Es la programación de atención en consultorio con la finalidad de mejorar la accesibilidad de las usuarias a la consulta.

Expectativa de la Usuaría: Define lo que la usuaria espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando la usuaria emite un juicio.

Satisfacción de la Usuaría Externa: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones de la usuaria en relación a los servicios que esta le ofrece.

2.3. HIPÓTESIS

La percepción de la atención por usuarias del Consultorio Externo de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno es de insatisfacción en más de una dimensión de calidad.

2.4. VARIABLE DE ESTUDIO E INDICADORES

Variable:

Satisfacción de la calidad de atención de la usuaria externa del consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno – Ayacucho.

Indicadores:

- Satisfecha
- Insatisfecha

CAPITULO III

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es cuantitativo no experimental debido a que no hay un control directo sobre las variables de estudio, por lo que las inferencias acerca de las relaciones entre éstas se hacen sin intervención directa.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es un estudio de nivel explicativo, descriptivo, transversal, que tiene como finalidad “saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas”,

3.3. POBLACIÓN/ MUESTRA

La población objeto de investigación fueron las usuarias que acudieron al consultorio de obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno en el mes de enero a marzo de 2016, la muestra estuvo constituida por 75 usuarias que aceptaron participar de la investigación.

3.4. TIPO DE MUESTRA

El tipo de muestra realizado es no probabilístico intencionado.

3.5. TÉCNICA DE RECOLECCION DE DATOS

La técnica de recolección de datos fue la Entrevista estructurada; La información necesaria para la investigación se obtuvo directamente de las usuarias que acudieron a ésta. Para ello se aplicó la Encuesta SERVQUAL modificada validado por el Ministerio de Salud; que consta de 22 preguntas de **Expectativas** y 22 preguntas de **Percepciones**, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

- **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.

3.6. PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS

3.6.1. Coordinación

Se solicitó la autorización al Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, para la obtención de los datos en el Consultorio externo de Obstetricia.

3.6.2. Recolección de datos

El instrumento SERVQUAL fue aplicada en 2 momentos; antes de que la usuaria 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 la usuaria recibió la atención.

3.6.3. Método de análisis de la información

Para el procesamiento de datos se empleó una computadora Core I-3, la que tiene software para análisis estadístico como SPSS v. 20; para la elaboración de gráficos se empleó Microsoft Excel XP y para el procesamiento de texto empleamos el Microsoft Word XP. Los datos obtenidos fueron tabulados y presentados en cuadros estadísticos de frecuencia porcentual. Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial para el análisis de la información y de las variables.

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**TABLA 01: SATISFACCION DE LA USUARIA EXTERNA DEL
CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. HOSPITAL DE APOYO JESUS
NAZARENO – AYACUCHO. ENERO MARZO 2016.**

| SATISFACCIÓN | Nº | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Satisfecha | 24 | 32 |
| Insatisfecha | 51 | 68 |
| TOTAL | 75 | 100 |

FUENTE: Encuesta SERVQUAL-MINSA

En la tabla N° 01 se puede apreciar que del 100% (75) de usuarias entrevistadas; el 68%(51) refieren estar insatisfechas con la atención recibida en el consultorio de obstetricia y sólo el 32%(24) refieren estar satisfechas con la atención recibida en los consultorios por el personal.

La calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de las usuarias; es juzgar una realidad frente a una referencia o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Exige siempre un estándar de referencia y un indicador para verificar si fue alcanzado o no (Cáceres M. 2009).

se aprecia que prevalece la percepción de insatisfacción (68%) por parte de las usuarias que se atendieron en los consultorios de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno; como refieren los autores en líneas de arriba, la satisfacción del usuario tiene que ver con las expectativas que ellos tienen en relación a la consulta, al personal, al tiempo de espera, a la accesibilidad y al trato que reciben antes, durante y después de la consulta.

Ayala y Huamán (2010) en la tesis “Factores sociodemográficos asociados al nivel de conocimiento y grado de satisfacción sobre la atención prenatal en usuarias del Hospital Regional de Ayacucho”, arribaron a las siguientes conclusiones: De un total de 116 gestantes el 80.2% de usuarias del Hospital Regional de Ayacucho se hallaban insatisfechas con la atención prenatal recibida; igualmente, el 46.6% de usuarias presentaron nivel de conocimiento bueno en la atención prenatal, seguido de un 27.6% de usuarias con nivel de conocimiento regular sobre dicha atención; encontrándose asociación directa ($P < 0.05$) entre el nivel de conocimiento y el grado de satisfacción.

