



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
SECCIÓN DE POSGRADO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS EN
LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA DE LOS CENTROS DE
SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Y LA ENSENADA.**

PUENTE PIEDRA. 2015

PRESENTADA POR

ZAIDA FLOR ORIHUELA SANGAMA

ASESORA

MIRTHA ELIZABETH MUÑOZ HIDROGO

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRA EN SALUD SEXUAL Y
REPRODUCTIVA**

LIMA – PERÚ

2015



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

La autora solo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRÉS

FACULTAD DE
OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

SECCIÓN DE POSGRADO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS EN
LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA DE LOS CENTROS DE
SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Y LA ENSENADA.**

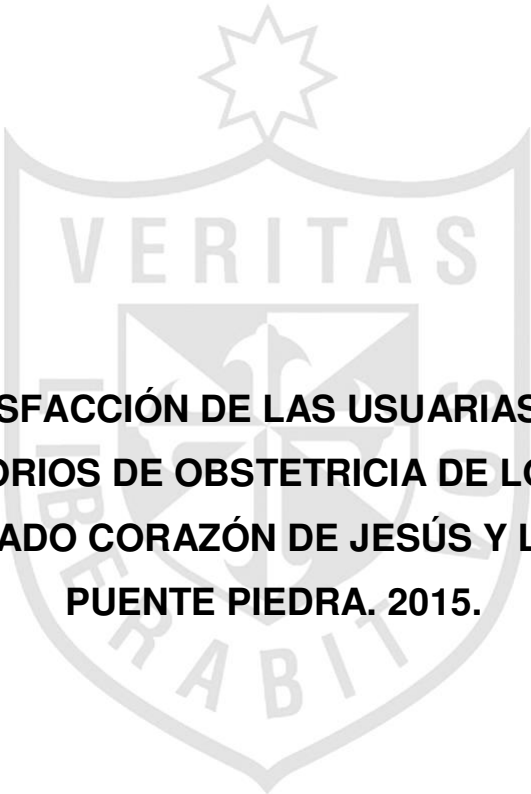
PUENTE PIEDRA. 2015.

**PRESENTADA POR
ZAIDA FLOR ORIHUELA SANGAMA**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO

LIMA – PERÚ

2015



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS EN
LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA DE LOS CENTROS DE
SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Y LA ENSENADA.
PUENTE PIEDRA. 2015.**

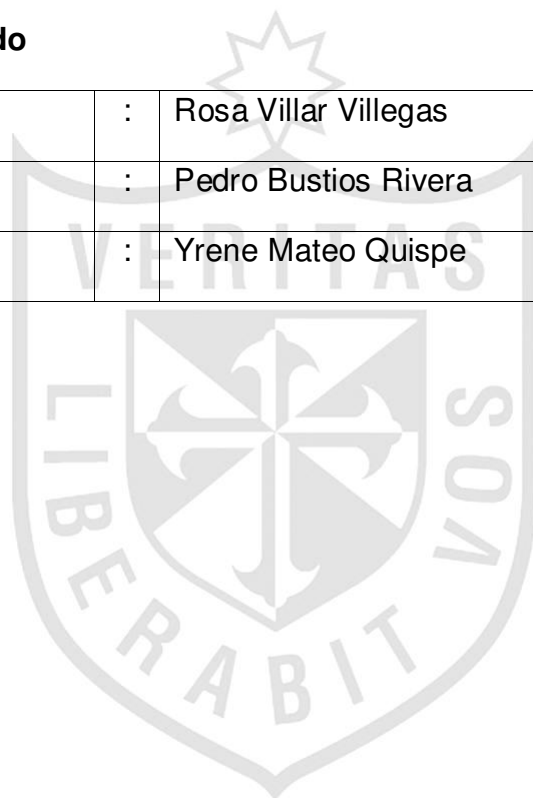
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesor (a):

Dra. Mirtha Elizabeth Muñoz Hidrogo

Miembros del jurado

Presidente	:	Rosa Villar Villegas
Vocal	:	Pedro Bustios Rivera
Secretaria	:	Yrene Mateo Quispe



DEDICATORIA

A Dios por la vida, a mis padres por su apoyo constante, a mi esposo y a mis hijos por la paciencia, el amor y la fuerza que me brindan.

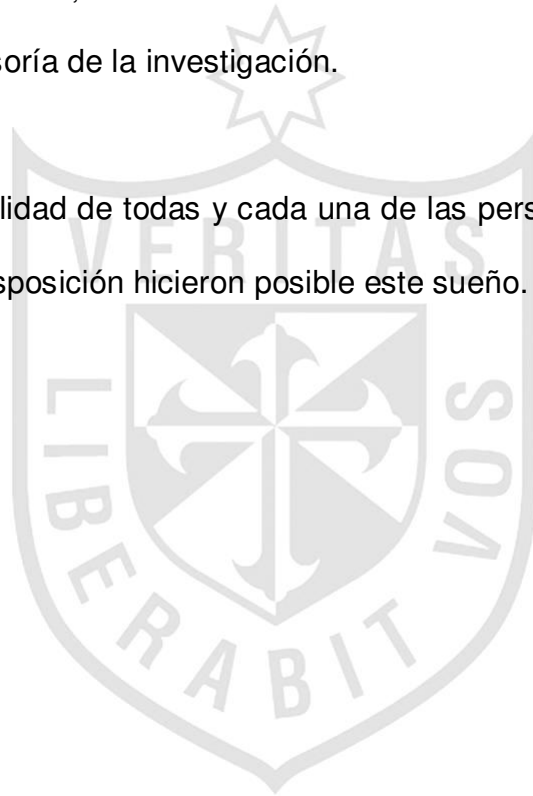


AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Facultad de Obstetricia y Enfermería de la Universidad de San Martín de Porres y a mis estimadas docentes y colegas por inculcarme el gran amor que siento por esta maravillosa carrera.

Agradezco a mi asesora, la Dra. Mirtha E. Muñoz Hidrogo por su sabiduría y paciencia en la asesoría de la investigación.

