



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, en el centro de salud La Angostura, junio 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br Connie Vanessa Reyes Silva

ASESOR:

Mg. Hernández López Miguel Ángel

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

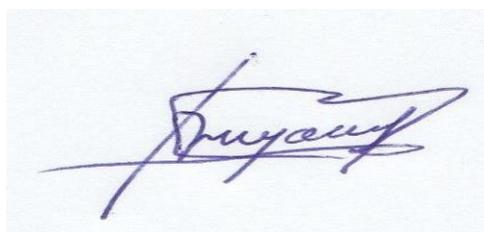
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de los riesgos en salud

PERÚ- 2018

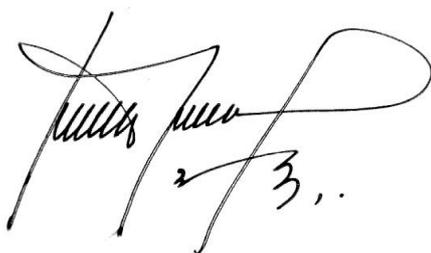
PÁGINA DEL JURADO



Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios
Presidente



Dr. Walter, Ramos Mayuri
Secretario



Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal



DEDICATORIA

A mis padres Luis y Mercedes e hijos Danery y Gael por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos



AGRADECIMIENTO

Al Centro de Salud de La Angostura de Ica compañeros del servicio de obstetricia por las facilidades y el apoyo brindado. A los magistrados de la UCV por haber compartido sus enseñanzas su tiempo y sus experiencias logrando afianzar nuestros conocimientos. A los usuarios por su participación voluntaria en el estudio Y aquellas

Personas que compartieron conmigo la culminación de esta gran etapa de mi trayectoria profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo **Connie Vanessa Reyes Silva con DNI N° 40783990**, estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, en el centro de salud La Angostura, junio 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La 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 plagiado; 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 la falta de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 agosto 2018



Br. Connie Vanessa Reyes Silva

DNI: 40783990

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 “Nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, en el centro de salud La Angostura, junio 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 y dedicación realizados 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.

Trujillo, agosto 2018

INDICE

	pág.
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.....	25
1.7. Objetivos de la Investigación.....	26
II. MARCO METODOLOGICO	
2.1. Diseño de la Investigación.....	27
2.2. Operacionalización de las variables.....	28
2.3. Población y Muestra.....	29
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	30
2.5. Métodos de análisis de datos.....	31

2.6. Aspectos éticos 32

III. RESULTADOS

3.1 Tablas.....33

3.2 Gráficos.....

IV. DISCUSIÓN.....43

V. CONCLUSIONES.....44

VI. RECOMENDACIONES.....45

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....46

VII. ANEXOS.....48

- ✓ Instrumento
- ✓ Validez de los Instrumentos
- ✓ Matriz de datos
- ✓ Constancia emitida por la Instituciones que acredite la realización del estudio
- ✓ Documentos Administrativos
- ✓ Otras evidencias

ÍNDICE DE TABLAS

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

ÍNDICE DE GRAFICO

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

RESUMEN

El presente estudio se propuso determinar cual es el Nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, en el Centro de salud La Angostura, junio 2018.

Fue aplicativa de enfoque descriptivo y de corte transversal. El estudio estuvo conformado por la población que acude al Centro de salud de la angostura de los cuáles se seleccionó una muestra final de 132 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 la angostura alcanzando 59%; 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 la angostura.

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 crecimiento y desarrollo del Centro de Salud predominando el nivel medio de satisfacción.

ABSTRACT

ABSTRACT

The present study aimed to determine what are the dimensions associated with quality and user satisfaction in the health center of the narrowness in the obstetrics service in Ica 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 of the narrowness by the obstetrics service of which a sample of 132 users was selected

To collect the data, an instrument of the variable was used, the level of satisfaction of the users of the health center of Angostura. Data processing was performed with the SPSS software (version 23).

Considering a reliability factor of 1.96, establishing a confidence level of 95%. To choose the subjects with whom we worked, the probabilistic sampling method was used, composed of users who were treated in the Obstetrics service. The technique used was the survey, obtaining the data with the SERVQUAL questionnaire.

It was determined that the descriptive and comparative analysis there are 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 service of growth and development of the Health Center, predominating the average level of satisfaction.

Keywords: Satisfaction, user and quality

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

El Sistema Nacional de Salud, se ha visto obligado a incorporar a la calidad como un pilar fundamental en la prestación de servicio de salud. Por ello se deduce que la calidad es de suma importancia, que está orientada a brindar seguridad a los usuarios minimizando riesgos en la prestación de servicios, conllevando a la necesidad de implementar un Sistema de gestión de calidad a nivel de todas las instituciones que prestan servicios.

En tal sentido, la satisfacción del usuario juega un rol protagónico en el desarrollo actual de las organizaciones, pues se convierte en el censor activo para evaluar la calidad del servicio. razón por la cual, el hecho de no brindar una atención de calidad, trae consigo consecuencia como usuarios insatisfecho.

Dada la importancia que, en una institución del Estado, como es el Centro de salud la angostura, se deba conocer la calidad de servicio de sus trabajadores y la relación de esta con la satisfacción del usuario; se realizó este estudio donde se han presentado quejas de los usuarios externos con respecto a la calidad de la atención en admisión. Esta situación problemática que día a día se agudiza no solo en el Centro de Salud la Angostura sino en todo el país, se ha convertido algo común tanto a nivel local como nacional. Si bien no existe la infraestructura adecuada, el equipamiento sofisticado para hacerle frente a la salud pública que es un derecho de todos los ciudadanos, por lo menos como trabajadores de este establecimiento somos conscientes que es necesario y urgente brindar una atención de calidad ante tanta carencia y disminuir de esta manera el nivel de insatisfacción que se evidencia en los usuarios de este establecimiento de salud. Por otra parte, no se tienen estudios sobre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de servicio en Centro de salud la angostura por lo que, se plantea realizar una investigación

minuciosa que permita establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, que permita luego, replantear estrategias de mejora.