Vicuña (2002) en la investigación: “Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos” realizado en el Hospital Nacional Hipólito Unanue; identifica que las usuarias de los servicios de Obstetricia refieren altos porcentajes de quejas. Por otro lado, es común escuchar entre la gente de nuestra localidad, el mal servicio que brindan en los diferentes servicios de los establecimientos de salud; por ello, es que muchos prefieren atenderse en consultorios o clínicas particulares. Pero, sus altos costos hacen que estos no estén al alcance de toda la población, y las personas de bajos recursos tienen que acudir a una atención obligada para mejorar su salud quedando insatisfechos.

Nuestro estudio coincide con los hallazgos de Ayala, Huamán y Vicuña, respecto a que se percibe la insatisfacción de las usuarias que se atienden en los consultorios de Obstetricia del establecimiento de salud estudiado.

Se concluye por lo tanto que las usuarias del Consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno están insatisfechas (68%) con la atención recibida; aspecto que debe de ser identificado y evaluado en las diversas dimensiones de la calidad de atención por parte del establecimiento y la entidad competente.

TABLA 02: SATISFACCION EN RELACION AL TIPO DE USUARIA EXTERNA DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO – AYACUCHO. ENERO - MARZO. 2016.

| TIPO DE USUARIO | SATISFACCIÓN | | | | TOTAL | |
|---------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-----------|-------------|
| | Satisfecha | | Insatisfecha | | N° | % |
| | N° | % | N° | % | | |
| Nueva | 6 | 8.0 | 12 | 16.0 | 18 | 24.0 |
| Continuadora | 18 | 24.0 | 39 | 52.0 | 57 | 76.0 |
| TOTAL | 24 | 32.0 | 51 | 68.0 | 75 | 100 |

FUENTE: Encuesta SERVQUAL-MINSA

Pruebas de Chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|-------------------------|-------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 4.916 | 1 | .027 |

En la tabla N° 02 se puede apreciar que del 100% (75) de usuarias entrevistadas; el 76% (57) son usuarias continuadoras del servicio, de las cuales el 52%(39) manifiestan sentirse insatisfechas con el servicio recibido y solamente el 24%(18) se encuentran satisfechas. El 24% (18) son usuarias nuevas en el servicio en estudio, de las cuales el 16%(12) manifiestan estar insatisfechas con la atención recibida y el 8%(6) manifiestan estar satisfechas.

Realizada la prueba de chi cuadrada, nos permite identificar que existe asociación ($p < 0.05$) o grado de dependencia entre la satisfacción percibida y el tipo de usuaria que solicita la atención en consultorio.

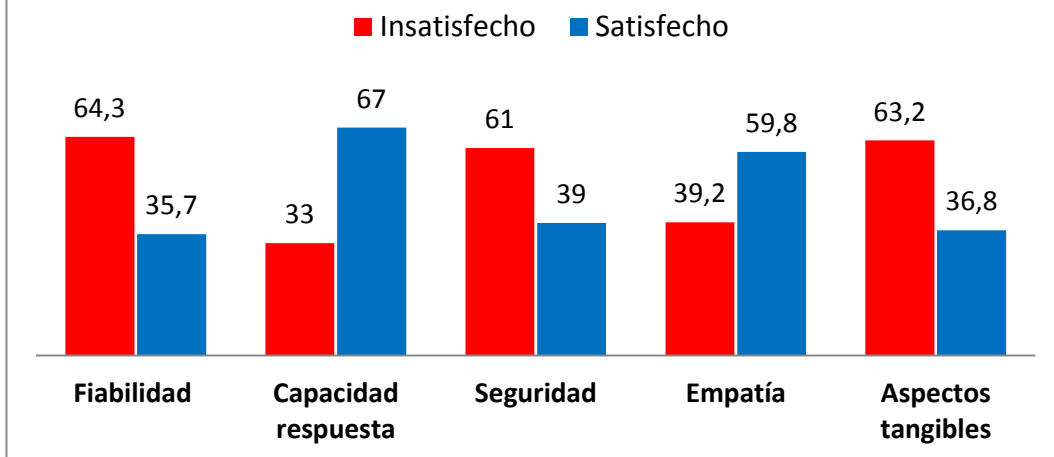
El concepto de calidad es complejo porque se basa en la percepción subjetiva del usuario, lo que para una persona es bueno, para otra inclusive

puede ser considerado como de “mala calidad”. El grado de exigencia depende de circunstancias de orden cultural, social y económico. La valoración de calidad se basa en diferentes métodos, técnicas e instrumentos de medición, aún poco estandarizados (Colmenares B. 2008; Creel L. 2002).

