

Artículo original

ISSN 1816-7713

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

Level of satisfaction of external users of obstetric services at "Sagrado Corazón de Jesús" and "La Ensenada" health centers. 2015

Orihuela Sangama, Zaida Flor<sup>1</sup>

### 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. La 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 of obstetric services at "Sagrado Corazón de Jesús" and "La Ensenada" health centers for the 2015 period.

**Materials and methods.** Descriptive, prospective, comparative and transversal. 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.

- (1) Mg. Obstetra con mención en Salud Sexual y Reproductiva. Docente de la facultad de Obstetricia y Enfermería de la Universidad de San Martín de Porres

## **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<sup>1</sup>. 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 subjetivo<sup>2</sup>, 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 usuario<sup>3</sup>. El interés en la calidad de la atención médica tiene como finalidad disminuir la desigualdad en el sistema de salud, que no se manifiesta exclusivamente en la cobertura, sino además en la calidad de los servicios que reciben los diferentes grupos sociales<sup>4</sup>.

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 al<sup>5</sup>, 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. Por lo mencionado, se planteó el siguiente 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**

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

### **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".

### Técnica 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:

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.

### Técnicas para el procesamiento de la información

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.

### Aspectos éticos

Existe un Convenio-Marco entre la Universidad 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 atendiéndose 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

**Tabla 1.** Características generales de las encuestadas de los Centros de Salud.

Características generales	CS Sagrado Corazón de Jesús		CS La Ensenada	
	Nº	%	Nº	%

<b>EDAD</b>				
21 a 30 años	51	34	42	28
31 a 40 años	15	10	24	16
41 a 50 años	9	6	9	6
<b>NIVEL DE ESTUDIO</b>				
Primaria	33	22	30	20
Secundaria	42	28	45	30
<b>TIPO DE SEGURO</b>				
SIS	75	50	75	50
<b>TIPO DE USUARIO</b>				
Nuevo	39	26	18	12
Continuador	36	24	57	38
<b>PERSONA QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN</b>				
Obstetra	75	50	75	50
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>50</b>	<b>75</b>	<b>50</b>

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la Tabla 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.

**Tabla 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°	%		
Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	72	96	3	4	72	96	3	4	150	100
Su atención se realizó en orden de llegada	72	96	3	4	72	96	3	4	150	100
Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud	75	100	0	0	75	100	0	0	150	100
Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el	75	100	0	0	75	100	0	0	150	100

establecimiento contó con mecanismos para atenderlo  
 La farmacia contó con los medicamentos que recetó el Obstetra

56	75	19	25	72	96	3	4	15	10
								0	0

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la Tabla 2, se observa 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”.

**Tabla 3.** Capacidad de Respuesta hacia las usuarias, según Centros de Salud.

Capacidad de Respuesta	CS Sagrado Corazón de Jesús				CS La Ensenada				TOTAL	
	Satisfecho N°	Satisfecho %	Insatisfecho N°	Insatisfecho %	Satisfecho N°	Satisfecho %	Insatisfecho N°	Insatisfecho %	N°	%
La atención en el área de caja/farmacia fue rápida	0	0	75	100	0	0	75	100	15	100
La atención en el área de admisión fue rápida	0	0	75	100	0	0	75	100	15	100
El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto	3	4	72	96	3	4	72	96	15	100
Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	0	0	75	100	0	0	75	100	15	100

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la Tabla 3, se observa 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.

**Tabla N° 4.** Seguridad que percibieron las usuarias, según Centros de Salud

Seguridad	CS Sagrado Corazón de Jesús				CS La Ensenada				TOTAL	
	Satisfecho N°	Satisfecho %	Insatisfecho N°	Insatisfecho %	Satisfecho N°	Satisfecho %	Insatisfecho N°	Insatisfecho %	N°	%
Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	49	65	26	35	38	51	37	49	15	100
El Obstetra que le atendió, le realizó un examen completo y minucioso	56	75	19	25	72	96	3	4	15	100

El Obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	43	57	32	43	41	55	34	45	15 0	10 0
El Obstetra que le atendió, le inspiró confianza	71	95	4	5	73	97	2	3	15 0	10 0

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la Tabla 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.

**Tabla 5.** Empatía de las usuarias con la profesional, según Centros de Salud.

Empatía	CS Sagrado Corazón de Jesús				CS La Ensenada				TOTAL	
	Satisfecho N°	%	Insatisfecho N°	%	Satisfecho N°	%	Insatisfecho N°	%	N°	%
El Obstetra que le atendió, la trató con amabilidad, respeto y paciencia	67	89	8	11	71	95	4	5	15 0	100
El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia	28	37	47	63	52	69	23	31	15 0	100
El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia	18	24	57	76	43	57	32	43	15 0	100
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	15 0	100
Usted comprendió la explicación que el Obstetra le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	75	10 0	0	0	72	96	3	4	15 0	100

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la Tabla 5, se observa 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 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.

**Tabla 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°	%		
Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	0	0	75	100	6	8	69	92	15	10
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	15	10
El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes	0	0	75	100	3	4	72	96	15	10
El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	0	0	75	100	3	4	72	96	15	10

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la Tabla 6, se observa 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.