Agradezco la amabilidad de todas y cada una de las personas, quienes con su tiempo y la mejor disposición hicieron posible este sueño.




ÍNDICE DE CONTENIDO

TITULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
MATERIAL Y MÉTODO	5
2.1. DISEÑO METODOLÓGICO	5
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	5
2.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN	5
2.4. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	6
2.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	7
2.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION	8
2.7. ASPECTOS ÉTICOS	8
RESULTADOS.....	10
DISCUSIÓN.....	23
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Nº de la tabla	Nombre de la tabla	Nº de pagina
01	Características generales de las encuestadas según Centro de salud. “Sagrado Corazón de Jesús” y “La Ensenada”. Puente Piedra 2015.	
02	Fiabilidad según Centro de salud. “Sagrado Corazón de Jesús” y “La Ensenada”. Puente Piedra 2015.	
03	Capacidad de respuesta según Centro de salud. “Sagrado Corazón de Jesús” y “La Ensenada”. Puente Piedra 2015.	
04	Seguridad según Centro de salud. “Sagrado Corazón de Jesús” y “La Ensenada”. Puente Piedra 2015.	
05	Empatía según Centro de salud. “Sagrado Corazón de Jesús” y “La Ensenada”. Puente Piedra 2015.	
06	Aspectos tangibles según Centro de salud. “Sagrado Corazón de Jesús” y “La Ensenada”. Puente Piedra 2015.	
07	Dimensiones de la calidad según Centro de salud. “Sagrado Corazón de Jesús” y “La Ensenada”. Puente Piedra 2015.	

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Nº de la ilustración	Nombre de la ilustración	Nº de pagina
		



RESUMEN

Objetivo. Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias externas en los consultorios de obstetricia de los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada. Puente Piedra. 2015.

Material y métodos. Tipo descriptivo, prospectivo, comparativo y transversal.

Población: Conformada por 480 usuarias de ambos centros de salud. **Muestra:** Lo constituyeron 150 usuarias externas, mayores de 18 años y con autorización del consentimiento informado. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada, incluyendo 5 criterios: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los datos fueron analizados en el programa SPSS versión 22, calculándose frecuencias absolutas y relativas.

Resultados. 62% de las usuarias tienen entre 21 y 30 años, 100% con SIS, y atendidas por Obstetras. En el centro de salud "Sagrado Corazón de Jesús" las dimensiones satisfechas fueron fiabilidad 93%, seguridad 73% y empatía 69% y las dimensiones insatisfechas capacidad de respuesta (en relación a caja/farmacia, admisión y tiempo de espera) en 98.6% y aspectos tangibles 100%. En el centro de salud "La Ensenada" las dimensiones satisfechas fueron fiabilidad 97%, empatía 83% y seguridad 75% y las dimensiones insatisfechas capacidad de respuesta 98.6% y aspectos tangibles 95%. **Conclusiones.** Entre el 78% y 85% de las usuarias externas de ambos centros de salud se encontraron satisfechas con la calidad de atención en el servicio de obstetricia.

Palabras clave: satisfacción, calidad, obstetricia.

ABSTRACT

Objective. Determine the level of satisfaction of external users attending obstetric clinic health centers "Sagrado Corazón de Jesús" and "La Ensenada" for the 2015 period. **Materials and methods.** Descriptive, prospective, comparative and transversal. **Sample:** The population consisted of 480 users of both health centers, of which only 150 external users over 18 and with the authorization of informed consent were designated for this research. The instrument used was a modified SERVQUAL survey, including 5 criteria: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible elements. The Data was analyzed with the SPSS program version 22 to calculate absolute and relative frequencies. **Results.** 62% of users are between 21 and 30 years old, 100% with SIS, and attended by an obstetrician. In the health center "Sacred Heart of Jesus" the dimensions were satisfied with 93 % reliability, security 73% and empathy 69% and unmet responsiveness dimensions (in relation to housing / pharmacy, admission and waiting time) with 98.6 % and 100 % tangible aspects. In the health center "La Ensenada" the dimensions were satisfied with 97% reliability, empathy 83% and 75% security and unmet responsiveness dimensions 98.6 % and 95 % tangibles aspects.

Conclusion. Between 78% and 85% of external users of both health centers are satisfied with the quality of care in obstetrics.

Keywords: satisfaction, quality, obstetrics.

INTRODUCCIÓN

La calidad en los servicios ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace más de 40 años, su definición, interpretación y evaluación sigue siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores involucrados. En materia de salud también somos continuamente monitorizados pues la calidad y la calidez son promovidas desde la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud del Perú, mediante políticas públicas en pro de los usuarios y grupos especiales como el materno perinatal.

Cabe resaltar que durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención.

En el marco de los Lineamientos de Política sectoriales, el Ministerio de Salud, en diciembre del año 2001, aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual establece los principios, bases conceptuales y objetivos que vienen orientando los esfuerzos por mejorar la calidad en salud.

La satisfacción de los usuarios externos, expresa un juicio de valor individual y subjetivo¹, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario². El interés en la calidad de la atención médica tiene como finalidad disminuir la desigualdad

en el sistema de salud, que no se manifiesta exclusivamente en la cobertura, sino además en la calidad de los servicios que reciben los diferentes grupos sociales³.

En este contexto, se han definido un conjunto de estándares e indicadores para el primer nivel de atención y elaborado los correspondientes instrumentos técnicos que permitan obtener información confiable para la evaluación de la calidad. Los indicadores o dimensiones que midieron la satisfacción de la usuaria fueron, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles.

SERVQUAL, es una escala multidimensional elaborada por Parasuraman et al⁴ (1988), diseñada y validada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios.

Calidad del SERVQUAL, define la calidad de atención como la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.

DIMENSIONES:

1. Fiabilidad (F): Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
2. Capacidad de respuesta (CR): 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.
3. Seguridad (S): Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
4. Empatía (E): Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
5. Aspectos tangibles (T): 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 comodidad⁵.

García⁶ en su investigación Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos, obtuvo que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho.