Se aprecia que las usuarias continuadoras tienen un alto porcentaje de insatisfacción (68 %); sin embargo, también las usuarias nuevas refieren insatisfacción por la atención recibida. Esta condición tiene que ver con las expectativas con las que una persona siempre asiste ante un evento.

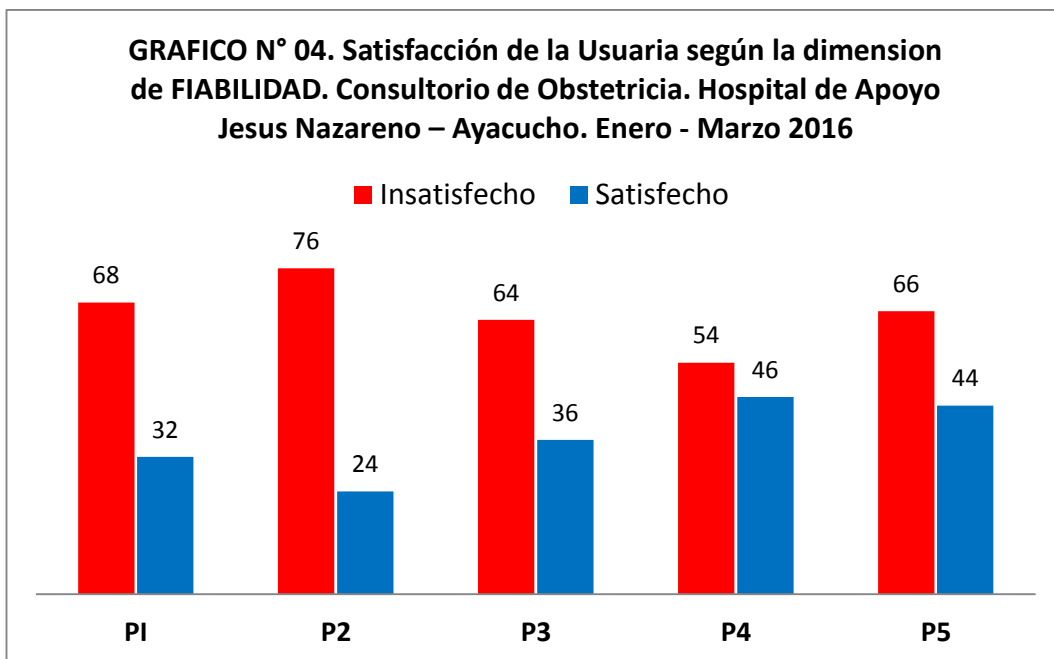
La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. La usuaria está satisfecha cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas de la usuaria son bajas o si la usuaria tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios,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

GRAFICO N° 03. Satisfacción de la Usuaría según dimensiones de evaluación de la calidad. Consultorio de Obstetricia. Hospital de Apoyo Jesus Nazareno – Ayacucho. Enero - Marzo 2016.



FUENTE: Encuesta SERVQUAL-MINSA

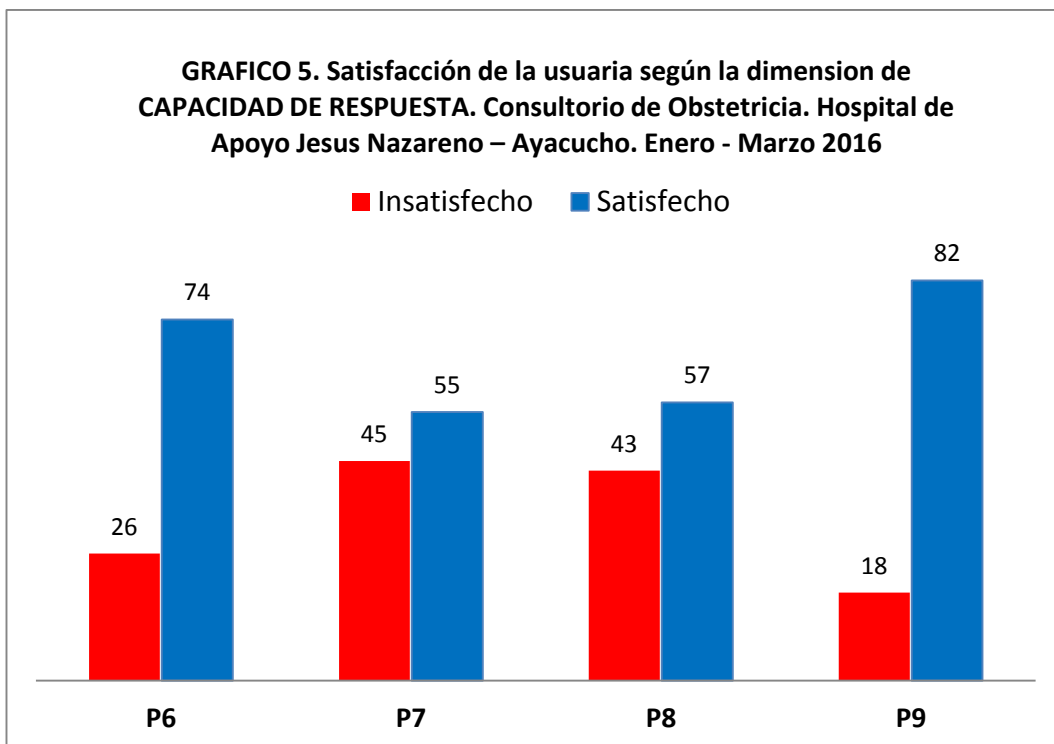
En el gráfico N° 03 se puede apreciar que el 64.3% de usuarias entrevistadas están insatisfechas en la dimensión de fiabilidad; el 67% está satisfecha en la dimensión de Capacidad de Respuesta, 61% se siente insatisfecha en la dimensión de Seguridad, 59.8% está satisfecha en la dimensión de Empatía y 63.2% insatisfecha en Aspectos tangibles.



