



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en
atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud
Huanca sancos – 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Garayar Ttito Silvia

ASESOR:

Mg. Hernández López Miguel Ángel

SECCION:

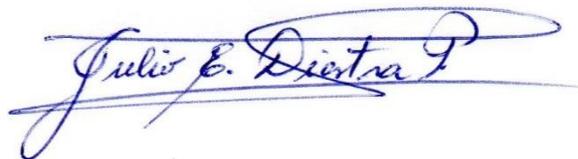
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

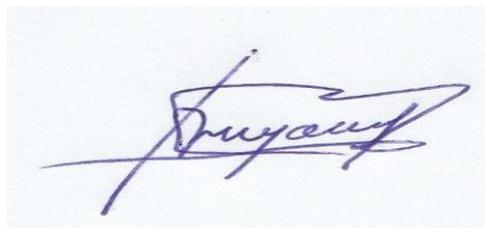
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PERÚ – 2018

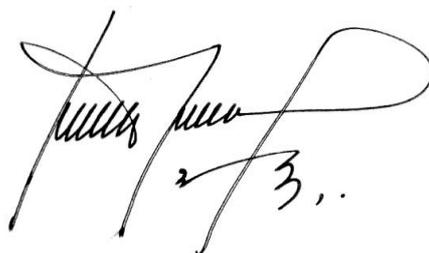
PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios
Presidente



.....
Dr. Walter, Ramos Mayuri
Secretario



.....
Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal

DEDICATORIA

*A Dios por sus grandes bendiciones y su amor infinito,
a toda mi familia por su apoyo incondicional en cada
uno de mis proyectos y en especial a mi querida madre
Andrea que desde el cielo me guía e ilumina.*

SILVIA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por culminar con éxito una etapa más de mi carrera profesional.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por impartirnos sus conocimientos y experiencias.

Al Centro de Salud Huanca sancos de Ayacucho y a los compañeros del servicio de Obstetricia por las facilidades y el apoyo brindado.

A los pacientes por su participación y cooperación voluntaria en el estudio, así mismo a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo desinteresado.

SILVIA

DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Silvia Garayar Ttito con DNI N° 43280597, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de Obstetricia del Centro Huanca sancos 2018”, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La presente tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 21 de Julio del 2018.



Silvia Garayar Ttito
DNI N° 43280597



PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada: “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de Obstetricia del Centro Huanca sancos 2018”, con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, 12 de Agosto del 2018

INDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentacion.....	vi
Índice de contenido.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del Problema.....	22
1.5. Justificación del Estudio.....	23
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Objetivos de la Investigación.....	24

II. MARCO METODOLOGICO

2.1. Diseño de la Investigación.....	25
2.2. Operacionalización de las variables.....	26
2.3. Población y Muestra.....	30
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	30
2.5. Métodos de análisis de datos.....	31
2.6. Aspectos éticos.....	31

III. RESULTADOS

3.1 tablas.....	33
-----------------	----

3.2 Gráficos.....	
IV. DISCUSIÓN	3
V. CONCLUSIONES	3
VI. RECOMENDACIONES	3
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	3
VIII. ANEXOS.....	3
✓ Instrumento	
✓ Validez de los Instrumentos	
✓ Matriz de datos	
✓ Constancia emitida por la Instituciones que acredite la realización del estudio	
✓ Documentos Administrativos	
✓ Otras evidencias	

NDICE DE TABLAS

1. Tabla 01. Evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de obstetricia, según dimensión fiabilidad en el servicio de obstetricias del C.S. Huanca sancos junio 2018.
2. Tabla 02. Evaluación de satisfacción de los usuarios del servicio obstetricia, según dimensión capacidad de respuesta en el servicio de obstetricias del C.S. Huanca sancos Junio 2018.
3. Tabla 03. Evaluación de satisfacción de los usuarios del servicio de obstetricia, según dimensión seguridad en el servicio de obstetricia del C.S. Huanca sancos Junio 2018.
4. Tabla 04. evaluación de satisfacción de los usuarios del servicio de obstetricia, según dimensión empatía en el servicio de obstetricia del C.S. Huanca sancos
5. Tabla 05. Evaluación de satisfacción de los usuarios del servicio de obstetricia, según dimensión aspectos tangibles en el servicio de obstetricia del C.S. Huanca sancos Junio 2018.
6. Tabla 06. Evaluación de satisfacción general, según dimensiones en el servicio de obstetricia del C.S. huanca sancos Junio 2018.
7. Tabla 07. Distribución de las edades de los pacientes que realizaron la encuesta en el C.S Huanca sancos, Junio 2018.
8. Tabla 08. Pacientes atendidos en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud de la Huanca sancos Junio 2018 según grado de instrucción.
9. Tabla 09. Pacientes atendidos en el Servicio de Obstetricia del Centro de Salud huanca sancos Junio 2018 Según su Ocupación.
10. Tabla 10. Pacientes atendidos en el Servicio de Obstetricia del Centro de Salud de Huanca sancos Junio 2018 Según su condición.

ÍNDICE DE GRAFICO

1. Grafico 01. Percepción de satisfacción según dimensión fiabilidad en el servicio de obstetricia del C.S. Huanca sancos junio 2018.
2. Grafico 02. Percepción de satisfacción según dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de obstetricia del C.S. Huanca sancos junio 2018.
3. Grafico 03. Percepción de satisfacción según dimensión de seguridad en el servicio de obstetricia del C.S. Huanca sancos junio 2018.
4. Grafico 04. Percepción de satisfacción según dimensión empatía en el servicio de obstetricia del C.S. Huanca sancos junio 2018.
5. Grafico 05. Percepción de satisfacción según dimensión aspectos tangibles en el servicio de obstetricias del C.S. Huanca sancos junio 2018.
6. Grafico 06. Percepción de satisfacción según las dimensiones de calidad n el servicio de obstetricia del C.S. Huanca sancos junio 2018.

RESUMEN

El presente estudio se propuso determinar cuál es el Nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, en el Centro de salud Huanca sancos, junio 2018.

Fue aplicativa de enfoque descriptivo y de corte transversal. El estudio estuvo conformado por la población que acude al Centro de salud Huanca sancos de los cuáles se seleccionó una muestra final de 80 usuarios.

Se utilizó como técnica la encuesta, obteniéndose los datos con el cuestionario SERVQUAL y la guía de observación, cuyos instrumentos fueron validados y confiables. Los resultados muestran que los pacientes estuvieron satisfechos con la atención recibida en el centro de salud Huanca sancos alcanzando 58.6%; respecto a las dimensiones de calidad.

Para recolectar los datos se utilizaron un instrumento de la variable el nivel de satisfacción los usuarios. Los datos se consolidaron mediante la elaboración tablas de frecuencia y gráficos, con sus respectivos análisis e interpretaciones, utilizando los paquetes informáticos de: Excel 2016, Word 2016

Considerando un factor de confiabilidad de 1,96 estableciendo un nivel de confianza del 95%. Para escoger los sujetos con los que se trabajó se utilizó el método de muestreo probabilístico, compuesta por usuarios que eran atendidos en Centro de salud Huanca sancos.

Se determinó que el análisis descriptivo y comparativo existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de os usuarios del Centro de Salud predominando el nivel medio de satisfacción.

Se llegó a la siguiente conclusión de acuerdo a las evidencias estadísticas, existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud predominando el nivel medio de satisfacción.

Palabras claves: Calidad de Atención, Satisfacción, usuario externo

ABSTRACT

The present study aimed to determine what is the level of satisfaction of users, from quality dimensions, in the Health Center Huanca Sancos, June 2018.

It was an application of a descriptive and cross-sectional approach. The study was made up of the population that goes to the Health Center Huanca Sancos, from which a final sample of 80 users was selected.

The survey was used as a technique, obtaining the data with the SERVQUAL questionnaire and the observation guide, whose instruments were validated and reliable. The results show that the patients were satisfied with the care received in the health center Huanca Sancos, reaching 58.6%; regarding the dimensions of quality.