Aguilar⁷ en su investigación Relación entre la calidad de atención y la satisfacción en la atención prenatal en gestantes del Hospital "Sergio E. Bernales" en Collique – Comas, obtuvo que la fiabilidad fue de regular calidad con satisfacción del 61%.

Rojas⁸ en su estudio Calidad del servicio de control prenatal desde la perspectiva de la gestante del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - Puente Piedra, concluyó que los usuarios de servicios obstétricos se encuentran satisfechos en 71.4% considerándolos como servicios fiables.

Por lo mencionado anteriormente, se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias externas en los consultorios de obstetricia de los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada Puente Piedra 2015?

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias externas en los consultorios de obstetricia de los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada Puente Piedra 2015?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias externas en los consultorios de obstetricia de los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada Puente Piedra 2015.

Objetivos Específicos:

1. Identificar las características generales de las encuestadas de los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada.
2. Comparar la Fiabilidad de las usuarias de los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada.
3. Comparar la Capacidad de respuesta con la que cuentan los servicios de los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada.
4. Comparar la Seguridad de las usuarias durante su atención en los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada.
5. Comparar la Empatía del personal hacia las usuarias de los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada.
6. Comparar los Aspectos tangibles de los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada relacionados a la satisfacción de las usuarias.

MATERIAL Y MÉTODO

2.1. DISEÑO METODOLÓGICO

Esta investigación es de tipo descriptivo, comparativo, transversal y prospectivo.

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

- Población:

En los Centro de Salud “Sagrado Corazón de Jesús” acudieron 280 y en el Centro de Salud “La Ensenada” acudieron 200 usuarias externas al consultorio de obstetricia. La población aproximada a estudiar fueron 480 usuarias externas.

- Muestra:

La muestra estuvo constituida por 150 usuarias externas que asistieron al consultorio de obstetricia para su atención, 75 del Centro de Salud “Sagrado Corazón de Jesús” y 75 del Centro de Salud “La Ensenada”.

2.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN

A. Criterios de Inclusión

- Usuarias externas nuevas o continuadoras en el servicio del consultorio externo de obstetricia de los centros de salud “Sagrado Corazón de Jesús” y “La Ensenada”.
- Edad comprendida entre los 18 y 50 años.
- Sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.

2.4. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro de Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INTRUMENTO
<p>Variable 1</p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fiabilidad ❖ Capacidad de respuesta ❖ Seguridad ❖ Empatía ❖ Aspectos tangibles 	Nominal	<p>Encuesta</p> <p>SERVQUAL constituido por 22 percepciones y 22 expectativas del usuario externo</p>
VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INTRUMENTO
<p>Variable 2</p> <p>Usuaris externas en consultorio de Obstetricia</p>	<p>EDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 21 a 30 años ❖ 31 a 40 años ❖ 41 a 50 años <p>NIVEL DE INSTRUCCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ANALFABETO ❖ PRIMARIA ❖ SECUNDARIA ❖ SUPERIOR TÉCNICO ❖ SUPERIOR UNIVERSITARIO <p>TIPO DE SEGURO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ SIS ❖ SOAT <p>TIPO DE USUARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ NUEVO ❖ CONTINUADOR 	<p>Nominal</p> <p>Ordinal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p>	<p>Ficha de recolección de datos</p>

2.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se realizó en la sala de espera del consultorio externo de obstetricia durante los meses de marzo y abril de 2015.

En la primera parte del instrumento se registraron los datos generales de la encuesta como tipo de establecimiento, fecha, condición del encuestado, edad, nivel de estudio, tipo de seguro, tipo de usuario y persona que realizó la atención.

En la segunda parte se utilizó la encuesta Service Quality (SERVQUAL) modificada, perteneciente a la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo (SMA), promovido por el Ministerio de Salud del Perú. Esta encuesta incluye 22 preguntas de Percepciones y de Expectativas distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

I. Nivel de satisfacción:

- 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

Las respuestas se definieron con la diferencia entre percepciones y expectativas, significando “Satisfecho” si el resultado es igual a cero (0) o con valor positivo (+), e “Insatisfecho” si el resultado tiene valor negativo (-).

SERVQUAL es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc,

desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios 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.

2.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Los datos fueron registrados y analizados en un programa SPSS versión 22.

Para identificar a las usuarias satisfechas e insatisfechas se calculó la diferencia entre percepciones (P) y las expectativas (E) para cada pregunta y para cada entrevistada.

Se estimó el valor absoluto y relativo de usuarias satisfechas e insatisfechas para cada pregunta, y dimensión de la calidad. Además se realizó un análisis global de satisfacción de las usuarias externas en todas las dimensiones.

Se mostrarán los resultados en tablas estadísticas comparando los resultados en ambos centros de salud.

2.7. ASPECTOS ÉTICOS

Existe un Convenio-Marco entre la Universidad de San Martín de Porres con el Ministerio de Salud y EsSALUD para la ejecución de los proyectos de investigación de las Bachilleres de Obstetricia.

Previa autorización de las autoridades de los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada, se realizó la investigación.

El proyecto fue evaluado y aprobado por el Comité Institucional de Ética de los dos centros de salud en mención.

El investigador reconoce que el respeto a la autonomía implica el derecho de la usuaria a aceptar o rechazar ser parte de una investigación.

Se solicitó la participación de las usuarias explicándoles sobre la investigación, que su participación es voluntaria y si no aceptaran, seguirán atendándose con normalidad, sin represalias. Si aceptaran participar y deciden retirarse de la investigación, que lo podrían hacer sin ningún inconveniente. Las participantes firmaron el documento de Consentimiento Informado en forma voluntaria sin coacción alguna.



RESULTADOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS EN LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA DE LOS CENTROS DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Y LA ENSENADA. PUENTE PIEDRA. 2015

Tabla N° 1

Características generales de las encuestadas de los Centros de Salud.