FUENTE: Encuesta SERVQUAL-MINSA

| | |
|----|---|
| P1 | ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? |
| P2 | ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? |
| P3 | ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? |
| P4 | Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? |
| P5 | ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? |

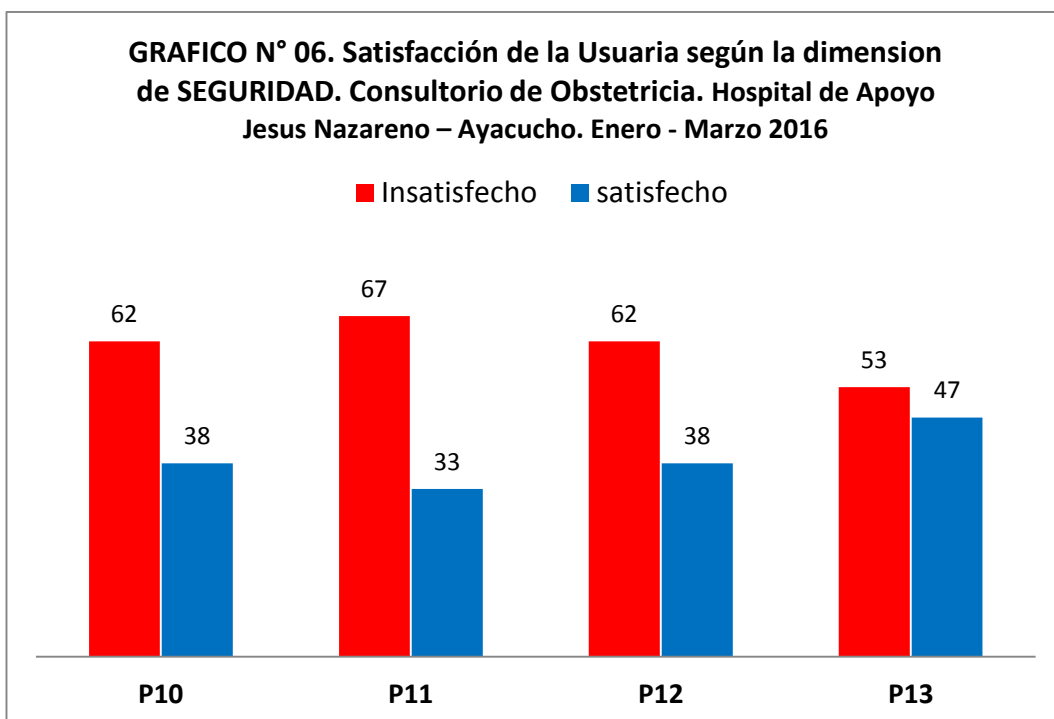
En el gráfico N° 04, con respecto a la dimensión de **Fiabilidad**; se puede identificar que la pregunta 02 (P2), respecto a la atención según el orden de llegada, presentó mayor porcentaje de insatisfacción (76%); y la pregunta 04 (P4) que se refiere a mecanismos de atención de quejas por la institución, tiene mayor porcentaje de satisfacción (46%).