To collect the data, an instrument of the user satisfaction level variable was used. The data was consolidated through the elaboration of frequency tables and graphs, with their respective analyzes and interpretations, using the computer packages of: Excel 2016, Word 2016

Considering a reliability factor of 1.96, establishing a confidence level of 95%. In order to choose the subjects with whom we worked, the probabilistic sampling method was used, composed of users who were treated at Huanca sancos Health Center.

It was determined that the descriptive and comparative analysis there is significant differences between the level of satisfaction of users of the Health Center prevailing the average level of satisfaction.

The following conclusion was reached according to the statistical evidences, there are significant differences between the level of satisfaction of the mothers in the obstetrics service of the Health Center, predominating the average level of satisfaction.

Keywords: Quality of Attention, Satisfaction, external user

I. INTRODUCCION

Actualmente, en instituciones tanto públicas como privadas del Sector Salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención; para mejorarla, en los sistemas de salud. Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. El mundo ha evolucionado de tal manera que aquello que antes no se tomaba tanta importancia ahora es tomado en cuenta a nivel mundial. La salud se ha convertido en uno de los ejes fundamentales de la política, obligando a las autoridades a implementar diferentes medidas dirigidas a satisfacer las necesidades de la población, entre ellas la de gozar de una atención de calidad que asegure el logro de los objetivos de las diferentes entidades encargadas de brindar servicios de salud, los cuales deben ser constantemente monitorizados para elevar el nivel de calidad de atención de manera progresiva. El Centro de Salud Huanca sancos, es un establecimiento de salud donde maneja una población adscrita, siendo un establecimiento de salud con categorización Nivel I-4 registrado en RENAES.

1.1. Realidad Problemática

Al conocer la calidad de la atención desde la visión del usuario es más frecuente. Es posible obtener una serie de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención brindada, con lo cual adquirimos información para mejorar los servicios de salud prestados a los usuarios. La satisfacción de los usuarios, es un indicador del cual se puede obtener la opinión acerca de los diferentes aspectos como la estructura, el proceso y el resultado. En ocasiones, la accesibilidad se traslada conceptualmente con la definición de calidad, ya que aquella presenta fenómenos que tienen consecuencias directas en la atención, podemos mencionar los tiempos de espera, el acceso de citas, los turnos del servicio o el precio de la misma, que en contexto se consideran como las características de la accesibilidad a las prestaciones. El Centro de Salud Huanca sancos, es un establecimiento de salud donde maneja una población general de aproximadamente 4500, siendo un establecimiento de salud con categorización Nivel I-4 registrado en RENAES. El centro de salud Huanca sancos se ubica en el distrito de Sancos. Se ha observado que existe un porcentaje de insatisfacción de los pacientes con respecto a la atención, trato diferenciado por el personal de salud, demasiado tiempo de espera en la atención, y de igual forma en la obtención de citas. Los resultados de esta investigación contribuyen a determinar los factores que se relacionan a la satisfacción del paciente externo en el servicio de Obstetricia del mencionado Centro de Salud. Esto será una base de cómo se están trabajando todos los procesos de consultorio externo, asimismo se usará en los demás servicios, y centros asistenciales de la Red de Salud, para conocer las deficiencias de cada uno de ellos y poder plantear soluciones y proyectos de mejora para cada Institución según sea su realidad.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

1.2.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL

BECKENKAMP, K (2015). - BRASIL tesis de doctorado UNISC esta investigación tiene como finalidad evaluar la de satisfacción de la asistencia fisioterapéutica en el pre-parto en el centro obstétrico del hospital Santa Cruz el objetivo principal de este estudio: es recoger los puntos de vista de satisfacción de puérperas que lograron la oferta de asistencia fisioterapéutica en el pre - parto hospitalario. la muestra aleatoriamente seleccionados, En el post – parto contestaron las preguntas del cuestionario donde se evidencio la satisfacción en relación al trabajo de parto, al parto, y el trabajo que la fisioterapia realizada en la institución. Este estudio descriptivo observacional tomo como muestra a 208 padres encargados, a los cuales se le aplico como instrumento un cuestionario de 22 preguntas; por el cual se llegó a la conclusión que el 88,9% consideró una buena atención, el 9,1% regular y el 1,9% que fue mala. Manifestando que la atención superficial y rápida.

Fogagnolo G. (2017) Brasil de la UNESP tesis de posgrado tuvo como Objetivo: determinar el grado de satisfacción de las parturientas en la asistencia al parto brindada en el servicio Gineco obstetra de la Maternidad del Hospital de las Clínicas de la Facultad de Medicina de Botucatu. Material y métodos: en un estudio observacional transversal con puérperas que recibieron asistencia al parto. Resultados: De las puérperas seleccionadas, observamos una población con edad media de 26 años, un porcentaje relevante tanto de nulíparas 33%, como de multíparas 58%. Por último, en el área global tres, relacionada con la asignación materna, percibimos una divergencia de respuestas, debido a la falta de conocimiento de las parturientas con relación a los tipos de procedimientos, conductas a ser tomadas y vivencia particular de cada una durante este proceso.

1.2.2 ANTECEDENTE NACIONAL

ALARCON P. (2013) Tesis de posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Ayacucho; su objetivo es Determinar los factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del Consultorio Externo de Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, 2013. Fue tipo explicativo, de corte transversal, Correlacional; utilizo como instrumento un cuestionario para identificar aspectos sociodemográficos y organizacionales usando la Encuesta SERVQUAL modificada (Validado por Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos. 2012). Los resultados nos muestran que factores como edad, idioma, grado de instrucción y lugar de procedencia de la usuaria que se atienden en los consultorios externos de obstetricia del HRA no están asociados ($p>0.05$) a la calidad de atención percibida; mientras que los factores como tiempo de llegada, tiempo de espera, tiempo en la atención y horario de atención del consultorio está asociada ($p<0.05$) con la calidad de atención percibida. Se concluye que, los factores socio demográficos no están asociados a calidad de atención percibida; pero los factores organizacionales si están relacionados a la calidad de atención percibida por las usuarias que van a atenderse en los consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho.

Quispe m. (2013). Tesis Doctorado Perú de Universidad Nacional de Trujillo tuvo como objetivo general de evaluar la calidad de atención en la consulta externa del Servicio de Gineco Obstetricia. Se encontró que, el 92,2%; de las usuarias, se encuentran entre las edades comprendidas entre 20 a 45 años; 36,1% tienen educación primaria completa, 93,6% viven en el área urbano y 61,0% tienen algún tipo de seguro. Con respecto a la satisfacción global se encontró que el 94.2% de las encuestadas manifestaron insatisfacción, de los cuales 84.9% presentan insatisfacción leve o moderada y 9.3 % a insatisfacción severa Los resultados muestran

que la calidad de atención percibida por el usuario de consulta externa del servicio de gineco obstetricia no es adecuada en su totalidad.

MENDOCILLA k. (2015) Universidad San Martin de Porras Tesis de Posgrado Lima este estudio tuvo como Objetivo: Identificar factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consultorio externo del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en octubre 2015. Se tomó una muestra de 100 usuarios de forma aleatoria de los consultorios externos del Hospital octubre del 2015. Resultado: Se encontró una satisfacción del usuario del 64.8% donde las más valoradas fueron capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de fiabilidad con 64.8%.