Características generales	CS Sagrado Corazón de Jesús		CS La Ensenada	
	N°	%	N°	%
CONDICIÓN DEL ENCUESTADO				
Usuaría	75	50	75	50
EDAD				
21 a 30 años	51	34	42	28
31 a 40 años	15	10	24	16
41 a 50 años	9	6	9	6
NIVEL DE ESTUDIO				
Primaria	33	22	30	20
Secundaria	42	28	45	30
TIPO DE SEGURO				
SIS	75	50	75	50
TIPO DE USUARIO				
Nuevo	39	26	18	12
Continuador	36	24	57	38
PERSONA QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN				
Obstetra	75	50	75	50
TOTAL	75	50	75	50

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la **Tabla N°1**, se describen las características generales de las encuestadas participantes del estudio, se observa que el 100% fueron usuarias externas del consultorio de obstetricia, de los cuales el 50% perteneció al centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” y el 50% al centro de salud “La Ensenada”.

En cuanto a la edad de las participantes observamos que el 62% tuvieron entre 21 y 30 años, el 34% correspondió al centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” y el 28% al centro de salud “La Ensenada”. En menor proporción se presentan las usuarias mayores de 41 años, seguidas de las que tienen entre 31 y 40 años.

El 58% de las encuestadas tuvieron educación secundaria, 30% de las usuarias del centro de salud “La Ensenada” y el 28% del centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús”. El 42% del total de las encuestadas estudió primaria, encontrando mayor porcentaje en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” con 22%.

El 100% de las encuestadas, cuenta son el Servicio Integral de Salud.

En cuanto al tipo de usuario, se obtuvo que el 38% fueron usuarias nuevas, 26% en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” y 12% en el centro de salud “La Ensenada”. El 62% fueron usuarias continuadoras, 24% en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” y 38% en el centro de salud “La Ensenada”.

El 100% de las encuestadas, recibió la atención del profesional Obstetra.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS EN LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA EN LOS CENTROS DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Y LA ENSENADA. PUENTE PIEDRA. 2015

Tabla N° 2

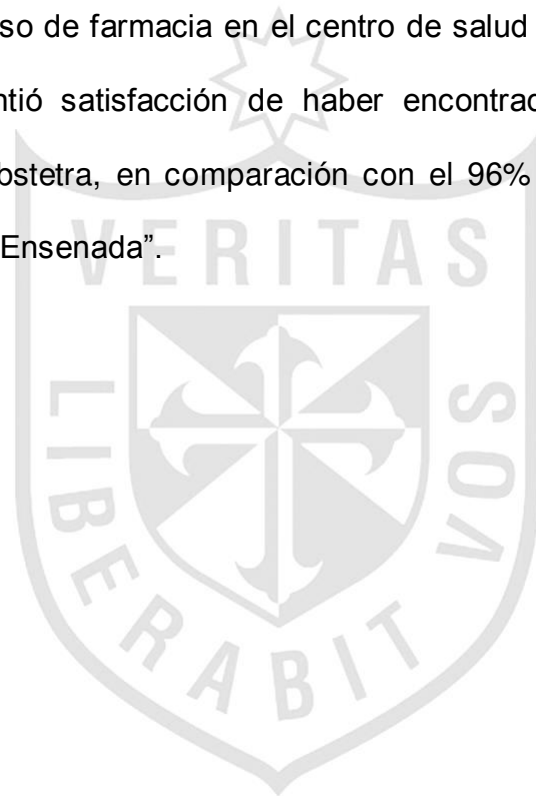
Fiabilidad hacia las usuarias, según Centros de Salud.

Fiabilidad	CS Sagrado Corazón de Jesús				CS La Ensenada				TOTAL	
	Satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
01 Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	72	96	3	4	72	96	3	4	150	100
02 Su atención se realizó en orden de llegada	72	96	3	4	72	96	3	4	150	100
03 Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud	75	100	0	0	75	100	0	0	150	100
04 Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo	75	100	0	0	75	100	0	0	150	100
05 La farmacia contó con los medicamentos que recetó el Obstetra	56	75	19	25	72	96	3	4	150	100

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la Tabla N°2, observamos que en ambos centros de salud las usuarias no sintieron diferencia en la atención con relación a otros usuarios en el 96% de los casos, así mismo se percibió la misma situación con respecto al orden de llegada.

En los centros de salud “Sagrado Corazón de Jesús” y “La Ensenada” el total de las participantes se sienten satisfechas en relación a la atención según el horario publicado en el establecimiento y a tener mecanismos de atención en el caso de una queja. En el caso de farmacia en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” un 75% sintió satisfacción de haber encontrado los medicamentos recetados por el Obstetra, en comparación con el 96% de satisfacción en el centro de salud “La Ensenada”.



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS EN LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA EN LOS CENTROS DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Y LA ENSENADA. PUENTE PIEDRA. 2015

Tabla N° 3

Capacidad de Respuesta hacia las usuarias, según Centros de Salud.

Capacidad de Respuesta	CS Sagrado Corazón de Jesús				CS La Ensenada				TOTAL	
	Satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
06 La atención en el área de caja/ farmacia fue rápida	0	0	75	100	0	0	75	100	150	100
07 La atención en el área de admisión fue rápida	0	0	75	100	0	0	75	100	150	100
08 El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto	3	4	72	96	3	4	72	96	150	100
09 Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	0	0	75	100	0	0	75	100	150	100

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la Tabla N°3, observamos que en ambos centros de salud, el total de las encuestadas se sintió insatisfecha con la atención en caja y/o farmacia y de igual forma en admisión, ya que la atención no fue rápida. Cuando se indagó sobre el tiempo de espera para la atención en el consultorio, se obtuvo que para el 96% de usuarias fue prolongado en ambos centros de salud.