FUENTE: Encuesta SERVQUAL-MINSA

| | |
|----|--|
| P6 | ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? |
| P7 | ¿La atención en el área de admisión fue rápida? |
| P8 | ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto? |
| P9 | ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? |

En el gráfico N° 05, con respecto a la dimensión de **Capacidad de respuesta**; se puede identificar que la pregunta 09 (P9), respecto a la resolución inmediata de problemas, presentó mayor porcentaje de satisfacción (82%); y la pregunta 06 (P6) que se refiere a la atención en admisión, tiene mayor porcentaje de insatisfacción (45%).

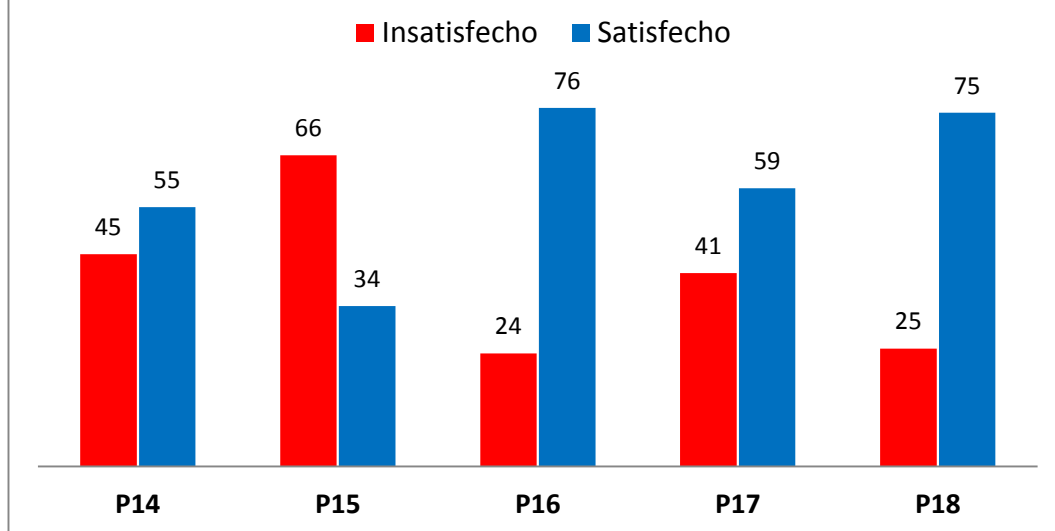


FUENTE: Encuesta SERVQUAL-MINSA

| | |
|-----|---|
| P10 | ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? |
| P11 | ¿El profesional de obstetricia que le atendió le realizó un examen completo y minucioso? |
| P12 | ¿El profesional de obstetricia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? |
| P13 | ¿El profesional de obstetricia que le atendió le inspiró confianza? |

En el gráfico N° 06, con respecto a la dimensión de **Seguridad**; se puede identificar que la pregunta 11 (P11), respecto a la realización de examen completo y minuciosa, presentó mayor porcentaje de insatisfacción (67%); y la pregunta 13 (P13) que se refiere a la confianza que inspira el profesional de obstetricia, tiene mayor porcentaje de satisfacción (47%).

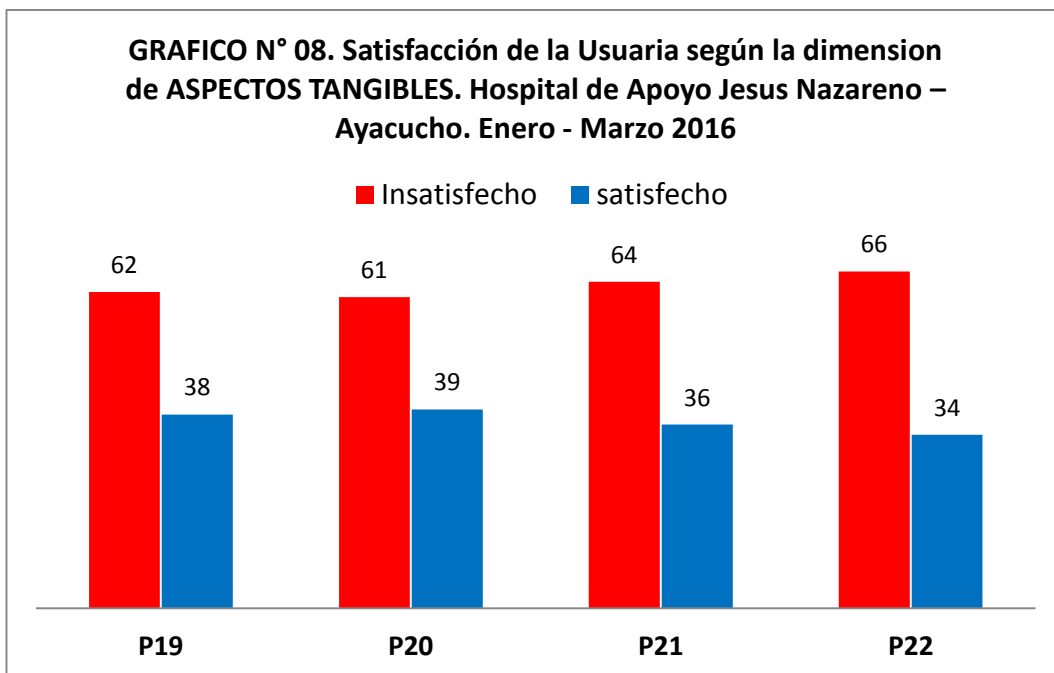
GRAFICO 7. Satisfacción de la usuaria según la dimension de EMPATIA. Consultorio de Obstetricia. Hospital de Apoyo Jesus Nazareno – Ayacucho. Enero - Marzo 2016