1.2.3 ANTECEDENTE LOCAL

ALLEMANT (2017) Tesis de Pos grado Universidad Cesar Vallejo (2017) Pisco su Objetivo: El propósito determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015.en un estudio transversal , no experimental, de corte transversal, correlacional. La base de datos obtenidos fue utilizando un cuestionario para medir calidad del cuidado de enfermería, y un cuestionario para medir satisfacción del usuario. Se llegó a la conclusión que el nivel de la calidad del cuidado de enfermería es regular, y la satisfacción del usuario es media. Utilizando la correlación de Spearman determinó que existe solo relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el dominio empatía de la satisfacción del usuario

ROJAS (2016) tesis de post grado universidad San Juan Bautista –Ica este estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de

Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016. Después de desarrollar la fase empírica de la investigación apoyada en los antecedentes y fundamentos teóricos necesarios, y después de procesarse estadísticamente los resultados se concluyó que existe correlación positiva alta de 0.859 entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad. La eficiencia muestra una correlación positiva alta de 0.834 en la expectativa de los usuarios de la Municipalidad

SÁNCHEZ W. (2016) UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA tesis de post Grado Ica tuvo como objetivo de investigación analizar «La Influencia de la Condición del Usuario Externo Adulto Mayor con la Satisfacción del Servicio recibido en la Consulta Ambulatoria en el Hospital Regional Ica, 2016». Es un estudio de tipo descriptivo, corte transversal conformada por 130 pacientes, se tomó una muestra de 30 usuarios adultos mayores de la consulta, Se usó la encuesta SERVQUAL modificada a 20 preguntas que evalúan las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. Se concluye que los pacientes que se atienden en la Consulta Ambulatoria del Hospital Regional presentan una elevada insatisfacción del usuario asimismo se puede concluir que no existe relación satisfactoria entre las variables condición del usuario con relación al (sexo, edad, grado de instrucción, estado civil, tipo de seguro y condición del usuario) con la Satisfacción del servicio no se evidenció asociación significativa.

1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 Definición de Calidad:

El término calidad se utiliza de formas diferentes, no hay una definición clara de ellos: desde el punto de vista del "comprador", calidad se asocia con frecuencia a su valor, utilidad o incluso el precio. Desde el punto de vista del productor, se asocia con la producción el diseño y del producto para

satisfacer necesidades del cliente, esto pone de manifiesto que la calidad es definida tanto por el cliente como por el productor.⁹

Varios son los autores que abordan el tema de la calidad y generalmente lo han definido como “que tan adecuado es para el uso”

Alguna de estas definiciones se muestra a continuación:

- Harrington en 1989 y Zeithmal en 1991 lo defino como el resultado de la comparación entre percepciones y expectativas.¹⁰
- Espeso y Harvey en 1994 define como calidad a la satisfacción de las demandas del cliente.
- Juran y Gryna en 1993 definen a la calidad como un conjunto de características que ayudan a satisfacer las necesidades del consumidor.
- Eduard W. Deming establece que la calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas del usuario a lo largo de la vida del producto.¹⁰

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera concepto de calidad en los servicios:

- Uso adecuado de los recursos.
- Menor riesgos para el paciente.
- Nivel alto de excelencia profesional.
- Nivel alto de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.¹²

1.3.2 Concepto de Calidad de atención en salud

La salud pública, calidad de la atención comprende cobertura de la población, disminución de la morbimortalidad y calidad de vida.

Una atención de calidad debe finalizar con la satisfacción del usuario, El usuario espera tener un trato amable y personalizado sin interrupciones y con un mobiliario cómodo para satisfacer las necesidades de salud.

Una parte fundamental para brindar servicios con calidad es la satisfacción de las expectativas del profesional con el buen desempeño de su trabajo, que tenga un buen pago por sus servicios brindados, que el pago sea de acuerdo a la calidad y complejidad de su trabajo realizado. Las finalidades de una atención de calidad tienen que estar siempre en relación con la misión y la visión de la institución con estos deberán estar direccionados a satisfacer sus necesidades de salud, sus expectativas y ser congruentes con las circunstancias del entorno.

Sobre estos fundamentos se debe direccionar los procesos hacia el logro de una atención centrada en la satisfacción de las necesidades de salud del paciente y sus necesidades, partiendo de la política de otorgar la atención obstétrica con competencia profesional, con apego a los principios éticos de la práctica obstétrica y con seguridad para el paciente.

Esta visión considera que la prioridad máxima del usuario externo, va a ayudar a mejorar la calidad en los servicios; ya que conocemos mejor que nadie sus expectativas.

Teniendo en cuenta desde el punto de vista del MINSA replanteo sus lineamientos de política para llevar a cabo un proceso de cambios en la forma de trabajar, en la que la persona, principalmente el usuario externo, se convierte en la base de ser de la existencia de los establecimientos de salud.

1.3.3 Escala SERVQUAL

Actualmente SERVQUAL es la escala que sirve para medir la calidad de servicio y es la más usada. La escala SERVQUAL ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, teniendo un alfa de Cronbach de 0.89. La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las satisfacciones se realiza a través de la escala SERVQUAL. La escala ayuda a determinar la calidad del servicio mediante la diferencia entre expectativas y satisfacciones

valorando ambas a través de una encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía:

- **Fiabilidad:** Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta
- **Capacidad de respuesta:** Es la saber cómo reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención.
- **Elementos tangibles:** vienen hacer el personal, maquinas equipos, procedimientos es el personal
- **Seguridad:** es el conocimiento claro y seguro que inspira confianza y credibilidad.
- **Empatía:** Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de animo de otro. ³⁰

Relacionado a calidad y satisfacción, se dice que «calidad del servicio» es una actitud relacionada a la satisfacción y la medimos a través del SERVQUAL, conocido como el «Modelo de las Discrepancias» de Valerie A. Berry, cuya fiabilidad se sostiene en el estudio comparativo de Bigné y Col que nos dice que las dimensiones estudiadas pueden ser universales.

1.3.4 Satisfacción

Es la evaluación que realiza el paciente acerca de la calidad y lo determina por la percepción que él mismo haga de la medida sus expectativas sean satisfecha de una atención de buena calidad.¹⁴

- ✓ **Expectativa.** Son como actitudes o creencias de las personas respecto de la naturaleza de los acontecimientos futuros que influyen en sus decisiones presentes.²⁷

Las expectativas es la percepción de la probabilidad de ocurrencia de algún evento. Olson y Dover (1979) las definieron como "La creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en un tiempo en el futuro".²⁶ Existen dos niveles de expectativas de servicio a los pacientes que son:

- Nivel deseado: es lo que el paciente espera recibir del servicio brindado. Es una mezcla de lo que él cree que puede ser y debe ser.²⁸
- Nivel adecuado: lo que el paciente encuentra aceptable y estima que será el servicio, es decir, de su nivel previsto. ²⁸

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Obstetricia, desde dimensiones de calidad, del Centro de Salud Huanca sancos?

1.4.2 Problema Especifico

- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión elementos tangibles, del servicio obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión fiabilidad, del servicio obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión capacidad de respuesta, del servicio obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión seguridad, del servicio obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos?

- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión empatía, del servicio obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

- ✓ **Conveniencia**

Este estudio de nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de obstetricia, desde dimensiones de calidad, es conveniente para el centro de salud Huanca sancos ya que mediante esta investigación se podrá identificar el nivel de calidad que brindan a los usuarios y si están logrando satisfacer sus necesidades.

- ✓ **Relevancia social**

En el aspecto social se pudo ver que los beneficiados directos en este estudio fueron los usuarios que se atienden en el Centro de Salud Huanca sancos, porque sirvió para determinar que errores se comenten en la atención día a día y permitió corregirlos para que así al final reciban un servicio de obstetricia de calidad.

- ✓ **Aspecto legal**

Se crearon ya hace años Políticas Nacionales de Calidad de Atención en Salud. (Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA) ³³ que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. Con esto se buscó garantizar el mejoramiento continuo de la calidad en salud para así garantizar la satisfacción de los usuarios, además es de cumplimiento obligatorio por el Sistema Sanitario en todos sus niveles, tanto públicos, privados y mixtos.

- ✓ **Unidad metodológica**

Esta investigación ayudara a los profesionales que trabajan en el centro de salud Huanca sancos en donde se realizara el estudio, para implementar prácticas y políticas adecuadas para ayudar a mejorar la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio que acuden al servicio de obstetricia.

✓ **Justificación teórica**

El presente estudio es de suma importancia porque nos permite conocer la calidad del servicio, según el modelo de SERVQUAL, en el centro de salud Huanca sancos, con una descripción real y original de los aspectos referidos a la empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, que permitan que en su hallar dicha relación, se encuentre la satisfacción del usuario externo del mencionado Centro de Salud.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis general

HI: El nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Obstetricia es significativo desde dimensiones de calidad del Centro de Salud Huanca sancos 2018

HO: El nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Obstetricia no es significativo desde dimensiones de calidad del Centro de Salud Huanca sancos 2018

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción, desde dimensiones de calidad de los usuarios que acuden al servicio las de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos junio 2018.