El estudio de investigación tiene como título “Nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, en el centro de salud La Angostura, junio 2018”, cuyo objetivo es Determinar los Dimensiones asociados a calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del C.S La Angostura junio 2018 el estudio es de tipo descriptivo, el diseño es no experimental de corte trasversal. Se aplicó encuestas a los usuarios externos del consultorio de obstetricia en el c.s la angostura, aplicando cuestionarios de 22 preguntas expectativas y de percepción en calidad y satisfacción de servicios. Actualmente, en instituciones públicas como privadas del Sector Salud, se ve 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 C.S de La Angostura, es un establecimiento de salud que cuenta con 10,849 población, siendo un establecimiento de salud con categorización Nivel I-3.

1.1. TRABAJOS PREVIOS

1.1.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL

BECKENKAMP, K (2015). - BRASIL tesis de doctorado UNISC esta investigación evalúa la de satisfacción de la asistencia fisioterapéutica en el pre-parto en el centro obstétrico del hospital santa CRUZ su objetivo de este estudio: es recolectar los relatos de satisfacción de puérperas que obtuvieron la oferta de asistencia fisioterapéutica en el pre - parto hospitalario. la muestra aleatoriamente seleccionados, En el post – parto respondieron el cuestionario donde se pudo observo la satisfacción en relación al trabajo de parto, al parto, y el trabajo que la fisioterapia realizaba 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 llego 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: Evaluar el grado de satisfacción de las parturientas en la asistencia al parto prestada 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.

Reyes S. (México – 2015): Realizó una tesis magistral en la universidad de Acapulco. titulada “Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México”, tuvo como objetivo estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. Estudio transversal analítico con una muestra de 493 usuarios. Se aplicó un cuestionario cara a cara de 51 cuestiones cerradas con el que se consiguieron datos sociodemográficos e información sobre la percepción de los individuos sobre el servicio odontológico recibido. Resultado: De los individuos, 88,0 % (434/493) reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental. El 90,0 % (444/485) expresó recibir un trato bueno o increíble por parte del dentista, 78,0 % (332/425) manifestó recibir trato 15 bueno o increíble de parte de la enfermera asistente y 79,0 % (390/491) opinó que las condiciones en general del consultorio eran buenas o increíbles. Al 80,0 % (389/485) de encuestados le pareció corto el período de espera para ser atendidos, y 92,0 % (448/485) tuvo en cuenta que el tiempo que el dentista empleó para brindarles la atención fue correcto. Se concluye que en la mayor parte de los puntos evaluados se consiguieron altas puntuaciones, por arriba de 70,0 %, de acuerdo con la percepción de los individuos ⁶

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 Martín 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.

Un 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 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 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 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 ánimo 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 satisfechas 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 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, desde dimensiones de calidad, en el centro de salud La Angostura, junio 2018”

1.4.2 Problema Especifico

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

✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión seguridad del Centro de Salud la Angostura?

✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión empatía, del Centro de Salud la Angostura?



1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

✓ **Conveniencia**

Este estudio de nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, es conveniente para el centro de salud de la angostura 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 de La Angostura, 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 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 de la angostura en donde se realizara el estudio, para implementar prácticas y políticas adecuadas para ayudar a mejorar la satisfacción de los usuarios del servicio que acuden al servicio de obstetricia.



✓ **Justificación teórica**

El presente estudio es de suma importancia porque nos permite conocer la calidad de los servicios, según el modelo de SERVQUAL, en el centro de salud de la angostura, 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 satisfacción de los usuarios del centro de salud de la angostura es significativo, desde dimensiones de calidad, en el centro de salud “la angostura”

➤ **Hipótesis Nula**

HO: El nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud la angostura no es significativo, desde la dimensión de calidad, en el Centro de Salud de La Angostura.

1.6.2 Hipótesis específicas

➤ **Hipótesis Específica 1:** Existe relación entre la dimensión fiabilidad

asociada a calidad y satisfacción del usuario en el centro de salud la angostura.

- **Hipótesis Específica 2:** Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta asociada a calidad y satisfacción del usuario del centro de salud la angostura.
- ❖ **Hipótesis Específica 3:** Existe relación entre la dimensión seguridad asociada a calidad y satisfacción del usuario del centro de salud la Angostura
- ❖ **Hipótesis Específica 4:** Existe relación entre la dimensión empatía asociada a calidad y satisfacción del usuario del centro de salud la angostura.
- ❖ **Hipótesis Específica 5:** Existe relación entre la dimensión aspectos tangibles asociada a calidad y satisfacción del usuario del centro de salud la angostura.



1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción, de los usuarios desde la dimensión de calidad en del centro de Salud de La Angostura junio 2018.

1.7.2 Objetivo Especifico

- ❖ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión elementos tangibles, que acuden al centro de salud la angostura, junio 2018

- ❖ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión fiabilidad, que acuden al centro de salud la angostura, junio 2018
- ❖ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión capacidad de respuesta, que acuden al centro de salud la angostura, junio 2018
- ❖ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión seguridad, que acuden al centro de salud la angostura, junio 2018.
- ❖ Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión empatía, que acuden al centro de salud la angostura, junio 2018.



CAPITULO II

II. METODO

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, 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 de la angostura, realizado en un tiempo definido junio 2018

Unidad de análisis o población fueron los pacientes que asistieron al centro de salud de la angostura Junio del 2018, que fueron atendidos en el servicio de obstetricia.

Esto se esquematiza a continuación:



Dónde:

M: representa la muestra.

O: representa la valoración de la satisfacción del usuario.

2.2 Variables:

Variable Independiente:

Calidad de los servicios de salud.

Variable dependiente:

Satisfacción del usuario externo.

2.2 Operacionalización de variables

TITULO: Nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, en el centro de salud La Angostura, junio 2018”

Variable Dependiente	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 que determina el grado de satisfacción. ⁴²	. 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 Cabello E y Chirinos. ⁵⁵	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"> • Sencillez de trámites para la atención • Disposición para responder preguntas • Rapidez del trabajo para atención inmediata 	ordinal
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Privacidad • Atención integral de calidad 	Ordinal
			EMPATIA	<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 • Limpieza en las instalaciones 	
Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Nivel de satisfacción del usuario externo	Juicio de valor emitido de acuerdo con la percepción subjetiva del individuo sobre la calidad de atención.	Es la opinión del usuario externo sobre la dimensión de calidad de la atención de salud de la consulta externa en el Centro de salud la angostura	Satisfecho Insatisfecho	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio • Seguridad • Precisión del dx • Ambiente confiable • Respeto • Atención correcta • Eficiencia • Calidez • satisfacción 	ordinal

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por todos los pacientes que acuden al centro de salud la angostura en el año 2018.