Además cuando se presentó algún problema o dificultad, en ningún caso se resolvió inmediatamente.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS EN LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA EN LOS CENTROS DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Y LA ENSENADA. PUENTE PIEDRA. 2015

Tabla N° 4

Seguridad que percibieron las usuarias, según Centros de Salud

Seguridad	CS Sagrado Corazón de Jesús				CS La Ensenada				TOTAL	
	Satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
10 Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	49	65	26	35	38	51	37	49	150	100
11 El Obstetra que le atendió, le realizó un examen completo y minucioso	56	75	19	25	72	96	3	4	150	100
12 El Obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	43	57	32	43	41	55	34	45	150	100
13 El Obstetra que le atendió, le inspiró confianza	71	95	4	5	73	97	2	3	150	100

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la Tabla N°4, se aprecia que el 51% de las usuarias que se atendieron en el centro de salud “La Ensenada” se encontraron satisfechas con la atención, en cuanto al respeto de su privacidad, en comparación con el 65% de las usuarias del centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” que percibió mayor satisfacción. En el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús”, el 75% de las entrevistadas se sintió satisfecha con el examen realizado, por ser éste completo y minucioso, percibieron en un 43% que no se les brindó suficiente tiempo para satisfacer sus dudas y preguntas, y que el profesional Obstetra le inspiró confianza en un 95%. Mejores resultados se evidenciaron en el centro de salud “La Ensenada” donde

el 96% se sintió satisfecha con el examen realizado por la profesional, el 55% percibió que le dieron suficiente tiempo para absolver sus dudas y el 97% sintió confianza en el profesional.



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS EN LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA EN LOS CENTROS DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Y LA ENSENADA. PUENTE PIEDRA. 2015

Tabla N° 5

Empatía de las usuarias con la profesional, según Centros de Salud.

Empatía	CS Sagrado Corazón de Jesús				CS La Ensenada				TOTAL	
	Satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
14 El Obstetra que le atendió, la trató con amabilidad, respeto y paciencia	67	89	8	11	71	95	4	5	150	100
15 El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia	28	37	47	63	52	69	23	31	150	100
16 El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia	18	24	57	76	43	57	32	43	150	100
17 Usted comprendió la explicación que le brindó el Obstetra sobre su salud o resultado de su atención	72	96	3	4	72	96	3	4	150	100
18 Usted comprendió la explicación que el Obstetra le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	75	100	0	0	72	96	3	4	150	100

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la **Tabla N°5**, observamos que el 89% de las entrevistadas del centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” percibió que la Obstetra la trató con amabilidad, respeto y paciencia; a diferencia del personal de caja/farmacia que lo hizo en un

37% y el personal de admisión en un 24%. Además la usuaria externa se encontró satisfecha en un 96% con la explicación que la Obstetra le brindó sobre su salud o resultado de su atención y satisfecha en un 100% sobre la explicación que la profesional le dio sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.

En el centro de salud “La Ensenada” el 95% de las usuarias externas estuvo satisfecha con el trato amable, respetuoso y de paciencia que la profesional le brindó al momento de su atención. Solo el 69% percibió satisfacción en cuanto al trato del personal de caja/farmacia hacia las encuestadas y un 57% de usuarias con respecto al trato del personal de admisión. De igual forma observamos que el 96% de usuarias externas estuvo satisfecha y comprendió la explicación que la Obstetra le brindó sobre su salud o resultado de su atención, y sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud. Caso contrario sucede en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús”, donde observamos que el 100% de las participantes se encuentran satisfechas con la explicación que se le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS EN LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA EN LOS CENTROS DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Y LA ENSENADA. PUENTE PIEDRA. 2015

Tabla N° 6

Aspectos tangibles que observaron las usuarias, según Centros de Salud.

Aspectos tangibles	CS Sagrado Corazón de Jesús				CS La Ensenada				TOTAL	
	Satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
19 Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	0	0	75	100	6	8	69	92	150	100
20 El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad	0	0	75	100	3	4	72	96	150	100
21 El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes	0	0	75	100	3	4	72	96	150	100
22 El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	0	0	75	100	3	4	72	96	150	100

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la **Tabla N°6**, observamos que en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús”, el 100% de las entrevistadas se encuentra insatisfecha con esta dimensión, pues considera que los avisos del establecimiento no son los adecuados para orientar al usuario, el consultorio, baño y la sala de espera no

son cómodos ni limpios y los consultorios no cuentan con equipos disponibles ni materiales necesarios para la atención.

En el centro de salud “La Ensenada”, el 8% se encuentra satisfecha con los carteles de orientación para los pacientes, el 4% considera que la sala de espera como el consultorio son cómodos y limpios, los baños se encuentran aseados y el consultorio cuenta con los equipos adecuados para una atención de calidad.



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS EN LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA EN LOS CENTROS DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Y LA ENSENADA. PUENTE PIEDRA. 2015

Tabla N° 7

Dimensiones de la calidad según Centros de Salud.

DIMENSIONES	CS Sagrado Corazón de Jesús				CS La Ensenada				TOTAL	
	Satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
1 Fiabilidad	70	93	5	7	73	97	2	3	150	100
2 Capacidad de respuesta	1	1.4	74	98.6	1	1.4	74	98.6	150	100
3 Seguridad	55	73	20	27	56	75	19	25	150	100
4 Empatía	52	69	23	31	62	83	13	17	150	100
5 Aspectos tangibles	0	0	75	100	4	5	71	95	150	100

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la **Tabla N°7**, observamos en relación a la fiabilidad que en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” el 93% de las usuarias se encontraron satisfechas con esta dimensión, situación similar en el centro de salud “La Ensenada” con un 97%.

En relación a la capacidad de respuesta el 98.6% en ambos centros de salud se sintieron insatisfechas con la atención brindada en cuanto a caja/farmacia,

admisión, tiempo de espera para la atención y falta de resolución de sus quejas o dificultades que presentaron durante su permanencia en los centros de salud. En relación a la seguridad, las usuarias externas del centro de salud “La Ensenada” se encontraron satisfechas con el servicio en un 75%, situación similar se refleja en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” con un 73%. En relación a la empatía, en el centro de salud “La Ensenada” el 83% sintió satisfacción con el servicio, en comparación con el 69% que se evidenció en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús”.

En relación a aspectos tangibles, en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” el total de usuarias se encontraron insatisfechas con esta dimensión en comparación con el 95% del centro de salud “La Ensenada”.

Observando que las dimensiones de capacidad de respuesta y aspectos tangibles superan el 60% de insatisfacción se debe considerar mejorar la calidad de atención del usuario externo en ambos centros de salud.