1.7.2 Objetivo Especifico

- ❖ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión elementos tangibles, que acuden al servicio obstetricia del centro de salud Huanca sancos.
- ❖ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión fiabilidad, que acuden al servicio obstetricia del centro de salud Huanca sancos.
- ❖ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión capacidad de respuesta, que acuden al servicio obstetricia del centro de salud Huanca sancos.
- ❖ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión seguridad, que acuden al servicio obstetricia del centro de salud Huanca sancos.
- ❖ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión empatía, que acuden al servicio obstetricia del centro de salud Huanca sancos.

2. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo simple, no experimental y de corte transversal.

- ✓ **Descriptiva** busca especificar características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo población.
- ✓ **No experimental**, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en lo que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.
- ✓ **Transversal**; se aplicó en un por única vez, en el centro de salud Huanca sancos, realizado en un tiempo definido Julio 2018

Esto se esquematiza a continuación:



Dónde:

M: representa la muestra.

O: representa la valoración de la satisfacción del usurari

2.2 Operacionalización de variables

TITULO: Factores asociados a la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos JUNIO 2018

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Nivel de satisfacción del usuario externo	Diferencia entre la expectativa del usuario y la percepción del servicio recibido.	Aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción del usuario externo en servicios de salud, adaptada por Cabello y Chirinos.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio • Precisión del diagnóstico • Puntualidad • Cumplimiento de citas • Atención correcta 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez • Eficiencia • Confiable • Capacidad de resolución de problemas 	ordinal
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Privacidad • Atención integral de calidad 	Ordinal
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de resolución • Interés a solución de problema • Cordial • Comprensión de la explicación 	Ordinal
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización • Material óptimo para la atención • Equipos modernos • Uso de material didáctico 	
Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Calidad de atención en los servicios de salud	Percepción de calidad de atención. Imagen mental que se forma con ayuda de la Experiencia y necesidades del paciente sobre la atención sanitaria	Puntaje logrado en instrumento El instrumento de recolección de datos será un cuestionario de encuesta SERVQUAL medicada para medir la satisfacción de usuarios de servicios de emergencia adaptada por	Cálida de Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Atención con amabilidad • Empatía • Paciencia durante la atención • Comprensión durante la atención 	ordinal

	que determina el grado de satisfacción. ⁴²	Cabello E y Chirinos. ⁵⁵			
--	---	-------------------------------------	--	--	--

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por todos los pacientes que acuden al servicio de obstetricia del centro de salud Huanca sancos en el año 2018.

2.3.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por todos los pacientes que acudieron al servicio de obstetricia centro de Salud Huanca sancos durante el mes de Junio del 2018. Mediante los criterios de inclusión y exclusión esta muestra fue de 100 pacientes.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha} = 1.96$ al cuadrado para el intervalo de confianza 95%.
- $p = 0.5 = 50\%$ proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos.
- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.5 = 0.5$), Proporción de usuarios externos que se encuentren satisfechos.
- $d =$ Error estándar de 0.05 o 0.1 según categoría del Establecimiento, $d = 0.1$

$$n = \frac{100(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(100 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079}$$

$$n = 79.5098$$

$$n = 80$$

Criterios de selección

- Usuarios de sexo femenino
- Usuarios mayores de 18 años a 50 años.
- Usuarios orientados en tiempo, espacio y persona.
- Usuarios que acuden al consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de La Angostura en el mes de junio del 2018.
- Usuarios que deseen pertenecer al proyecto de investigación

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no son adscritos a la red asistencial La Angostura.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la medición de las dimensiones de calidad y satisfacción del usuario que acude al servicio de obstetricia se aplicó la técnica de la encuesta SERVQUAL.

2.4.1 Validación y confiabilidad del instrumento

Las encuestas SERVQUAL modificadas para su uso en servicios de salud, para medir satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa, elaboradas mediante perfeccionamiento continuo, muestran características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que las hacen recomendables para su uso en establecimientos o servicios de salud con características similares.³¹

La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, que mostró un valor de 0,98 tanto para consulta externa como para emergencia, interpretándose como buena confiabilidad a valores $> 0,7$.³¹

2.4.2 Instrumento de Recolección de datos

El instrumento de la investigación es una encuesta, para la medición de las variables dividido en 2 cuestionarios de 22 preguntas cada uno, cuantificados del 1 al 7, donde 1 es la menor calificación y 7 es la mayor calificación; basado en el modelo SERVQUAL modificada y aplicada a los servicios de consultorio externo para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud según Resolución Ministerial N°527-211/MINSA

2.5 Métodos de análisis de datos

Inicialmente para el análisis de datos de cada variable de forma individual se empleará la estadística descriptiva mediante valores absolutos y porcentajes para las variables cualitativas, y media y desviación estándar para las variables cuantitativas.

Los datos se consolidaron mediante la elaboración tablas de frecuencia y gráficos, con sus respectivos análisis e interpretaciones, un aplicativo creado por el mismo MINSA para realizar este tipo de investigaciones sobre calidad.

Dimensiones	Significado	Preguntas de la encuesta.
Fiabilidad	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	Preguntas del 01 al 05.
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los usuarios y de servirles de forma rápida.	Preguntas del 06 al 09.
Seguridad	Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	Preguntas del 10 al 13
Empatía	Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	Preguntas del 14 al 18
Aspectos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.	Preguntas del 19 al 22.

2.6 Consideraciones éticos

Para la presente investigación Se respetó la privacidad, la identidad de los encuestados, así mismo se asume el compromiso de realizar la recolección de datos de manera imparcial en todo momento de su ejecución.³²

III. RESULTADOS

3.1 Presentación de Análisis e interpretación de Resultado

TABLA N°1
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE
OBSTETRICIA, SEGÚN DIMENSIÓN FIABILIDAD

FIABILIDAD	N°	%
Satisfecho (+)	62	77%
Insatisfecho (-)	18	23%
TOTAL	80	100%

En la tabla N°1 se observa que 62 usuarios que representan el 77% se encuentran satisfechos según la dimensión fiabilidad con la atención recibida en el C.S. Huanca sancos, en tanto que 18 usuarios que representan el 23% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (77%) se encuentran satisfechos, desde la dimensión fiabilidad, con la calidad de atención

TABLA N° 2
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE
OBSTETRICIA, SEGÚN DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

CAPACIDAD DE RESPUESTA	N°	%
Satisfecho	41	41.60
Insatisfecho	39	49.39
Total		

se observa que 41 usuarios que representan el 51.6% se encuentran satisfechos según la dimensión capacidad de respuesta con la atención recibida en C.S

Huanca sancos, en tanto que 39 usuarios que representan el 48.39% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (51.6%) se encuentran insatisfechos, desde la dimensión capacidad de respuesta, con la calidad de atención.

TABLA N° 3
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE
OBSTETRICIA, SEGÚN DIMENSIÓN SEGURIDAD

SEGURIDAD	N°	%
Satisfecho (+)	44	55.6
Insatisfecho (-)	36	44.38
Total	80	100

Se observa que 44 usuarios que representan el 55.6% se encuentran satisfechos según la dimensión seguridad con la atención recibida en el C.S. Huanca sancos, en tanto que 36 usuarios que representan el 44.38% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (55.6%) que se encuentran satisfechos, desde la dimensión seguridad, con la calidad de atención.

TABLA N° 4
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE
OBSTETRICIA, SEGÚN DIMENSIÓN EMPATÍA

Empatía	N°	%
Satisfecho (+)	42	53
Insatisfecho (-)	38	47
Total	80	100

Se observa que 42 usuarios que representan el 53% se encuentran satisfechos según la dimensión empatía con la atención recibida en el C.S. Huanca sancos, en tanto que 38 usuarios que representan el 47% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (53%) se encuentran satisfechos, desde la dimensión empatía, con la calidad de atención.