2.3.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por todos los pacientes que acudieron al centro de Salud de La Angostura durante el mes de junio del 2018. Mediante los criterios de inclusión y exclusión esta muestra fue de 200 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, $d = 0.1$

$$n = \frac{200(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(200 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{1.92.08}{1.4579}$$

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

$$n = 131.75114891281$$

$$n = 132$$

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 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 centro de salud la angostura 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

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

2.4.2 Instrumento de Recolección de datos

- 1) Se utilizó los instrumentos de recolección de información.
- 2) Se pidió permiso a la jefatura del C.S. la angostura.
- 3) Se coordinó con el Servicio de Obstetricia.
- 4) Se realizó la recolección de la información.
- 5) Se procedió a ordenar la información.
- 6) Se llevó a cabo el procesamiento y análisis de datos.
- 7) Se diseñó la presentación de los resultados.
- 8) Por último se realizó la elaboración del informe final.
- 9) Gestión de su aprobación.
- 10) Sustentación.

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 Resultados

TABLA 1
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD E
LA ANGOSTURA, SEGÚN DIMENSIÓN FIABILIDAD

Fiabilidad	N	%
Satisfecho (+)	79	59.1
Insatisfecho (-)	53	40.91
TOTAL	132	100

En la tabla N°1 se observa que 79 usuarios que representan el 59.1% se encuentran satisfechos según la dimensión fiabilidad con la atención recibida en el C.S. La angostura, en tanto que 53 usuarios que representan el 40.91% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (59.1%) se encuentran satisfechos, desde la dimensión fiabilidad, con la calidad de atención.

TABLA Nº 2

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD E
LA ANGOSTURA, SEGÚN DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Capacidad de Respuesta	N	%
Satisfecho (+)	79	60
Insatisfecho (-)	53	40
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta Servqual de satisfacción del usuario I Nivel.

Se observa que 79 usuarios que representan el 60% se encuentran satisfechos según la dimensión capacidad de respuesta con la atención recibida en C.S la angostura, en tanto que 53 usuarios que representan el 40% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (60%) se encuentran satisfechos, desde la dimensión capacidad de respuesta, con la calidad de atención.

TABLA N^o 3
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD LA

Seguridad	N	%
++Satisfecho (+)	100	76
Insatisfecho (-)	32	24
TOTAL	62	100

Fuente: Encuesta Servqual de satisfacción del usuario I Nivel.

ANGOSTURA, SEGÚN DIMENSIÓN SEGURIDAD

Se observa que 100 usuarios que representan el 76% se encuentran satisfechos según la dimensión seguridad con la atención recibida en el c.s la angostura, en tanto que 32 usuarios que representan el 24% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (76%) que se encuentran satisfechos, desde la dimensión seguridad, con la calidad de atención.

TABLA N° 4
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD LA
ANGOSTURA, SEGÚN DIMENSIÓN EMPATÍA

Empatía	N	%
Satisfecho (+)	75	58.6
Insatisfecho (-)	57	41.36
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta Servqual de satisfacción del usuario I Nivel.

Se observa que 75 usuarios que representan el 58.6% se encuentran satisfechos según la dimensión empatía con la atención recibida en el C.S la angostura, en tanto que 57 usuarios que representan el 41.36% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (58.6%) se encuentran satisfechos, desde la dimensión empatía, con la calidad de atención.

TABLA N^o 5
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD LA
ANGOSTURA, SEGÚN DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES

Aspectos Tangibles	N	%
Satisfecho (+)	82	62.8
Insatisfecho (-)	50	30.2
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta Servqual de satisfacción del usuario I Nivel.

Se observa que 82 usuarios que representan el 62.8% se encuentran satisfechos según la dimensión aspectos tangibles con la atención recibida en el c.s la angostura, en tanto que 50 usuarios que representan el 30.2% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que más de la mitad de usuarios (62.8%) se encuentran satisfechos, desde la dimensión aspectos tangibles, con la calidad de atención.

TABLA N^o 6

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)	CE NTR O DE SAL UD LA AN GO STU RA, SE GÚ N DIM ENS
FIABILIDAD	59.1	40.91	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	60	39.96	

IONES DE CALIDAD

SEGURIDAD	75.9	24
EMPATIA	58.6	41.4
ASPECTOS TANGIBLES	69.8	30.23
<hr/>		
TOTAL DIMENSIONES	64.1(84)	35.9(48)

En la tabla N°6 se evidencia que en general 84 usuarios que representan el 64.1% del total manifiestan encontrarse satisfechos con la atención recibida en el servicio obstetricia del centro de salud de la angostura, se constata que los usuarios, en un porcentaje significativamente alto, se encuentran satisfechos con la calidad del servicio en su dimensión fiabilidad (59.1%), capacidad de respuesta (60%), seguridad (75.9%), empatía (58.6%) y aspectos tangibles (69.8%).

TABLA 7.
DISTRIBUCIÓN DE LAS EDADES DE LOS PACIENTES QUE REALIZARON LA ENCUESTA EN EL C.S LA ANGOSTURA, JUNIO 2018

Edades	Frecuencia	Porcentaje
18 a 29 años	88	67%
30 a 50 años	44	33%
Total	132	100%

TABLA 8.
PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL
CENTRO DE SALUD DE LA ANGOSTURA JUNIO 2018 SEGÚN GRADO
DE INSTRUCCIÓN.