DISCUSIÓN

En este capítulo se realizaron las discusiones de los hallazgos más relevantes en contraste con la literatura.

El 100% de las entrevistadas fue la usuaria externa, quien demostró su nivel de satisfacción en relación a los servicios del consultorio de obstetricia. Se obtuvo un porcentaje de usuarias en el centro de salud “La Ensenada” en 50% de los casos, frente a un 50% de usuarias del centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús”. Por tanto, toda la información fue recolectada de las protagonistas de la atención primaria de salud.

El 62% de las participantes en esta investigación tenía entre 21 y 30 años, el 26% entre 31 y 40 años y el 12% entre 41 y 50 años. Es decir, el acceso a la atención en el consultorio de obstetricia de ambos centros de salud se brinda a la población joven, adulta joven y adultas mayores. Así, Pizarro³ concluyó que el 97.6% de las usuarias fueron adultas. Castro & Contreras⁹ concluyó que las usuarias externas tienen un promedio de edad de 41.46 ± 11.41 años.

El nivel máximo de estudio de las usuarias externas de ambos centros de salud fue educación secundaria. El 30% de las usuarias externas del centro de salud “La Ensenada” y el 28% del centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” terminaron el nivel secundario. Una cifra importante encontramos en relación a la educación primaria, con 20% y 22% respectivamente. Castro & Contreras⁹ concluyó que el nivel de instrucción más frecuente fue secundaria, resultados similares a los de nuestra investigación.

El tipo de seguro en el total de las participantes fue el Seguro Integral de Salud (SIS). El 62% de las usuarias externas ya había acudido al consultorio de obstetricia, 38% en el centro de salud “La Ensenada” y 24% en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús”. Casi la tercera parte de las entrevistadas era nueva

en el servicio. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)¹⁰ confirman nuestro resultado, pues entre el 60 y 70% de mujeres en Lima Metropolitana cuenta con SIS, cifra que se eleva en zonas rurales.

El 100% de las entrevistadas fue atendida por el/la profesional Obstetra.

Las dimensiones de la calidad de satisfacción del usuario fueron medidas en 5 ítems: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Así, Fitzpatrick¹¹ menciona que existen tres razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial. Primero, un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios como lo observamos en la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. En segundo lugar, es útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, como, por ejemplo, el éxito en informar o involucrar a los pacientes en la toma de decisiones sobre el tipo de atención, lo que se refleja en la seguridad y los aspectos tangibles. En tercer lugar, toda la pesquisa por parte de la opinión de la paciente se puede utilizar sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios de obstetricia en ambos centros de salud.

Una observación general en nuestra investigación nos permite determinar que el nivel de satisfacción en relación a la fiabilidad asciende a un 95% en ambos centros de salud. La capacidad de respuesta se ve insatisfecha en el 98.6% de las usuarias externas en ambos centros asistenciales. En relación a la seguridad se observa que la satisfacción asciende a 73% en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” y 75% en “La Ensenada”. En cuanto a la empatía podemos observar un 69% de satisfacción en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” y un 83% en el centro de salud “La Ensenada”. En relación a los aspectos

tangibles el total de las encuestadas se encontraron insatisfechas en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” y el 95% en el centro de salud “La Ensenada”. Al superar el 60% del nivel de insatisfacción en las dimensiones de calidad, el Ministerio de Salud a través de su Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del usuario externo de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, propone “MEJORAR” en relación a la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles en ambos centros de salud. Así, García⁶ concluyó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. Ninamango¹² encontró que la insatisfacción global fue de 83.9%. Khamis & Njau¹³ concluyeron que el nivel de satisfacción de los pacientes puntuación media brecha era (-2.88 ± 3.1) que indica la insatisfacción general con la calidad de la atención. Huertas¹⁴ encontró resultados diferentes, pues las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles obtuvieron más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%).

A continuación describiremos cada dimensión de la calidad, poniendo mayor énfasis en las preguntas que denotan mayor insatisfacción en el usuario externo. En relación a la fiabilidad, el 96% de las usuarias no sintió diferencia alguna en relación a su atención con otras personas y que ésta se realizó en orden de llegada. Asimismo el 100% de las entrevistadas en ambos centros de salud se encuentran satisfechas con el horario de atención pues se realizó acorde a lo publicado en el establecimiento. También contaban en un 100% con

mecanismos para hacer efectivas sus quejas o reclamos. Y farmacia sí contaba en un 85.5%, con los medicamentos que el profesional Obstetra receta para el tratamiento de cada usuaria. Así, Márquez-Peiró¹⁵ encontró un 76% de insatisfacción en el servicio de farmacia y un 62% de insatisfacción al dispensar medicamentos.

Así, Ninamango¹² concluyó que la insatisfacción en relación a la fiabilidad fue de 78.3%. Khamis & Njau¹³ expone que la fiabilidad tuvo como resultado -0.49, lo que denota un nivel de insatisfacción. Mohammadi & Mohammadi¹⁶ exponen que esta dimensión tuvo -2.1, mostrando su insatisfacción en este rubro. En contraste con nuestros resultados Aguilar⁷ concluyó que la fiabilidad era de regular calidad con satisfacción del 61%. Rojas⁸ concluyó que los usuarios de servicios obstétricos se encuentran satisfechos en 71.4% considerándolos como servicios fiables.

En relación a la capacidad de respuesta, el 100% de las usuarias externas se sintieron insatisfechas en relación a la atención en caja/farmacia y admisión. Además cuando se presentó alguna dificultad no se logró resolver rápidamente. Sólo el 4% se sintió satisfecha con el tiempo de espera para ser atendida en el consultorio de obstetricia. García⁶ afirma que existe mayor grado de insatisfacción en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Ninamango¹² concluyó que la insatisfacción en esta dimensión asciende a 81.7%. Khamis & Njau¹³ expone que tuvo como resultado -0.72, lo que denota un nivel de insatisfacción.