TABLA N° 5
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA, SEGÚN DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES

Aspectos Tangibles	N°	%
Satisfecho (+)	43	53.6
Insatisfecho (-)	37	46.44
Total	80	100

Se observa que 43 usuarios que representan el 53.6% se encuentran satisfechos según la dimensión aspectos tangibles con la atención recibida en el C.S Huanca sancos, en tanto que 37 usuarios que representan el 46.44% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que más de la mitad de usuarios (53.6%) se encuentran insatisfechos, desde la dimensión aspectos tangibles, con la calidad de atención.

TABLA N° 6
NIVEL DE SATISFACCION GENERAL, SEGÚN DIMENSIONES

DIMENSIONES	SATISFECHO (+)	INSATISFECHO (-)
Fiabilidad	77	23
Capacidad de respuesta	51.6	48.39
Seguridad	55.6	44.38
Empatía	53	47
Aspectos Tangibles	53.6	46.44
TOTAL DIMENSIONES	58.6 (47)	41.30 (33)

En la tabla N°6 se evidencia que en general 47 usuarios que representan el 58.6% del total manifiestan encontrarse satisfechos con la atención recibida en el servicio obstetricia del centro de salud Huanca sancos, se constata que los usuarios, en un porcentaje alto, se encuentran satisfechos con la calidad del servicio en su dimensión fiabilidad (77%), capacidad de respuesta (51.6%), seguridad (55.6%), empatía (53%) y aspectos tangibles (43.6%).

Tabla 7
Distribución de las edades de los pacientes que realizaron la encuesta en el C.S. Huanca sancos, julio 2018

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 A 29 años	37	46%
30 a 50 años	43	54%
TOTAL	80	100%

TABLA 8
Pacientes atendidos en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud de la Huanca sancos Julio 2018 según grado de instrucción.

GRADO DE INSTRUCCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Analfabeto	12	15%
Primario	32	40%
Secundario	34	42.5%
Superior Tec.	2	2.5%
Superior Uni	0	0%
Total	80	100%

TABLA 9.

**Pacientes atendidos en el Servicio de Obstetricia del Centro de Salud
Huanca sancos julio 2018 Según su Ocupación**

OCUPACION	N°	PORCENTAJE
Dependiente	18	22.5%
Independiente	62	77.5%
Total	80	100%

Tabla 10.

**Pacientes atendidos en el Servicio de Obstetricia del Centro de Salud
Huanca sancos Julio 2018 Según su condición**

TIPO DE USUARIO	N°	PORCENTAJE
Nuevo	12	15%
Continuador	68	85%
Total	80	100%

IV. **DISCUSIÓN**

La calidad de servicio sufrió cambios en cuanto a conceptos, pero que al final los autores coinciden en que es el resultado final que se le brinda al cliente que debe sentirse completamente satisfecho, lo cual es una responsabilidad de quienes lo conforman en la entidades públicas que brindan servicios a la sociedad en general, en este caso de las organizaciones dedicadas a la salud, ya que se trata de la salud de los integrantes usuarios quienes recurren para solucionar sus problemas de la salud. Y es en donde toda institución pública dedicada al rubro de la salud debe preocuparse para estar a la vanguardia de las necesidades de los usuarios y satisfacer sus necesidades. La investigación desarrollada se orienta a la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se trata de saber en qué medida se relaciona o no la calidad del servicio con la satisfacción del usuario en servicio de Obstetricia del centro de salud Huanca sancos - 2018. Los resultados que se muestran se plantea en función a los conceptos y definiciones que sustentan diversos autores como soporte teórico para la investigación; asimismo los antecedentes que se tienen al respecto, principalmente las conclusiones que le dan mayor coherencia para la discusión de resultados de la investigación.

La investigación desarrollada se orienta a la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se trata de saber en qué medida se relaciona o no la calidad del servicio con la satisfacción del usuario en servicio de Obstetricia del C.S. Huanca sancos - 2018.

Contrastando lo hallado en el presente trabajo, 58.6% de satisfacción y un 41.39% de insatisfacción con el servicio, (1) . En el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren (2), donde también podemos observar que la priorización de insatisfacción se enfatiza más en las preguntas 1,2,3,4,5,14,19

Comparando las dimensiones de la calidad de servicio del presente estudio, con otros estudios que utilizaron la misma metodología, se encontró que en

nuestro estudio presento un 40% por mejorar donde los mayores niveles de satisfacción se encontró en la dimensión fiabilidad, seguida de seguridad y aspectos tangibles a diferencia de otros estudios quien arrojan la empatía y capacidad de respuesta con mayores niveles de satisfacción ;en la dimensión fiabilidad y aspecto tangibles tienen mayores niveles de insatisfacción a comparación con el estudio realizado los mayores niveles de insatisfacción seria en la dimensión de empatía y capacidad de respuesta.

Debe notarse que los mencionados estudios siguieron la metodología de interrogar directamente al usuario y como menciona Seclén-Palain (2) abordan la satisfacción del usuario como 'enfoque de resultado', midiendo directamente la satisfacción con la atención, que pone atención en los componentes de la atención y es el enfoque que se sigue mediante el uso del instrumento SERVQUAL.

Según la tabla 06, en la cual se describe el nivel de satisfacción según las dimensiones de la calidad fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; se observó que el 77%, 51.6%, 55.6%,53%, 53.6% de los pacientes mostraran satisfacción respectivamente según las dimensiones de los servicios prestados; mientras que el 23%, 48.39%, 44.36%, 47% y 46.44% respectivamente, se mostraron insatisfechos. Los resultados obtenidos coinciden con los estudios realizados por *Rodriguez (2012)*, *Atocha (2017)*, *Zamora (2015)* y *Salazar (2006)*

Finalmente esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje, para que las instituciones dedicadas al rubro de la salud , sean quienes mejoren el nivel de calidad de servicio y en especial en el servicio de Obstetricia, en cuanto que generen la confiabilidad de los usuarios al ser tratados, y demuestren una buena capacidad para solucionar y responder ante los problemas de la salud, que las informaciones que se brindan generen seguridad para los usuarios, teniendo en cuenta que es el trato que tiene que ser mejorado cada vez más, ya que una actitud de empatía hace que uno se sienta mejor.

V. CONCLUSION

- ❖ En el centro de Salud Huanca sancos, en general 47 usuarios que representan el 58.6% del total manifiestan estar satisfechos con la atención recibida.
- ❖ En el centro de salud Huanca sancos el 77 % de los usuarios (62) usuarios indican estar satisfechos según la dimensión fiabilidad con la atención recibida.
- ❖ En el centro de salud Huanca sancos el 51.6% de los usuarios (41) usuarios indican estar satisfechos según la dimensión de capacidad de respuesta con la atención recibida.
- ❖ En el centro de salud Huanca sancos el 55.6% de los usuarios (44) usuarios indican estar satisfechos según la dimensión seguridad con la atención recibida.
- ❖ En el centro de salud Huanca sancos el 53% de los usuarios (42) usuarios indican estar satisfechos según la dimensión empatía con la atención recibida.
- ❖ En el centro de salud Huanca sancos el 53.6% de los usuarios (47) usuarios indican estar satisfechos según la dimensión aspectos tangibles con la atención recibida