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Analfabeto	10	8%
Primario	25	19%
Secundario	45	34%
Superior Téc.	25	19%
Superior Uni.	27	20%
Total	132	100

**PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL
CENTRO DE SALUD DE LA ANGOSTURA JUNIO 2018 SEGÚN SU
OCUPACIÓN**

Ocupación	N°	Porcentaje
Dependiente	120	90.9%
Independiente	12	9.1%
Total	132	100%

**PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL
CENTRO DE SALUD DE LA ANGOSTURA JUNIO 2018 SEGÚN SU
CONDICIÓN**

Tipo de usuario	N°	Porcentaje
Nuevo	120	90.9%
Continuador	12	9.1%
Total	132	100%

Contrastando lo hallado en el presente trabajo, 64,1% de satisfacción y un 35,9% de insatisfacción con el servicio, (1) en 2015 realizó un estudio en los mismos consultorios externos, mediante una encuesta no validada previamente y obtuvo como resultado que el 64.82% de los pacientes entrevistados estuvo satisfecho y el 35.18% se encuentra insatisfecho con el servicio recibido. 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 de seguridad , seguida de los aspectos tangibles y capacidad de respuesta 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.

V. CONCLUSION

- En el centro de salud la angostura En general 84 usuarios que representan el 64.1% del total manifiestan satisfechos con la atención recibida.
- En el C.S la angostura el 59.1 % de los usuarios (79) usuarios estanr satisfechos según la dimensión fiabilidad con la atención recibida.
- En el C.S la angostura el 60% de los usuarios (79) usuarios indican estar satisfechos según la dimensión de capacidad de respuesta con la atención recibida.
- En el C.S la angostura el 76% de los usuarios (100) usuarios indican estar satisfechos según la dimensión seguridad con la atención recibida.
- En el C.S la angostura el 58.6% de los usuarios (75) usuarios indican estar satisfechos según la dimensión empatía con la atención recibida.
- En el centro de salud la angostura el 62.8% de los usuarios (82) usuarios indican estar satisfechos según la dimensión aspectos tangibles con la atención recibida.

Es importante hacer la retro alimentación de los resultados de la investigación con el personal involucrado en la atención obstetricia, con el fin de asegurar la evaluación continua de la calidad y proponer los correctivos necesarios en función a los resultados encontrados en el estudio.⁵

VI.- RECOMENDACIONES

- 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.
- Respecto a los aspectos Tangibles, los SS. HH para los usuarios, deben de mantenerse limpios, acondicionados para personas con discapacidad y contar con el material de aseo disponible y que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.

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. Alcántara M. La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones. Primera edición. MEXICO: Editorial IEPSA; 2012.p.15.
3. Ministerio de Salud “Encuesta de satisfacción aplicada en usuarios externos de emergencia en usuarios externos de emergencia” SERVQUAL Unidad de Gestión de Calidad del Hospital María Auxiliadora. Lima 2014.
4. García. L. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villachorillos. Tesis para optar el título de médico Cirujano.Lima-Peru.2013.
5. Unidad de Gestión de Calidad del Hospital San Juan De Lurigancho- Ministerio de Salud.2013.
6. 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.
7. 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.
8. 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
- 11 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
- 12 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)

- 13 Vásquez 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.
- 14 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
- 15 Vilcarrromero 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
- 16 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.
- 17 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.

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

Nombre del Encuestador: Br. REYES SILVA, CONNIE VANESSA

Establecimiento de Salud: C.S LA ANGOSTURA.

Fecha: _____

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la Consulta Externa del Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud en el que le brindaron la atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas:

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 () Enfermera ()



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 lo



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

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO 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.

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

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INTRUMENTO
<p>PG: 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 la Angostura durante el mes de junio 2018?</p> <p>Problema Especifico</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión elementos tangibles, del servicio obstetricia del Centro de Salud la Angostura?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión fiabilidad del servicio obstetricia del Centro de Salud la Angostura?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión capacidad de respuesta, del servicio obstetricia del Centro de Salud la Angostura?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión seguridad del servicio obstetricia del Centro de Salud la Angostura?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión empatía, del servicio obstetricia del Centro de Salud la Angostura?</p>	<p>OG: 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 de La Angostura junio 2018</p> <p>Objetivo Especifico Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión elementos tangibles, que acuden al servicio obstetricia del centro de salud la angostura.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión fiabilidad, que acuden al servicio obstetricia del centro de salud la angostura.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión capacidad de respuesta, que acuden al servicio obstetricia del centro de salud la angostura.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión seguridad, que acuden al servicio obstetricia del centro de salud la angostura.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la dimensión empatía, que acuden al servicio obstetricia del centro de salud la angostura.</p>	<p>H.G: El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de obstetricia es significativo, desde dimensiones de calidad, en el centro de salud de "la angostura"</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 la angostura.</p> <p>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 la angostura</p> <p>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 la Angostura</p> <p>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 la angostura.</p> <p>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 la angostura</p>	<p>INDEPENDIENTE:</p> <p>Calidad de Atención</p> <p>DEPENDIENTE:</p> <p>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 bstetricia.</p>

GRAFICO N°1

GRAFICO 1 observamos que el 59.1% se encuentran satisfechos según la dimensión fiabilidad, en tanto que el 40.91% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (59.1%) satisfechos, con la calidad de atención en el c.s la angostura.