En relación a la seguridad, el 58% se sintió satisfecha pues se respetó su privacidad, el 85.5% percibió que el profesional Obstetra le realizó un examen completo y minucioso y un 56% le brindó confianza para satisfacer dudas o

preguntas. Es importante destacar que el 96% de las usuarias externas de ambos centros de salud, percibieron que el profesional Obstetra le inspiró confianza. Así, Ninamango¹² expone que la insatisfacción se dio en 63.9% de los casos. Khamis & Njau¹³ afirma que tuvo como resultado -0.47, lo que denota un nivel de insatisfacción. En contraste con nuestros resultados, Aguilar⁷ expone que las usuarias externas se encuentran satisfechas en relación a los elementos de seguridad en 67.4%, Rojas⁸ en un 67.1% y Niño et al¹⁷ en 47.66%. García⁶ concluyó que se obtuvo mayor satisfacción en la dimensión de seguridad en 52%.

En relación a la empatía, el 92% percibió que el profesional la atendió con respeto, amabilidad y paciencia, así como el 53% en los servicios de caja/farmacia, y en admisión el 59.5% se encontraron insatisfechas. Sólo el 4% no comprendió la explicación que le dio el profesional Obstetra sobre su salud o resultado de su atención, y el 2% en relación al tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud. Entre el 69% y 83% se encuentran satisfechas con la dimensión. Así, Ninamango¹² expone que la insatisfacción en esta dimensión fue de 69.6%. Khamis & Njau¹³ tuvieron como resultado -0.55, lo que denota un nivel de insatisfacción. Zarei et al¹⁸, Papanikolaou et al¹⁹ y Karavida et al²⁰ encontraron que la percepción en relación con la dimensión de la empatía es la más insatisfecha de las cinco dimensiones. Acosta²¹ concluyó que en los servicios obstétricos el 80.2% de la muestra se encuentra insatisfecha con la atención de caja, admisión y farmacia. En contraste con nuestros resultados, Aguilar⁷ encontró mayor satisfacción en elementos de empatía con el 66.0%, Rojas⁸ en el 70%, Niño et al¹⁷ en el 80.5% de las pacientes pertenecientes al estudio.

García⁶ concluyó que de todos los encuestados el 51.8% estuvo satisfecho en la dimensión de seguridad.

En relación a los aspectos tangibles, entre el 92 y 100% de las entrevistadas se sintieron insatisfechas con la orientación respecto a los carteles, letreros o flechas en ambos centros de salud, con la limpieza de los consultorios, baños y sala de espera, y percibieron que el consultorio no contaba con los equipos disponibles y materiales necesarios para brindar una atención de calidad. Sólo el 4% se encontró satisfecha con la limpieza de los espacios del centro de salud. Así, Ninamango¹² encontró que la insatisfacción en este rubro fue de 72.6%. Khamis & Njau¹³ expone que tuvo como resultado -0.52, lo que denota un nivel de insatisfacción. Mohammadi & Mohammadi¹⁶ exponen que esta dimensión tuvo -1.13, mostrando su insatisfacción en este rubro. En contraste con nuestros resultados, Aguilar⁷ expone que los elementos tangibles se encuentran satisfechos en 45.9%, Rojas⁸ 58.6%, Niño et al¹⁷ 81,50%. Para Acosta²¹ fueron satisfactorios sólo la señalización (69.18%), el equipamiento (73.91%), tiempo de espera (79.81%), limpieza de pabellón, mesita y cama (54.72%), sábanas (89.31%) y servicios higiénicos (76.10%). Respecto al tiempo de espera, Torres²² reportó que el 3.77% de los usuarios percibió que era adecuado, el 88.67% quedó insatisfecho.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Las usuarias jóvenes, adultas jóvenes y adultas mayores con Seguro Integral de Salud (SIS) y educación secundaria predominaron en este estudio.

En promedio el 78% de las usuarias del centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” y el 85% de usuarias del centro de salud “La Ensenada” se encontraron satisfechas con la calidad de atención en el servicio de Obstetricia.

La dimensión con mayor porcentaje de insatisfacción en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” fue la de aspectos tangibles en un 100%, en comparación con capacidad de respuesta en el centro de salud “La Ensenada” con un 98.6%.

Las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” fueron fiabilidad en un 93%, seguridad en un 73% y empatía 69%, en comparación con el centro de salud “La Ensenada” en un 97%, 75% y 83% respectivamente. Cabe señalar que estas dimensiones están relacionadas directamente con la atención del Obstetra.

La atención en el área de caja/ farmacia y admisión no fue rápida en ambos centros de salud en el 100% de los casos, asimismo cuando la usuaria presentó algún problema o dificultad nadie lo pudo resolver inmediatamente en ambos centros de salud en un 100%.

En cuanto a la seguridad que sintieron las usuarias al momento de su atención, la satisfacción fue de 73% en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” y 75% en el centro de salud “La Ensenada”.

Todos los aspectos tangibles como carteles, letreros, flechas, así como la limpieza de los consultorios, sala de espera, baños y la falta de equipos y materiales necesarios para la atención de las usuarias relacionados al centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” obtuvieron un 100% de insatisfacción, en comparación al 95% del centro de salud “La Ensenada”.

RECOMENDACIONES A OBSTETRAS Y DIRECTIVOS DEL CENTRO DE SALUD

1. Mejorar en los centros de salud las dimensiones de calidad de atención relacionadas a capacidad de respuesta y aspectos tangibles, pues superan el 60% de insatisfacción en el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” y 60% en el centro de salud “La Ensenada”, ya que éstas no recaen directamente en la responsabilidad de la Obstetra.
2. Propiciar en los establecimientos de salud evaluaciones continuas a todo el personal, incluido el de caja/farmacia y admisión, que está relacionado directa e indirectamente con la atención a las usuarias para tomar acciones a fin de mejorar la calidad de los servicios.
3. Fortalecer la organización de los diferentes servicios que hagan posible brindar mayor celeridad en la atención a las usuarias y disminuir el nivel de insatisfacción.
4. Incluir en el plan operativo institucional actividades internas sobre capacitación en calidad de atención en los servicios de caja/farmacia

y admisión a fin de mejorar y satisfacer las necesidades de las usuarias en todas sus dimensiones.