FUENTE: Encuesta SERVQUAL-MINSA

| | |
|-----|--|
| P14 | ¿El profesional de obstetricia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? |
| P15 | ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia? |
| P16 | ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? |
| P17 | ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de obstetricia sobre su salud o resultado de su atención? |
| P18 | ¿Usted comprendió la explicación que el profesional de obstetricia le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? |

En el gráfico N° 07, con respecto a la dimensión de **Empatía**; se puede identificar que la pregunta 16 (P16), respecto a la amabilidad, respeto y paciencia de personal de admisión, presentó mayor porcentaje de satisfacción (76%); y la pregunta 15 (P15) que se refiere a la atención en caja/farmacia, tiene mayor porcentaje de insatisfacción (66%).



FUENTE: Encuesta SERVQUAL-MINSA

| | |
|-----|--|
| P19 | ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? |
| P20 | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? |
| P21 | ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? |
| P22 | ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? |

En el gráfico N° 08, con respecto a la dimensión de **Aspectos tangibles**; se puede identificar que la pregunta 22 (P22), respecto a la disponibilidad de equipos y materiales, presentó mayor porcentaje de insatisfacción (66%); y la pregunta 20 (P20) que se refiere a la limpieza de ambientes y muebles, tiene mayor porcentaje de satisfacción (39%).

El concepto de Discusión de la calidad que enuncia Avedis Donabedian dice: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario” (Coacalla C. 2007).

Las usuarias en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando participan en encuestas. La satisfacción de la usuaria, expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Es posible que la usuaria diga que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro, debido a las normas culturales en contra de las quejas, o porque responde positivamente a la palabra "satisfecho".

Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque las usuarias no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente.

Cuando la usuaria percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de

servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Las usuarias a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. En respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios. El orientar a las usuarias e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

Para Ayala y Huamán (2010); la satisfacción percibida por el usuario está relacionada con un elevado número de variables, tales como el estado de salud, variables socio-demográficas (edad, género, nivel de instrucción), características del proveedor de salud (calidad afectiva, cantidad de información, habilidad técnica, etc.). Existe una elevada correlación entre las expectativas de los pacientes y su grado de satisfacción, siendo importante conocer las expectativas iniciales del paciente³. Así, se define la satisfacción del usuario como la adecuación de sus expectativas con la percepción final del servicio sanitario recibido⁴.

Según Alexis P. Gonçalves “De igual manera la satisfacción del usuario es uno de los indicadores más importantes de la prestación de los servicios de buena calidad y que incide de manera determinante en su comportamiento.

Gómez y Gutiérrez (2007) en la investigación “Grado de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal. Hospital de Apoyo de Huanta”, reportaron que: De un total de 255 gestantes en estudio, De acuerdo al

número de consultas el 38.4% manifestó haber tenido entre 1 a 3 consultas, de ellas el 24.3% se hallaba regularmente satisfechas, el 13.3% satisfechas y el 0.8% insatisfechas ($P>0.05$).

Teniendo en cuenta los antecedentes referenciales revisados y el marco teórico relacionado se concluye que las expectativas no satisfechas por procedimientos o tratamientos inapropiados, el tiempo prolongado de espera y otros determinantes; afecta la calidad de atención por parte de los trabajadores, por lo que favorecen y constituyen condiciones que derivan en la insatisfacción de las usuarias que acuden permanentemente al consultorio de Obstetricia del Hospital en estudio.