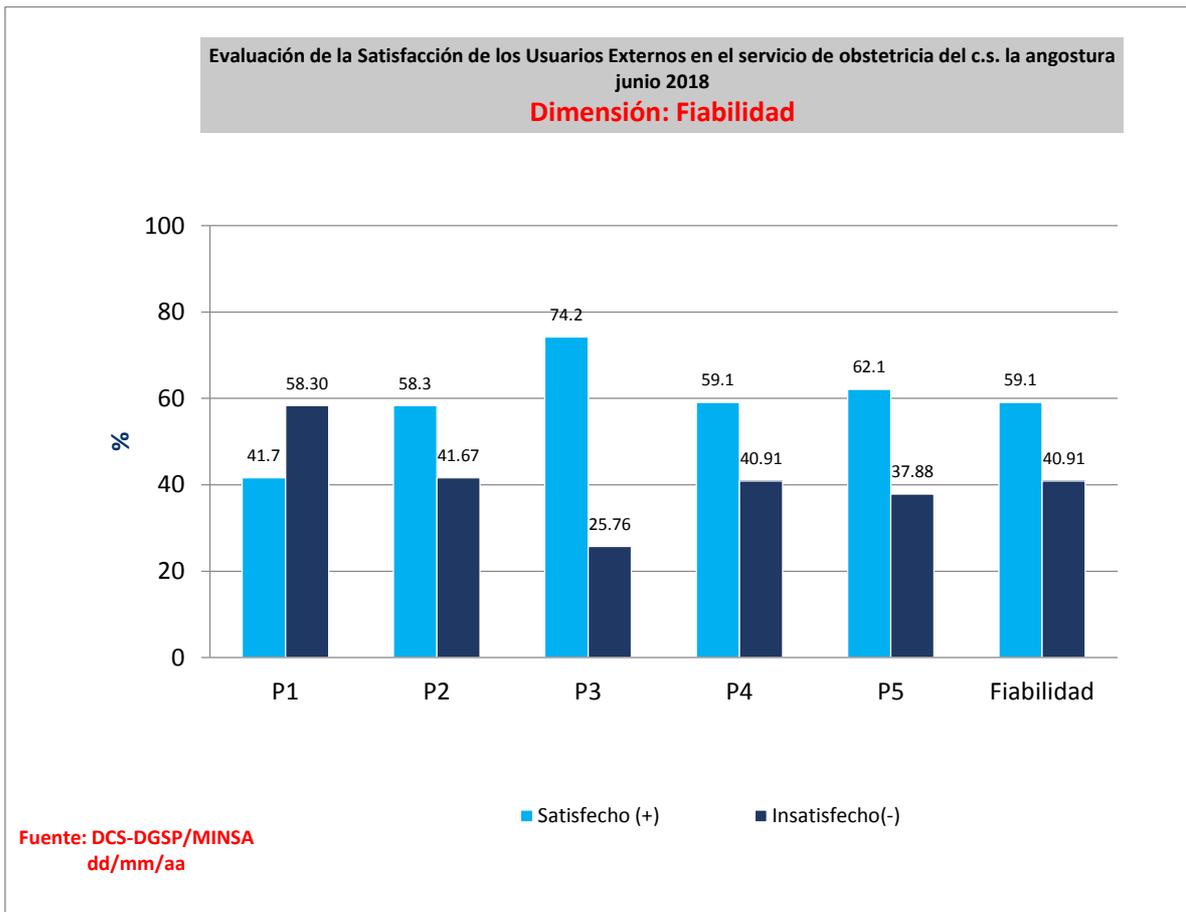


GRAFICO N°2

observamos que el 60% se encuentran satisfechos según la dimensión de capacidad de respuesta, en tanto que el 39.96% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (60%) que se atienden en el C.S la angostura se encuentran satisfecho con la calidad de atención.

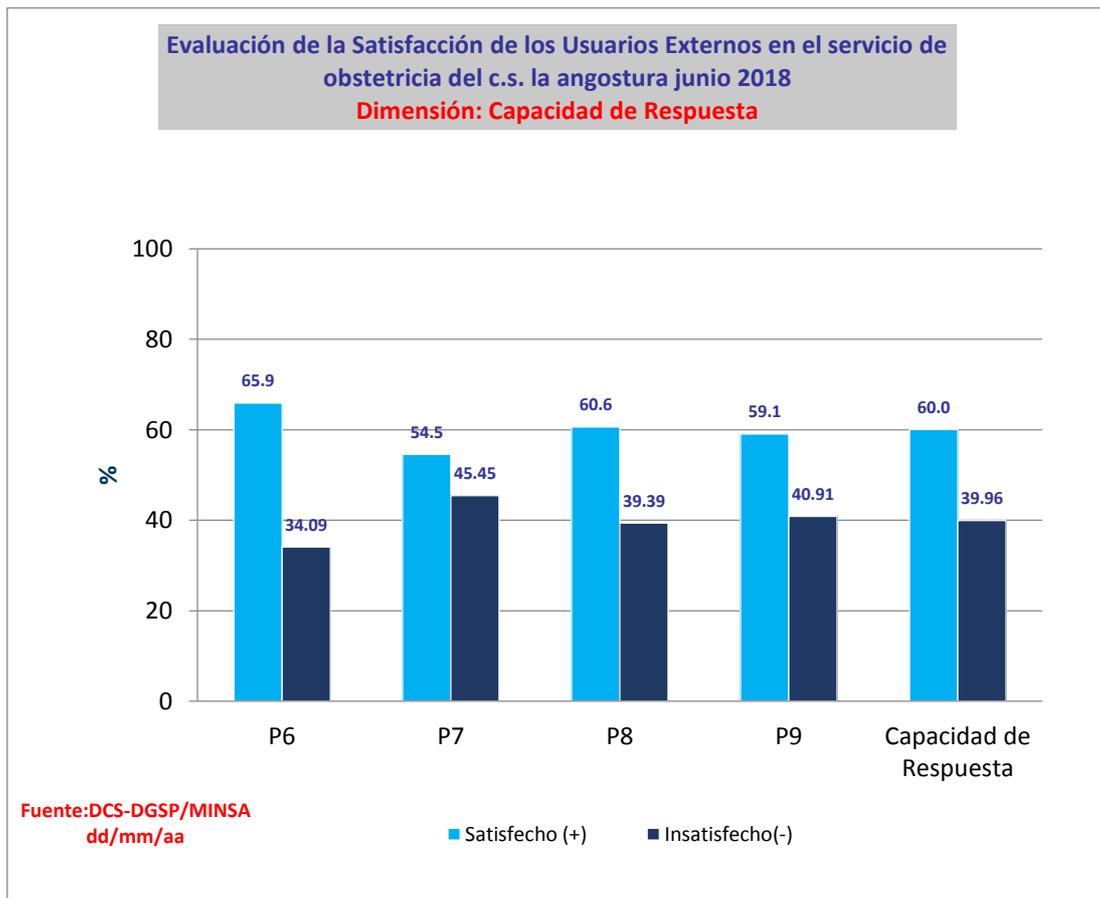


GRAFICO N°3

Observamos que el 60% se encuentran satisfechos según la dimensión de seguridad, en tanto que el 39.96% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (60%) se encuentran satisfecho, con la calidad de atención del c.s la angostura.