V. **RECOMENDACIONES**

- El personal de salud y personal administrativos deben estar siempre dispuesto a escuchar las preocupaciones de los usuarios a tratar, en la medida posible, de dar solución a los mismos; acudir en el menor tiempo posible al llamado de los usuarios y con la disposición de ayudar; debe tratarlos con respeto y amabilidad; debe explicar de forma clara cada procedimiento técnico y administrativo.
- Mejorar la comunidad del ambiente de consulta externa de obstetricia; se debe fomentar el buen trato, respeto, amabilidad y buena comunicación entre el personal de salud y personal administrativo con los usuarios de este servicio.
- Comunicar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención al jefe del establecimiento, al jefe del servicio de obstetricia y a los compañeros en general para su análisis y discusión,
- Es conveniente mejorar la Fiabilidad del servicio: Que el usuario sea atendido sin diferencia, implementar mecanismos de escucha de las quejas de los usuarios
- Es necesario mejorar la Capacidad de Respuesta es decir disminuir los tiempos de espera.
- En la dimensión seguridad, se recomienda que durante la atención del usuario se respete su privacidad, que la obstetra realice un examen completo, minucioso y que brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.
- En relación a la Empatía, se requiere que, en todos los servicios, traten al usuario con amabilidad, respeto y paciencia.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ninamango. W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Tesis para optar el título de médico cirujano.2014.
2. Ministerio de Salud “Encuesta de satisfacción aplicada en usuarios externos de emergencia” SERVQUAL Unidad de Gestión de Calidad del Hospital María Auxiliadora. Lima 2014.
3. García. L. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa-Chorrillos. Tesis para optar el título de médico Cirujano.Lima-Peru.2013.
4. Unidad de Gestión de Calidad del Hospital San Juan De Lurigancho- Ministerio de Salud.2013.
5. Rodríguez M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis de Maestría]. Lima: Facultad de Odontología, Universidad Mayor de San Marcos; 2012.
6. Ministerio de Salud. “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”. Lima - Perú. 2011.
7. Estupiñan. M. Percepción del usuario externo de la calidad de servicio en hospitalización pediátrica de la Red Asistencial Rebagliati – Essalud.Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma Lima- Perú ,2012
8. Chávez. P, Ramos. W, Galarza.C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre Lima-Perú 2006
9. Liza. C. Percepción de la calidad de atención en hospitales de la solidaridad de la municipalidad de Lima en el Cono Norte. Tesis para optar el título de Maestro.Lima-Peru (2004)

10. Vázquez J. Estudio Comparativo sobre el Grado de Satisfacción de los Usuarios de una A.B.S. y un CAP no reformado. Barcelona: Investigaciones en Salud- Universidad Pompeu Fabra. Barcelona; 1994.
11. Valencia JC. Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco. [Tesis Magisterial]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2004
12. Vilcarromero S. Evaluación de la Calidad de la Atención Médica del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la Percepción del Paciente. [Tesis de Bachiller]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2003
13. García. H, Gutierrez. M. Los pacientes y la calidad de los servicios de atención primaria de salud. Opinión de los profesionales de los centros de salud de la Bahía de Cádiz y La Janda. Atención primaria. 2002.
14. Retamal. G, Monge. V. Calidad percibida por dos poblaciones adscritas a dos centros de salud de la provincia de Cuenca. Rev. Esp. Salud Publica Madrid- 2000.
15. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud. 2015.
http://www.who.int/topics/health_services/es/
16. Documento Técnico “Sistema de Gestión de las Calidad en Salud” del Ministerio de Salud-Perú 519-2006/MINSA / 2006
17. OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD (2011). “Medición de la calidad Institucional a través del nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Regional de Loreto – 2011.
18. OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD (2014). “Medición de la calidad Institucional a través del nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Regional de Loreto – 2014.
19. Diprete, et. Al. Garantía de la Calidad de la Atención de salud en los países en desarrollo. U. R. C. Bethesda, MD. Segunda Edición 7:17
20. Donabedian Avedis. The definition of Quality and Approaches to its Assessment. Vol I. 1980. Ann Arbor Michigan.

21. OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD (2012). "Medición de la calidad Institucional a través del nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Regional de Loreto – 2012.
22. Od. Cit. TINOCO, M. 2015
23. GARCIA, R; GALVEZ, N. 2016. "Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA – ESSALUD, Chongoyape – Perú 2016". Rev. Tzhoecoen Edición Vol 8 / N° 02, ISSN 1997 – 3985.
24. Estadística e Informática. Hospital Regional de Loreto. 2015.
25. Noguera AM, Dueñas MC. Evaluación de la calidad de la atención del programa de control prenatal a partir de la atención brindada a las usuarias en el centro de salud suroccidente de la ESE Popayan, Colombia: Universidad EAN – Universidad del Cauca; 2011.
26. Nieto LA, Romero MdIA, Córdoba MÁ, Campos M. Percepción del trato digno por la mujer embarazada en la atención obstétrica de enfermería. Rev CONAMED. 2011; 16 (1):5 – 11.
27. Lora MG. Calidad de atención materna en los servicios de obstetricia percibido por las usuarias; estudio comparativo en dos Hospitales Regionales del norte del Perú. 2006.
28. ACAPANA, K; AGUADO, S; ARIZA, A; BARRIGA, S; BERAUN, S; CABANILLAS, F; et al. 2012. "Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el centro de salud Delicias de Villa – Chorrillos en octubre 2012". Perú.
29. CHUECAS, E. 2008. "Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital III del MINSA" Tesis doctoral en ciencias de la salud colectiva. UNSA. Arequipa – Perú.
30. Od. Cit. CABELLO, E. Y CHIRINOS, J. 2012.
31. Od. Cit. OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO – 2011.
32. Chuecas E. Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional de Loreto. (Tesis para optar el grado

de Magister en salud Pública). Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2011.

VIII. ANEXOS

Anexo 1

Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Consulta externa en Establecimiento de Primer Nivel de Atención

Nº de Encuesta:

Nombre del Encuestador: Silvia Garayar Ttito

Establecimiento de Salud: Centro de Salud Huanca sancos

Fecha: Hora inicio: Hora final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención fue recibido en el servicio de Enfermería del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

- | | | |
|---|-----------------------------|---|
| 1. Condición del encuestado | Usuario (a)..... | 1 |
| | Acompañante..... | 2 |
| 2. Edad del encuestado en años: | | |
| 3. Sexo | Masculino..... | 1 |
| | Femenino..... | 2 |
| 4. Nivel de estudio | Analfabeto..... | 1 |
| | Primaria..... | 2 |
| | Secundaria..... | 3 |
| | Superior Técnico..... | 4 |
| | Superior Universitario..... | 5 |
| 5. Tipo de seguro por el cual se atiende | SIS..... | 1 |
| | Ninguno..... | 2 |
| | Otro..... | 3 |
| 6. Tipo de usuario | Nuevo..... | 1 |
| | Continuador..... | 2 |
| 7. Consultorio /área donde fue atendido: | | |
| 8. Personal que realizó la atención: Médico () Obstetra () Psicólogo () Odontólogo () Otros () | | |

Anexo 02: Instrumento Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud La Angostura

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a <u>LA IMPORTANCIA</u> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Qué el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	E	Qué la consulta con el médico se realice en el horario programado							
3	E	Qué la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	E	Qué su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5	E	Qué las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	E	Qué la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro sea rápida							
7	E	Qué la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	E	Qué la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	E	Qué la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Qué el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Qué el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Qué el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Qué los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

SERVQUAL modificada del servicio de consultorio externo para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud según Resolución Ministerial N°527-211/MINSA

Anexo 03: Instrumento Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud La Angostura

PERCEPCIONES								
<p>En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u>, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1. Como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>								
N°	PERCEPCIONES	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro fue rápida?							
7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

SERVQUAL modificada del servicio de consultorio externo para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud según Resolución Ministerial N°527-211/MINSA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INTRUMENTO
<p>PG: Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos durante el mes de Julio 2018?</p> <p>Problema Especifico ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia? ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta ya la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia? ¿Cuál es la relación entre seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia? ¿Cuál es la relación entre empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia? ¿Cuál es la relación entre aspectos tangibles del establecimiento asociados a la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia?</p>	<p>OG: Objetivo General Determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, del servicio de obstetricia del C.S. Huanca sancos 2018</p> <p>Objetivo Especifico Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión elementos tangibles, que acuden al servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión elementos tangibles, que acuden al servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión capacidad de respuesta, que acuden al servicio obstetricia del centro Huanca sancos Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión seguridad, que acuden al servicio obstetricia del centro Huanca sancos Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión empatía, que acuden al servicio obstetricia del centro de salud Huanca sancos.</p>	<p>H.G: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos 2018</p> <p>H.E: H.E. 1: Existe relación entre la dimensión fiabilidad asociada a calidad y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del centro de salud Huanca sancos. H.E.2: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta asociada a calidad y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del centro de salud Huanca sancos H.E.3: Existe relación entre la dimensión seguridad asociada a calidad y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del centro de salud Huanca sancos H.E 4: Existe relación entre la dimensión empatía asociada a calidad y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del centro de salud Huanca sancos H.E. 5: Existe relación entre la dimensión aspectos tangibles asociada a calidad y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del centro de salud Huanca sancos</p>	<p>INDEPENDIENTE: Calidad de Atención</p> <p>DEPENDIENTE: Nivel de satisfacción del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • INTERVINIENTE • Condición del encuestado • Edad del encuestado • Sexo • Nivel de Estudio • Tipo de Seguro • Tipo de Usuario • Ocupación • Especialidad/ servicio donde fue atendido 	<p>Encuesta de Percepción de Satisfacción y Calidad del Servicio de Obstetricia.</p>

GRAFICO N°1

GRAFICO 1 observamos que el 77% se encuentran satisfechos según la dimensión fiabilidad, en tanto que el 23% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (77%) satisfechos, con la calidad de atención en el C.S Huanca sancos.