**Tabla 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°	%		
Fiabilidad	70	93	5	7	73	97	2	3	150	100
Capacidad de respuesta	1	1.4	74	98.6	1	1.4	74	98.6	150	100
Seguridad	55	73	20	27	56	75	19	25	150	100
Empatía	52	69	23	31	62	83	13	17	150	100
Aspectos tangibles	0	0	75	100	4	5	71	95	150	100

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada.

En la Tabla 7, se observa 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, Pizarro<sup>4</sup> concluyó que el 97.6% de las usuarias fueron adultas. Castro & Contreras<sup>6</sup> 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 & Contreras<sup>6</sup> 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)<sup>7</sup> 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, Fitzpatrick<sup>8</sup> 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 se puede 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, García<sup>9</sup> concluyó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. Ninamango<sup>10</sup> encontró que la insatisfacción global fue de 83.9%. Khamis & Njau<sup>10</sup> 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. Huertas<sup>12</sup> 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 se describirá 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-Peiró<sup>13</sup> encontró un 76% de insatisfacción en el servicio de farmacia y un 62% de insatisfacción al dispensar medicamentos.

Así, Ninamango<sup>10</sup> concluyó que la insatisfacción en relación a la fiabilidad fue de 78.3%. Khamis & Njau<sup>11</sup> expone que la fiabilidad tuvo como resultado -0.49, lo que denota un nivel de insatisfacción. Mohammadi & Mohammadi<sup>13</sup> exponen que esta dimensión tuvo -2.1, mostrando su insatisfacción en este rubro. En contraste con los resultados de la presente investigación Aguilar<sup>15</sup> concluyó que la fiabilidad era de regular calidad con satisfacción del 61%. Rojas<sup>16</sup> 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. García<sup>9</sup> afirma que existe mayor grado de insatisfacción en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Ninamango<sup>10</sup> concluyó que la insatisfacción en esta dimensión asciende a 81.7%. Khamis & Njau<sup>11</sup> 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, Ninamango<sup>10</sup> expone que la insatisfacción se dio en 63.9% de los casos. Khamis & Njau<sup>11</sup> afirma que tuvo como resultado -0.47, lo que denota un nivel de insatisfacción. En contraste con nuestros resultados, Aguilar<sup>15</sup> expone que las usuarias externas se encuentran satisfechas en relación a los elementos de seguridad en 67.4%, Rojas<sup>16</sup> en un 67.1% y Niño et al<sup>17</sup> en 47.66%. García<sup>9</sup> 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, Ninamango<sup>10</sup> expone que la insatisfacción en esta dimensión fue de 69.6%. Khamis & Njau<sup>11</sup> tuvieron como resultado -0.55, lo que denota un nivel de insatisfacción. Zarei et al<sup>18</sup>, Papanikolaou et al<sup>19</sup> y Karavida et al<sup>20</sup> encontraron que la percepción en relación con la dimensión de la empatía es la más insatisfecha de las cinco dimensiones. Acosta<sup>21</sup> 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, Aguilar<sup>15</sup> encontró mayor satisfacción en elementos de empatía con el 66.0%, Rojas<sup>16</sup> en el 70%, Niño et al<sup>17</sup> en el 80.5% de las pacientes pertenecientes al estudio. García<sup>8</sup> 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, Ninamango<sup>10</sup> encontró que la insatisfacción en este rubro fue de 72.6%. Khamis & Njau<sup>11</sup> expone que tuvo como resultado -0.52, lo que denota un nivel de insatisfacción. Mohammadi & Mohammadi<sup>14</sup> exponen que esta dimensión tuvo -1.13, mostrando su insatisfacción en este rubro. En contraste con los resultados de la presente investigación, Aguilar<sup>15</sup> expone que los elementos tangibles se encuentran satisfechos en 45.9%, Rojas<sup>16</sup> 58.6%, Niño et al<sup>17</sup> 81,50%. Para Acosta<sup>21</sup> 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, Torres<sup>22</sup> reportó que el 3.77% de los usuarios percibió que era adecuado, el 88.67% quedó insatisfecho.

### 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”.

### Referencias Bibliográficas

1. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/MINSA.
2. 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.
3. Donabedian A. The quality of medical care. Science. New York City, United States. 1978; 200:856-64.
4. 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](http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1816-77132010000100002&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1816-7713.
5. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *J Retailing*.1988; 6:12-37.
  6. 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.
  7. 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.
  8. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: II-Designing a questionnaire and conducting a survey. *BMJ* 1991;302:1129-32.
  9. García D. Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos. Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana. 2013. Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/246>.
  10. 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](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf).
  11. 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.
  12. 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.
  13. 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>
  14. Mohammadi A; Mohammadi J. Evaluating quality of health services in health centres of Zanzan district of Iran. *Indian J Public Health*; 56(4): 308-13, 2012 Oct-Dec.
  15. 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.
  16. 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.
  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.

Orihuela-Sangama Zaida Flor

**Correspondencia:**

Zaida Flor Orihuela Sangama

Correo electrónico: zaidaorihuela@hotmail.com / zaida\_orihuela@usmp.pe

Fecha de recibido: 29 / 10 / 2015

Fecha de aprobado: 15 / 11 / 2015