Las condiciones mencionadas líneas arriba se ven reflejadas en los gráficos según las dimensiones de la calidad; siendo las dimensiones de Fiabilidad, Seguridad y aspectos tangibles, las dimensiones que se tienen que mejorar, de acuerdo a un Plan de mejora continua con el compromiso de los miembros del equipo de salud y por su puesto con la participación de las usuarias, quienes identificarán mejor los aspectos o áreas débiles que requieren de revisión continua hasta alcanzar los parámetros deseados. De igual manera las dimensiones de las cuales están satisfechas las usuarias son las de Capacidad de respuesta y Empatía; situación que amerita no descuidar los logros conseguidos en estas dimensiones, al contrario, fortalecerlos más con planificación de actividades que incrementen la aceptabilidad por parte de las usuarias, de tal forma que se logren los

niveles óptimos de satisfacción, situación que redundará en el bienestar de la población y reconocimiento del personal ofertante

CONCLUSIONES

1. Las usuarias del Consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno entre enero a marzo del 2016, están insatisfechas (68%) con la atención recibida; sean nuevas (16%) o continuadoras (52%).
2. Existe asociación ($p < 0.05$) o grado de dependencia entre la satisfacción percibida y el tipo de usuaria que solicita la atención en consultorio de Obstetricia; es decir la insatisfacción es percibida en mayor porcentaje (52%) por la usuaria continuadora o antigua.
3. Las expectativas no satisfechas en las usuarias constituyen condiciones que derivan en la insatisfacción de las mencionadas usuarias que acuden permanentemente al Hospital de Apoyo Jesús Nazareno en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles, situación que requiere un Plan de mejora continua con participación activa de las usuarias externas.
4. Las dimensiones de la calidad; Capacidad de respuesta y Empatía tienen aceptación por parte de las usuarias, manifiestan sentirse satisfechas en aspectos de atención directa, tiempo de espera y trato humano; aspectos o dimensiones que deben de ser fortalecidos.

RECOMENDACIONES

- Al hospital de Apoyo Jesús Nazareno elaborar un Plan de mejora continua con participación activa de las usuarias externas, incorporando estrategias que puedan lograr objetivos concretos a corto, mediano y largo plazo en el Consultorio de obstetricia y personal que labora.
- Las dimensiones de la calidad; Capacidad de respuesta y Empatía requieren de un Plan que permita la continuidad, fortalecimiento de los logros alcanzados promoviendo estrategias que permitan alcanzar niveles óptimos de satisfacción en las usuarias que se atienden diariamente.
- La satisfacción de las usuarias requiere mayor compromiso y actitud por parte de los profesionales de obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. MINSA "Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud"- Dirección General de Salud de las Personas. Lima – Perú, 2002.
2. MINSA "Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva". Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Atención Integral de Salud, 2004.
3. OPS-OMS. "Iniciativa de Reforma del Sector Salud-OPS. Metodología para el seguimiento y la evaluación de las reformas del sector salud en América latina y el Caribe". 1998.
4. Sitzia J, Wood N. "Patient satisfaction: a review of the issues and concepts". *Social Sci Med* 1997; 45(12): 1829-43
5. Vicuña Marisol. "Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos". Hospital Nacional Hipólito Unanue. LIMA 2002
6. Seclen Palacín, Juan. ¿Existe una relación entre los programas de mejora de la calidad y la satisfacción de usuarias de atención prenatal?: Experiencia en hospitales del Perú. *Revista Panamericana de Salud Publica* 16 (3), 2004.
7. Arias, Rosibel. "Estudio de la satisfacción de las mujeres en edad reproductiva con el servicio prenatal en relación con el nivel de educación y el inicio del control prenatal en San Pablo de Heredia, Costa Rica". Harvard Medical School, 2000.
8. Ayala y Huamán. "Factores sociodemográficos asociados al nivel de conocimiento y grado de satisfacción sobre la atención prenatal en

- usuarias del Hospital Regional de Ayacucho” 2010.
9. Gómez y Gutiérrez. “Grado de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal. Hospital de Apoyo de Huanta”, 2007.
 10. Illana F. "La organización centrada en la satisfacción del paciente". *Rev. Calidad Asistencial*. 2003; 18 (5):259-60.
 11. Cabello, Chirinos. "Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos" *.RevMedHered*. 2012; 23(2):88-95.
 12. MINSA. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. 2011
 13. Di Prete Brown, Lori . "Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo". Bethesda, MD 20814 USA, 1999.
 14. Rodríguez A. "Calidad en los servicios de salud en Colombia desde la perspectiva del consumidor: propuesta de construcción de una escala de medida.2001".[fechadeacceso5desetiembrede2011];URL disponible en: www.ucali.com/inv78 .