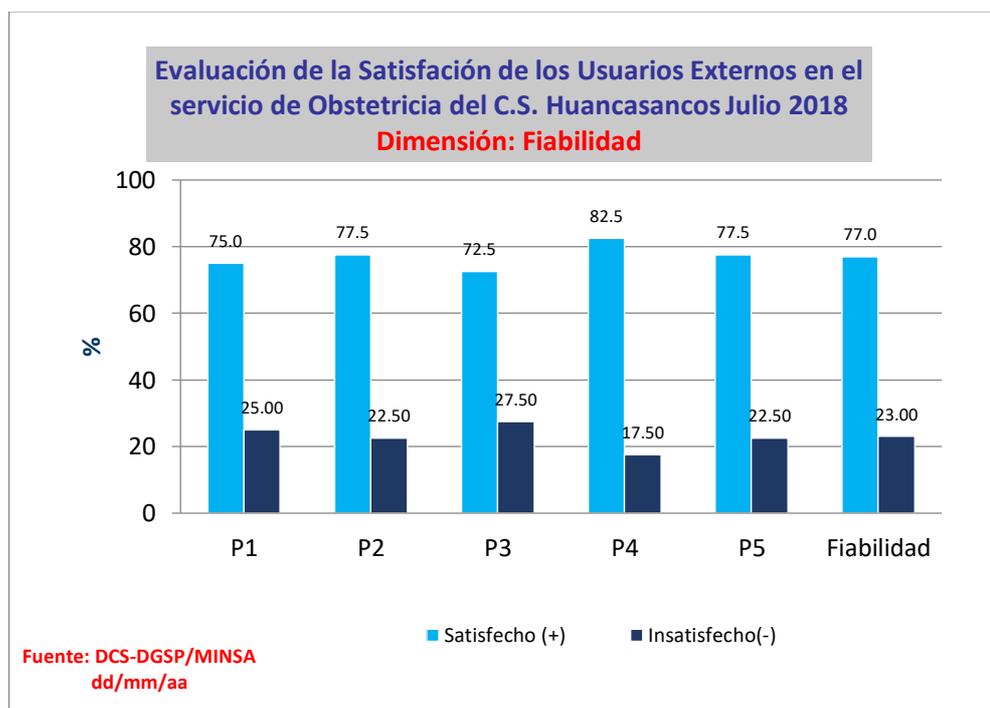


GRAFICO N°2

observamos que el 51.6% se encuentran satisfechos según la dimensión de capacidad de respuesta, en tanto que el 49.39% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (51.6%) que se atienden en el C.S Huanca sancos se encuentran satisfecho con la calidad de atención.

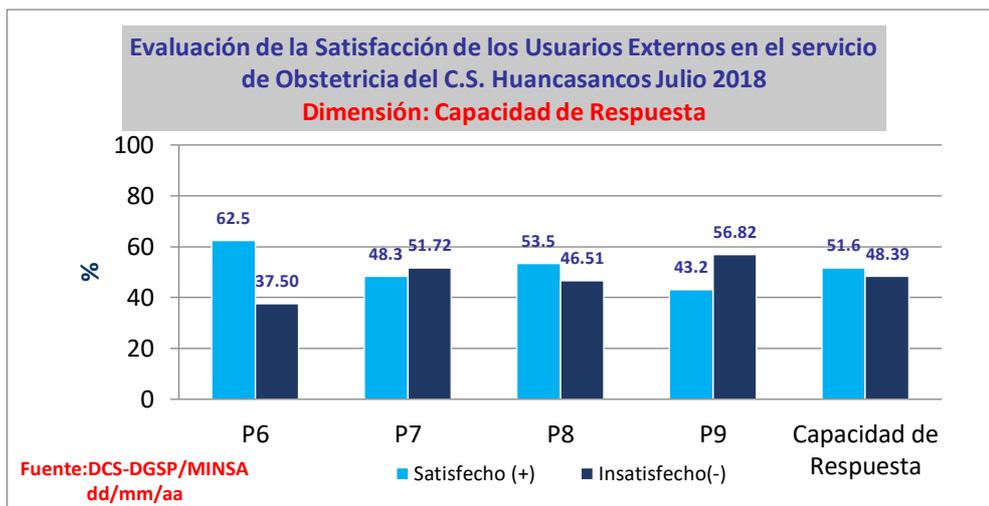


GRAFICO N°3

Observamos que el 55.6% se encuentran satisfechos según la dimensión de seguridad, en tanto que el 44.38% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (55.6%) se encuentran satisfecho, con la calidad de atención del C.S. Huanca sancos.

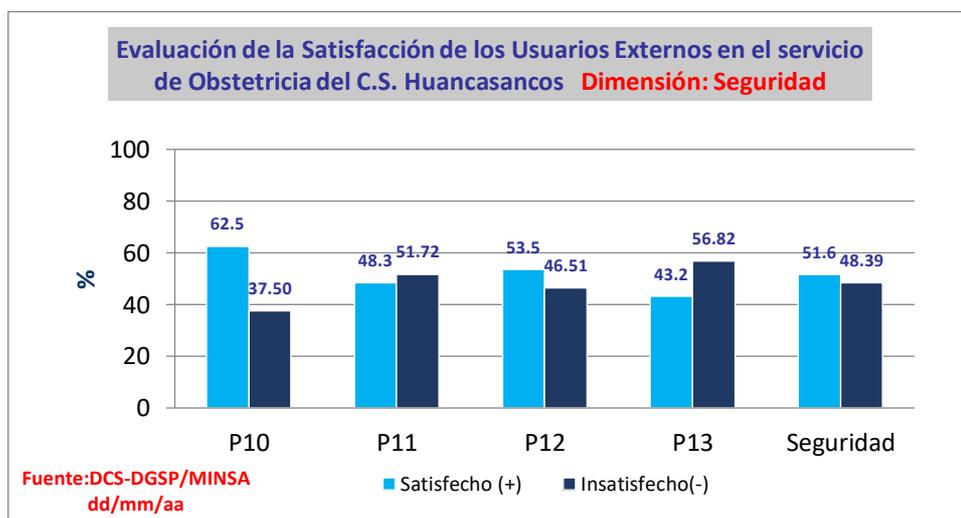


GRAFICO N°4

Observamos que el 53% se encuentran satisfechos según la dimensión de empatía, en tanto que el 47% se encuentran insatisfechos con la atención

recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (53%) se encuentran satisfechos, con la calidad de atención del C.S. Huancasancos.