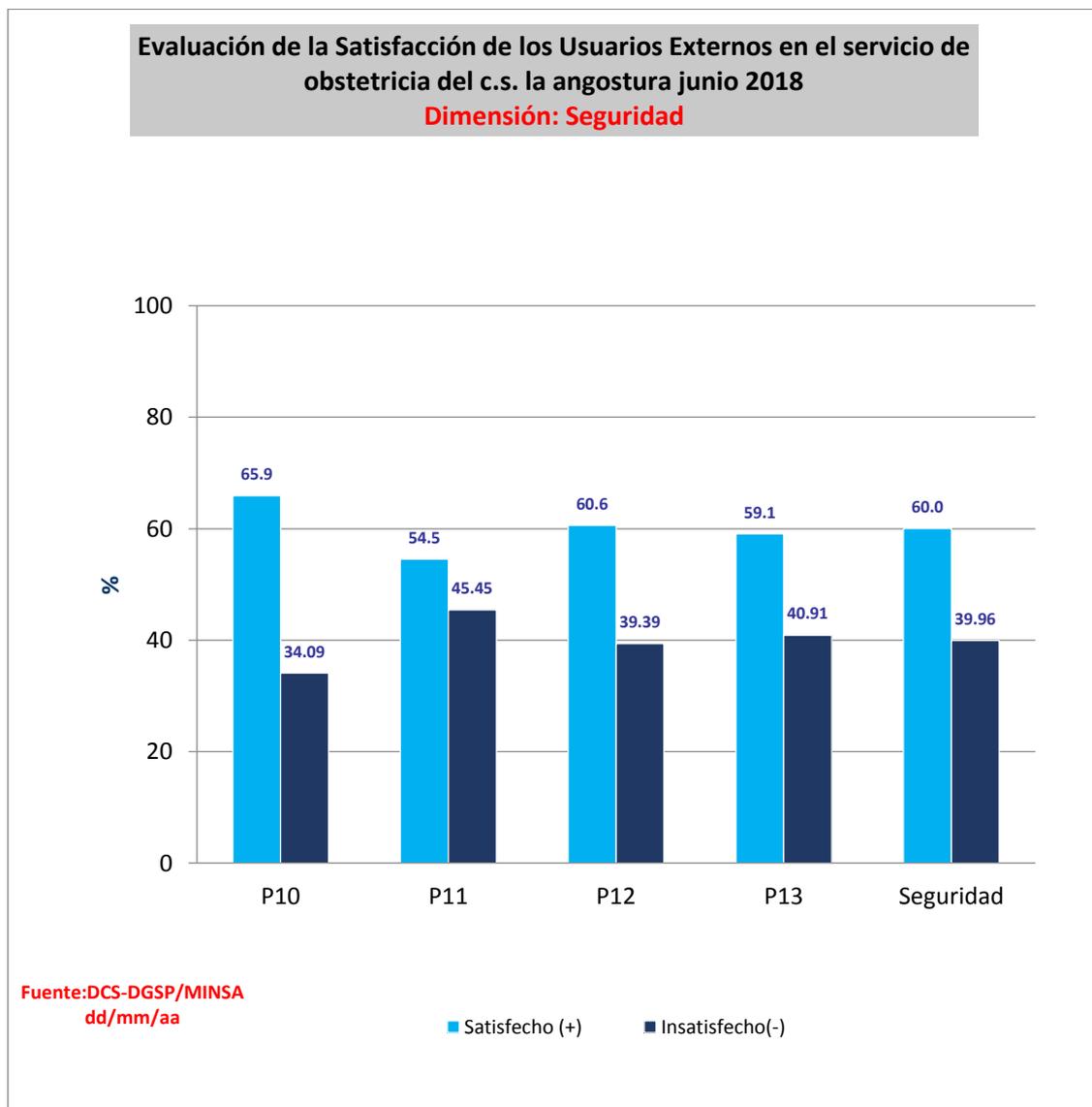


GRAFICO N°4

Observamos que el 58.6% se encuentran satisfechos según la dimensión de empatía, en tanto que el 41.36% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (58.6%) se encuentran satisfechos, con la calidad de atención del c.s la angostura.