ANEXOS

ANEXO 1. Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------|-------|-------------|---|------------|-----|------------------|---|------------------------|-----|-------|-------|
| Nº Encuesta: _____ | | | | | | | | | | | | | |
| ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre del encuestador: | _____ | | | | | | | | | | | | |
| Establecimiento de Salud: | _____ | | | | | | | | | | | | |
| Fecha: ____/____/____ | Hora de Inicio: ____/____/____ Hora Final: ____/____/____ | | | | | | | | | | | | |
| Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. | | | | | | | | | | | | | |
| DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Condición del encuestado | Usuario (a) <input type="text" value="1"/> Acompañante <input type="text" value="2"/> | | | | | | | | | | | | |
| 2. Edad del encuestado en años | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | | | | | | | | | | | |
| 3. Sexo | Masculino <input type="text" value="1"/> Femenino <input type="text" value="2"/> | | | | | | | | | | | | |
| 4. Nivel de estudio | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Analfabeto</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Primaria</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Superior Técnico</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Superior Universitario</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table> | Analfabeto | 1 | Primaria | 2 | Secundaria | 3 | Superior Técnico | 4 | Superior Universitario | 5 | | |
| Analfabeto | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Primaria | 2 | | | | | | | | | | | | |
| Secundaria | 3 | | | | | | | | | | | | |
| Superior Técnico | 4 | | | | | | | | | | | | |
| Superior Universitario | 5 | | | | | | | | | | | | |
| 5. Tipo de seguro por el cual se atiende | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>SIS</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>SOAT</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> </table> | SIS | 1 | SOAT | 2 | Ninguno | 3 | | | | | | |
| SIS | 1 | | | | | | | | | | | | |
| SOAT | 2 | | | | | | | | | | | | |
| Ninguno | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 6. Tipo de usuario | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nuevo</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Continuador</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table> | Nuevo | 1 | Continuador | 2 | | | | | | | | |
| Nuevo | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Continuador | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 7. Consultorio donde fue atendido: | _____ | | | | | | | | | | | | |
| 8. Persona que realizó la atención | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Médico</td> <td style="width: 33%;">()</td> <td style="width: 33%;">Psicólogo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Obstetra</td> <td>()</td> <td>Odontólogo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Enfermera</td> <td>()</td> <td>Otros</td> <td>_____</td> </tr> </table> | Médico | () | Psicólogo | | Obstetra | () | Odontólogo | | Enfermera | () | Otros | _____ |
| Médico | () | Psicólogo | | | | | | | | | | | |
| Obstetra | () | Odontólogo | | | | | | | | | | | |
| Enfermera | () | Otros | _____ | | | | | | | | | | |

| EXPECTATIVAS | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <u>IMPORTANCIA</u> 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. | | | | | | | | | |
| N° | | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | E | Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas | | | | | | | |
| 02 | E | Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada | | | | | | | |
| 03 | E | Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS | | | | | | | |
| 04 | E | Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes | | | | | | | |
| 05 | E | Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico | | | | | | | |
| 06 | E | Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida | | | | | | | |
| 07 | E | Que la atención en el área de admisión sea rápida | | | | | | | |
| 08 | E | Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto | | | | | | | |
| 09 | E | Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad | | | | | | | |
| 10 | E | Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud | | | | | | | |
| 11 | E | Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso | | | | | | | |
| 12 | E | Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud | | | | | | | |
| 13 | E | Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza | | | | | | | |
| 14 | E | Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 15 | E | Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 16 | E | Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 17 | E | Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención | | | | | | | |
| 18 | E | Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud | | | | | | | |
| 19 | E | Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes | | | | | | | |
| 20 | E | Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes | | | | | | | |
| 21 | E | Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes | | | | | | | |
| 22 | E | Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención | | | | | | | |

| PERCEPCIONES | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u> , 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. | | | | | | | | |
| N° | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? | | | | | | | |
| 02 | P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? | | | | | | | |
| 03 | P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? | | | | | | | |
| 04 | P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? | | | | | | | |
| 05 | P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? | | | | | | | |
| 06 | P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? | | | | | | | |
| 07 | P ¿La atención en el área de admisión fue rápida? | | | | | | | |
| 08 | P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto? | | | | | | | |
| 09 | P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? | | | | | | | |
| 10 | P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? | | | | | | | |
| 11 | P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso? | | | | | | | |
| 12 | P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? | | | | | | | |
| 13 | P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza? | | | | | | | |
| 14 | P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 15 | P ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 16 | P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 17 | P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención? | | | | | | | |
| 18 | P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | | | | | | | |
| 19 | P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? | | | | | | | |
| 20 | P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? | | | | | | | |
| 21 | P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? | | | | | | | |
| 22 | P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? | | | | | | | |