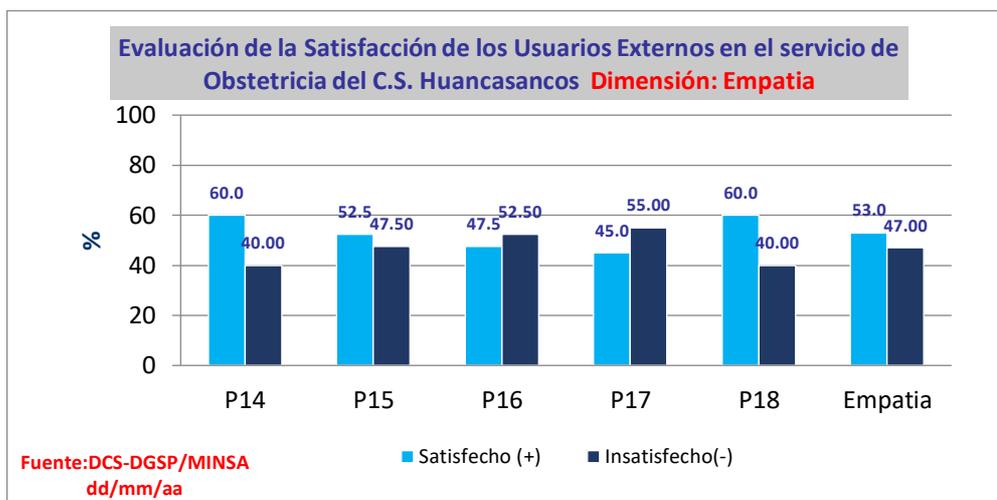


GRAFICO N°5

Se observa que el 53.6% se encuentran satisfechos según la dimensión de aspectos tangibles, en tanto que el 46.44% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (53.6%) que se atienden en el C.S. Huancasancos se encuentran satisfechos, desde la dimensión aspectos tangibles, con la calidad de atención.

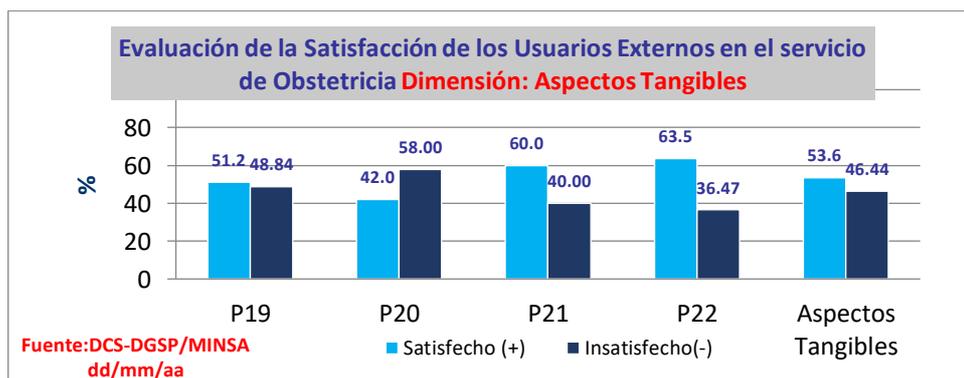
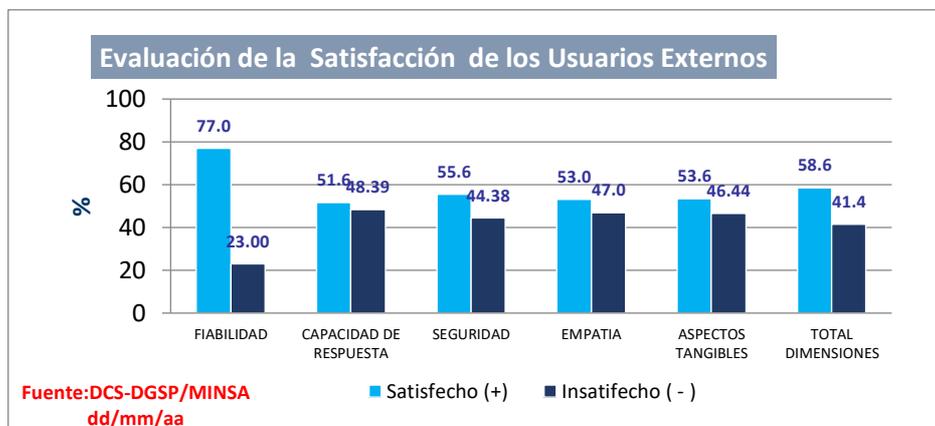


GRAFICO N°6

se evidencia que en general el 58.6% del total de los usuarios, manifiestan encontrarse satisfechos con la atención recibida en el servicio de obstetricia del centro de salud Huanca sancos, se constata que los usuarios, en un porcentaje

significativamente alto, se encuentran satisfechos con la calidad del servicio en su dimensión fiabilidad (77%), capacidad de respuesta (51.6%), seguridad (55.6%), empatía (53%) y aspectos tangibles (69.%)



- ❖ En general la encuesta de satisfacción de usuarios de Consulta Externa ha manifestado (58.7%) de satisfacción frente al (41.3%) de insatisfacción

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	60	75.0	20	25.00
P2	62	77.5	18	22.50
P3	58	72.5	22	27.50
P4	66	82.5	14	17.50
P5	62	77.5	18	22.50
Fiabilidad	308	77.0	92	23.00
P6	50	62.5	30	37.50
P7	42	48.3	45	51.72
P8	46	53.5	40	46.51
P9	38	43.2	50	56.82
Capacidad de Respuesta	176	51.6	165	48.39
P10	40	50.0	40	50.00
P11	54	67.5	26	32.50
P12	40	50.0	40	50.00
P13	44	55.0	36	45.00
Seguridad	178	55.6	142	44.38
P14	48	60.0	32	40.00
P15	42	52.5	38	47.50
P16	38	47.5	42	52.50
P17	36	45.0	44	55.00
P18	48	60.0	32	40.00
Empatia	212	53.0	188	47.00
P19	44	51.2	42	48.84
P20	42	42.0	58	58.00
P21	48	60.0	32	40.00
P22	54	63.5	31	36.47
Aspectos Tangibles	188	53.6	163	46.44
PORCENTAJE TOTAL	1062	58.6	750	41.39

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	77.0	23.00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	51.6	48.39
SEGURIDAD	55.6	44.38
EMPATIA	53.0	47.0
ASPECTOS TANGIBLES	53.6	46.44
TOTAL DIMENSIONES	58.6	41.4

- ❖ Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción, para la matriz de mejora:

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	60	75.0	20	25.00
2	P02	62	77.5	18	22.50
3	P03	58	72.5	22	27.50
4	P04	66	82.5	14	17.50
5	P05	62	77.5	18	22.50
6	P06	50	62.5	30	23.00
7	P07	42	48.3	45	37.50
8	P08	46	53.5	40	51.72
9	P09	38	43.2	50	46.51
10	P10	40	50.0	40	56.82
11	P11	54	67.5	26	48.39
12	P12	40	50.0	40	50.00
13	P13	44	55.0	36	32.50
14	P14	48	60.0	32	50.00
15	P15	42	52.5	38	45.00
16	P16	38	47.5	42	44.38
17	P17	36	45.0	44	40.00
18	P18	48	60.0	32	47.50
19	P19	44	51.2	42	52.50
20	P20	42	42.0	58	55.00
21	P21	48	60.0	32	40.00
22	P22	54	63.5	31	47.00
Porcentaje Total		1062	58.61	750	41.39

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable



**SOLICITO PERMISO PARA EJECUCION
DE PROYECTO DE INVESTIGACION**

SR. JEFE DEL CENTRO DE SALUD HUANCASANCOS

DR. MIGUEL ANGEL CRUZ FLORES

Yo, **SILVIA GARAYAR TTITO**, de profesión Obstetra, identificada con DNI N° 43280597, trabajador del Centro Huanca sancos, quien se encuentra actualmente realizando estudios de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo, ante usted me presento y expongo:

Que en cumplimiento de las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo, y con la finalidad de complementar mis estudios de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, solicito a Ud. Ordenar a quien corresponda brindarme las facilidades y el permiso para desarrollar el Proyecto de Tesis "**Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos**"; dirigido a los usuarios de salud de la institución que Ud. Dignamente dirige, comprometiéndome al finalizar a informar los resultados de dicho proyecto y hacer llegar un ejemplar de la tesis a la Jefatura del Establecimiento que usted dirige.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia

Ica, Agosto del 2018

Silvia Garayar Ttito
OBSTETRA
COP N° 20824

Silvia Garayar Ttito
DNI 43280597

Miguel Angel Cruz Flores
MEDICO - CIRUJANO
C.M.P. 854648
JEFE MICRORED SALUD
HUANCASANCOS

Miguel Angel Cruz Flores
Jefe de Establecimiento