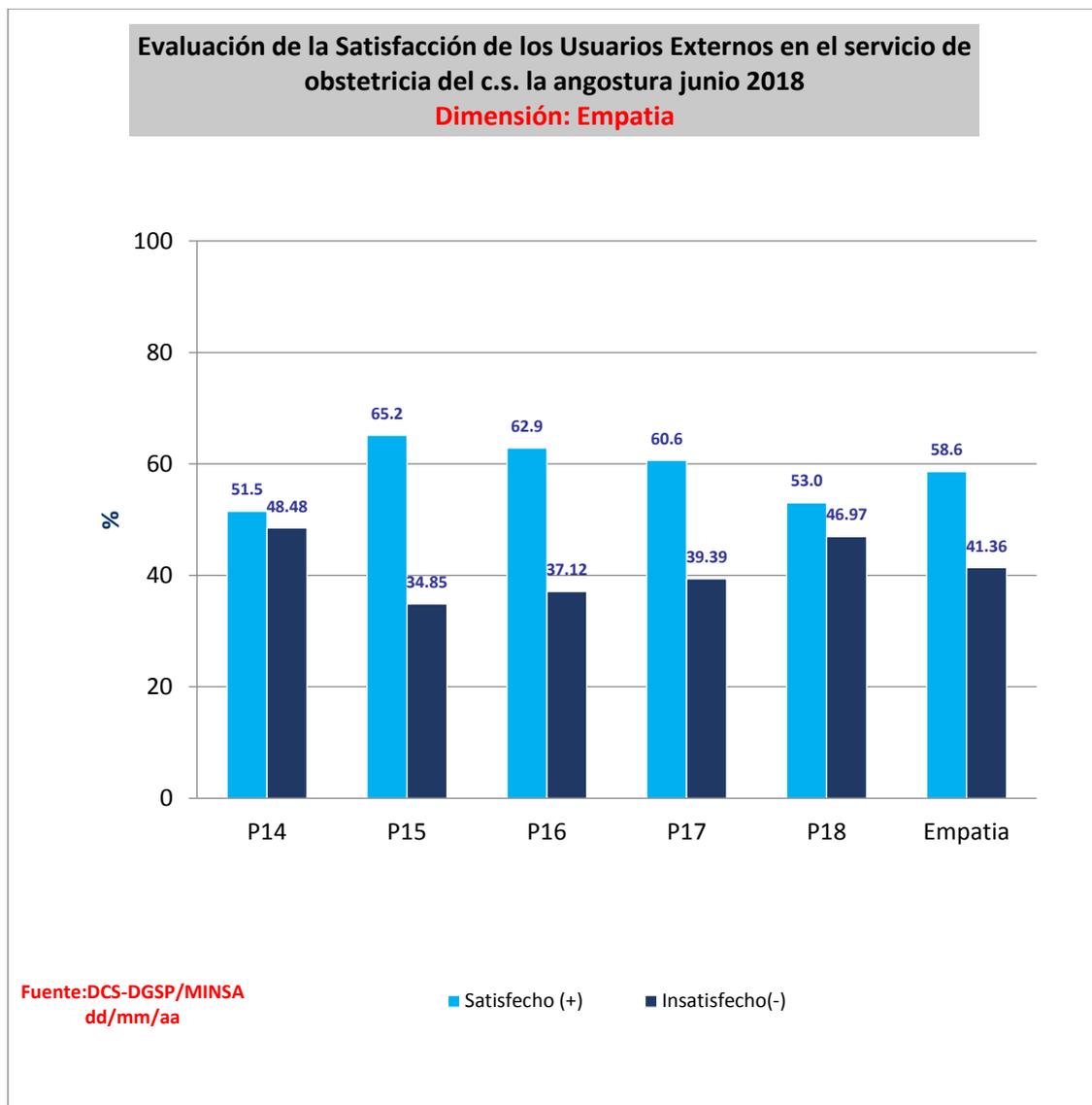


GRAFICO N°5

Se observa que el 69.8% se encuentran satisfechos según la dimensión de aspectos tangibles, en tanto que el 30.23% se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Concluyéndose que la mayoría de usuarios (69.8%) que se atienden en el C.S la angostura se encuentran satisfechos, desde la dimensión aspectos tangibles, con la calidad de atención.

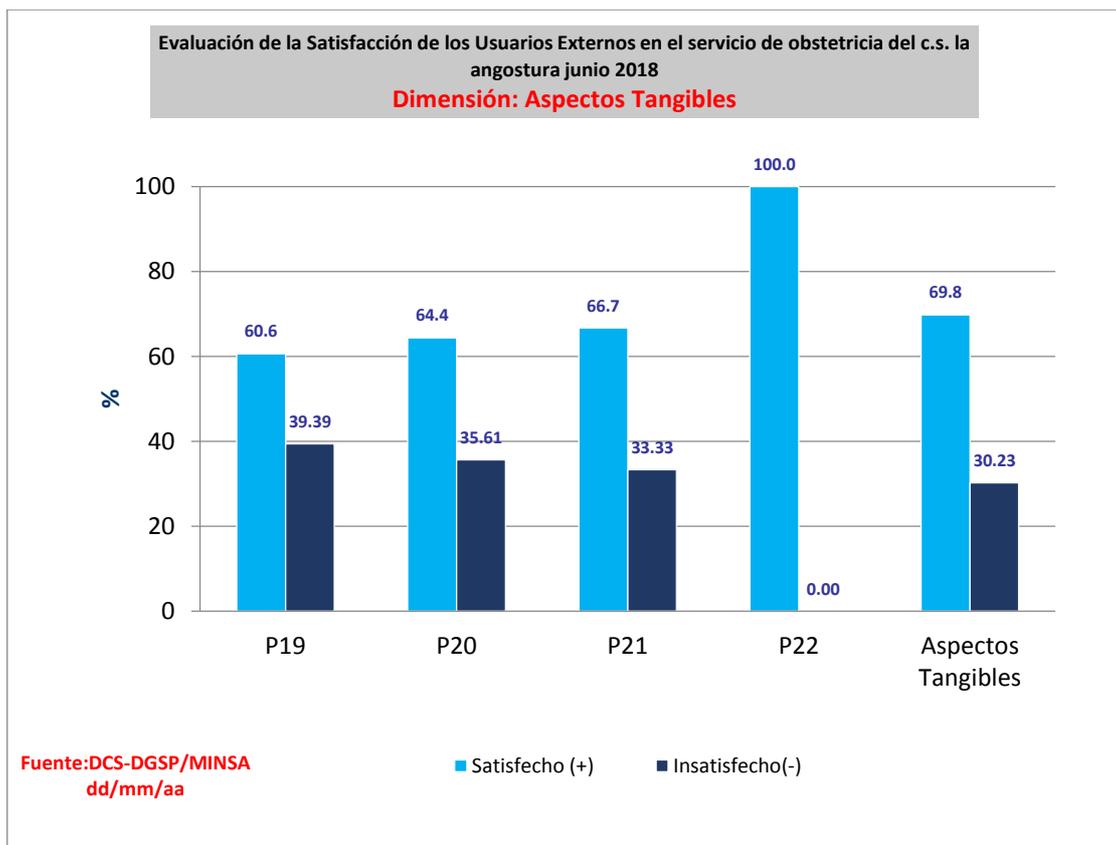
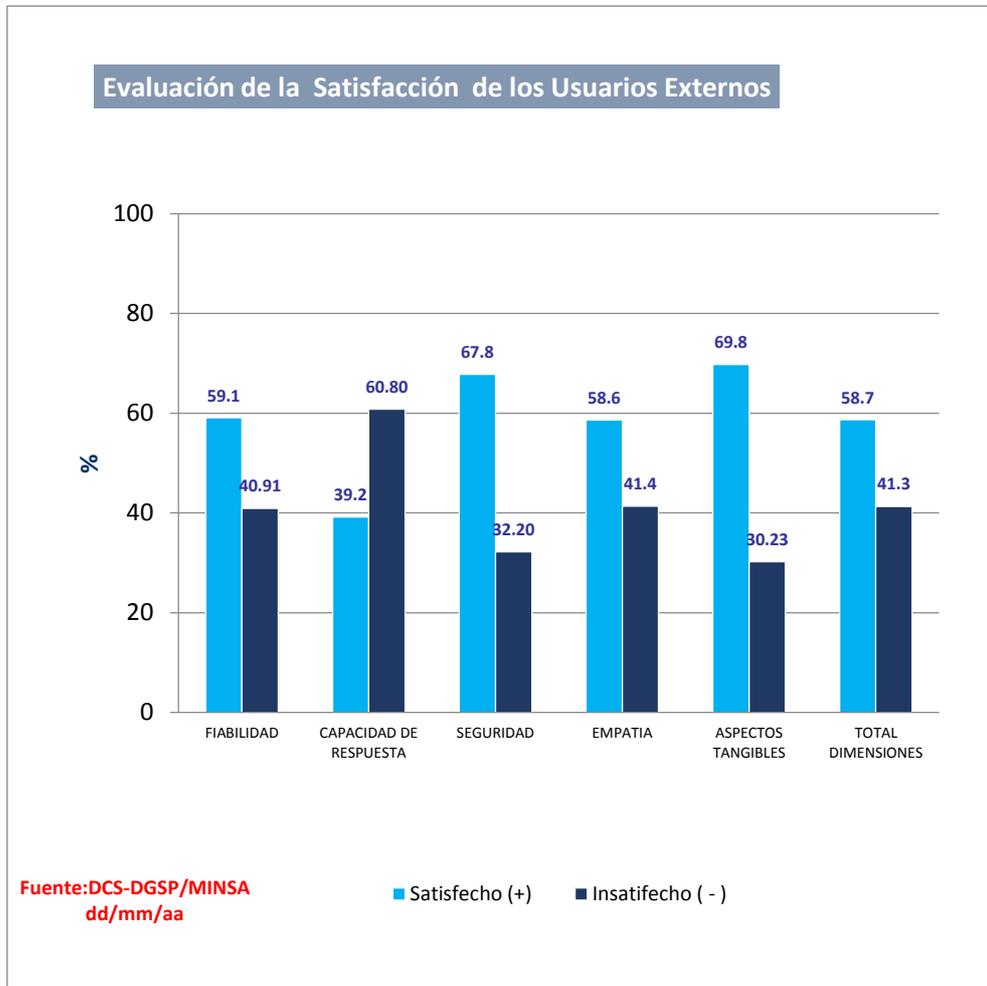