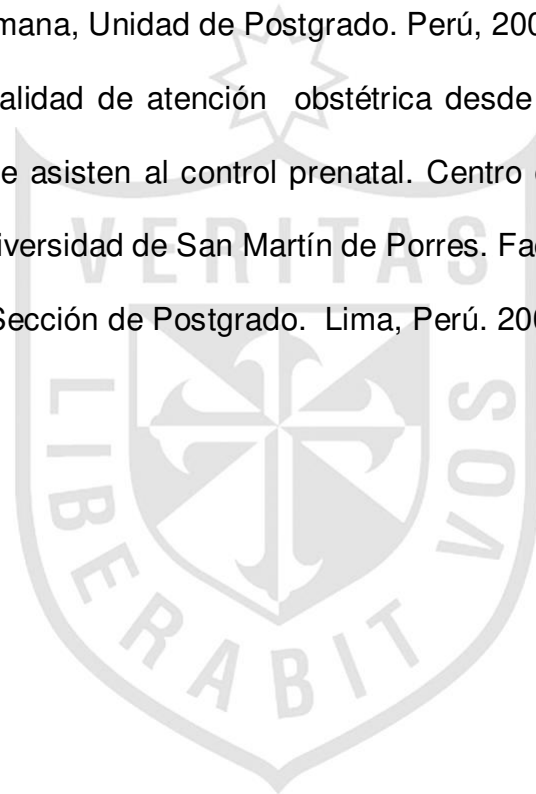
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Seclén-Palacín J, Darras C. Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Socio demográficos y Accesibilidad Asociados. Revista de la Facultad de Medicina San Fernando. Lima, Perú. 2000; 66(2):127-141.
2. Donabedian A. The quality of medical care. Science. New York City, United States. 1978; 200:856-64.
3. Pizarro E. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de gineco obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Essalud. Rev Per Obst Enf. [online]. ene./jun. 2010, vol.6, no.1 [citado 19 Abril 2015], p.2-9. Disponible en la World Wide Web: <http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1816-77132010000100002&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1816-7713.
4. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. J Retailing. 1988; 6:12-37.
5. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/MINSA [en línea]. Perú: Ministerio de Salud; 2012. [fecha de acceso 11 de setiembre 2015]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
6. García D. Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villachorillos. Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana. 2013. Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/246>.

7. Aguilar M. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción en la atención prenatal en gestantes. Hospital "Sergio E. Bernales" Collique - Comas. Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Obstetricia y Enfermería, Sección de Postgrado. Lima, Perú. 2012.
8. Rojas M. Calidad del servicio de control prenatal desde la perspectiva de la gestante. Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - Puente Piedra. Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Obstetricia y enfermería, Sección de Postgrado. Lima, Perú. 2011.
9. Castro E, Contreras E. Satisfacción de la atención médica en el área de hospitalización del Departamento Gineco -Obstetricia del Hospital José Carrasco Arteaga. Repositorio Digital de la Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Médicas Medicina y Cirugía Tesis de Pregrado. 2014.
10. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. Perú: Evolución de los Indicadores de Empleo e Ingresos por Departamento, 2004-2012: Acceso a Seguro de Salud y Previsión Social. 2013. 1º edición, Cap. V Pag. 231 – 284.
11. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: II-Designing a questionnaire and conducting a survey. BMJ 1991;302:1129-32.
12. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, E.A.P. De Medicina Human. Perú. 2014. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf.

13. Khamis K, Njau B. Patient's level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. *BMC Health Serv Res*; 14: 400, 2014.
14. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana. 2015.
15. Márquez-Peiró, J.F. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. *Rev Farmacia Hospitalaria*, Volume 32, Issue 2, Pages 71-76. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130634308728174>
16. Mohammadi A; Mohammadi J. Evaluating quality of health services in health centres of Zanjan district of Iran. *Indian J Public Health*; 56(4): 308-13, 2012 Oct-Dec.
17. Niño B, Tito J, Perales X, Chavesta J, Leguía C, Díaz C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, ISSN-e 2227-4331, Vol. 5, N°. 1, 2012 , págs. 5-9.
18. Zarei A, Arab M, Froushani AR, Rashidian A, Ghazi SM. Service quality of private hospitals: the Iranian patients' perspective. *BMC Health Serv Res*; 12: 31, 2012.
19. Papanikolaou V, Zygiaris S. Service quality perceptions in primary health care centres in Greece. *Health Expect*; 17(2): 197-207, 2014 Apr.

20. Karavida A, Stamouli MA, Balis C. Patients' satisfaction evaluation with the health center of elis province. Stud Health Technol Inform; 202: 283-6, 2014.
21. Acosta Z. Percepción de la calidad de los servicios de hospitalización de medicina, cirugía y gineco-obstetricia a través de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Unidad de Postgrado. Perú, 2009.
22. Torres P. Calidad de atención obstétrica desde la perspectiva de las gestantes que asisten al control prenatal. Centro de Salud Calcuta - El Agustino. Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Obstetricia y enfermería, Sección de Postgrado. Lima, Perú. 2009.



ANEXOS

ANEXO A

		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:
<p>Estimado usuario, 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. Agradecemos su participación.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Condición del encuestado	Usuario	
2. Edad del encuestado		
3. Nivel de estudio	Primaria Secundaria	1 2
4. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
5. Tipo de usuario	Nuevo Continuator	1 2
6. Consultorio donde fue atendido		
7. Persona que realizó la atención	Médico () Obstetra ()	

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	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden de llegada							
03	E	Que la atención se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud							
04	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas y reclamos de 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 la atenderá realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que la atenderá, le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que la atenderá la trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/farmacia la trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión la 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 su atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindará 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 o sillas) para su comodidad							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO 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	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en 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 realizó un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, la trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

ANEXO B

CONSENTIMIENTO INFORMADO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS EXTERNAS EN LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA EN LOS CENTROS DE SALUD, SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Y LA ENSENADA. PUENTE PIEDRA.

2015.

He leído la información relacionada al tema de investigación. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera mi cuidado médico.

Nombre del Participante _____

Firma del Participante _____

Fecha _____