GRAFICO N°6

se evidencia que en general el 64.1% del total de los usuarios, manifiestan encontrarse satisfechos con la atención recibida en el servicio de obstetricia del centro de salud la angostura, se constata que los usuarios, en un porcentaje significativamente alto, se encuentran satisfechos con la calidad del servicio en su dimensión fiabilidad (59.1%), capacidad de respuesta (60%), seguridad (75.9%), empatía (58.6%) y aspectos tangibles (69.8%)



- ❖ 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	55	41.7	77	58.30
P2	77	58.3	55	41.67
P3	98	74.2	34	25.76
P4	78	59.1	54	40.91
P5	82	62.1	50	37.88
Fiabilidad	390	59.1	270	40.91
P6	87	65.9	45	34.09
P7	72	54.5	60	45.45
P8	80	60.6	52	39.39
P9	78	59.1	54	40.91
Capacidad de Respuesta	317	60.0	211	39.96
P10	93	70.5	39	29.55
P11	111	84.1	21	15.91
P12	98	74.2	34	25.76
P13	99	75.0	33	25.00
Seguridad	401	75.9	127	24.05
P14	68	51.5	64	48.48
P15	86	65.2	46	34.85
P16	83	62.9	49	37.12
P17	80	60.6	52	39.39
P18	70	53.0	62	46.97
Empatia	387	58.6	273	41.36
P19	80	60.6	52	39.39
P20	85	64.4	47	35.61
P21	88	66.7	44	33.33
P22	77	100.0	0	0.00
Aspectos Tangibles	330	69.8	143	30.23
PORCENTAJE TOTAL	1825	64.1	1024	35.94

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	59.1	40.91
CAPACIDAD DE RESPUESTA	60.0	39.96
SEGURIDAD	75.9	24.05
EMPATIA	58.6	41.4
ASPECTOS TANGIBLES	69.8	30.23
TOTAL DIMENSIONES	64.1	35.9

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

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	55	41.7	77	58.30
2	P02	77	58.3	55	41.67
3	P03	98	74.2	34	25.76
4	P04	78	59.1	54	40.91
5	P05	82	62.1	50	37.88
6	P06	87	65.9	45	40.91
7	P07	72	54.5	60	34.09
8	P08	80	60.6	52	45.45
9	P09	78	59.1	54	39.39
10	P10	93	70.5	39	40.91
11	P11	111	84.1	21	39.96
12	P12	98	74.2	34	29.55
13	P13	99	75.0	33	15.91
14	P14	68	51.5	64	25.76
15	P15	86	65.2	46	25.00
16	P16	83	62.9	49	24.05
17	P17	80	60.6	52	48.48
18	P18	70	53.0	62	34.85
19	P19	80	60.6	52	37.12
20	P20	85	64.4	47	39.39
21	P21	88	66.7	44	46.97
22	P22	77	100.0	0	41.36
Porcentaje Total		1825	64.06	1024	35.94

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



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

SR. JEFE DEL CENTRO DE SALUD LA ANGOSTURA

DRA. MILAGRITOS DE LA CRUZ CHIPANA

Yo, **REYES SILVA, CONNIE VANESSA**, de profesión Obstetra, identificada con DNI N° 40783990, trabajador del Centro de Salud La Angostura, 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 **“Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Obstetricia, desde dimensiones de calidad, en el centro de salud La Angostura, junio 2018”**; 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, 9 junio del 2018

Connie Vanessa Reyes Silva
DNI 40783990



MINISTERIO DE SALUD
REPUBLICA DEL PERU
MILAGRITOS DE LA CRUZ CHIPANA
CENTRO DE SALUD LA ANGOSTURA
ODONTÓLOGO DENTISTA C.O.P. 13307

Milagritos de la Cruz Chipana
Jefe Establecimiento











**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Yo, Reyes Silva, Connie Vanessa, identificado con DNI N° 40783990, egresado del Programa Académico de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: Nivel de satisfacción del usuario desde la dimensión de calidad en el centro de salud la angostura; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 40783990



Trujillo, 01 de agosto del 2018.