

**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ**  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
OBSTETRICIA



Título:

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
CONSULTORIOS EXTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE  
LORETO ENERO A MARZO 2017”**

TESIS PRESENTADO PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

Presentado por Bachiller en Obstetricia:

**ALICIA ESTHER MARÍN GUERRA**

Asesor:

**Mgr. DEIU. CARLOS ALBERTO TELLO RAMIREZ**

Co-Asesor:

**Mgr. GSS. JACK WERNER RUIZ PEZO**

SAN JUAN – IQUITOS

PERÚ

2017

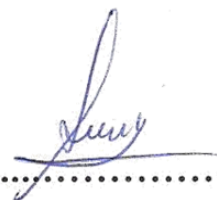
## SUSTENTACION DE TESIS



.....  
Med. Mgr. Gregorio Heredia Quezada  
Presidente



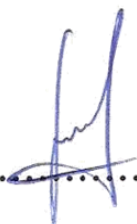
.....  
Obst. Mgr. Erika Trigozo Barbarán  
Miembro



.....  
Obst. Silvia Pérez Macedo  
Miembro



.....  
Med. Mgr. DEIU. Carlos Alberto Tello Ramírez  
Asesor



.....  
Med. Mgr. GSS. Jack Werner Ruiz Pezo  
Co - Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Iquitos, a los 19 días del mes de mayo de 2017, siendo las 7:00 p.m., el Jurado de Tesis designado según Resolución Decanal N° 168- 2017-UCP-FCS, de fecha 30 de Marzo del 2017, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad integrado por los señores docentes que a continuación se indica:

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Med. Mgr. Gregorio Heredia Quezada (Presidente)
Obst. Mgr. Erika Trigozo Barbarán (Miembro)
Obst. Silvia Pérez Macedo (Miembro)

Se constituyeron en las instalaciones de la Sala de Sesiones del Consejo Directivo de nuestra Universidad, para proceder a dar inicio al acto de sustentación pública de la Tesis Titulada: 'CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO DE ENERO A MARZO 2017', de la Bachiller en Obstetricia ALICIA ESTHER MARIN GUERRA, para optar el Título Profesional de Obstetra, que otorga la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto General de la UCP vigente. Luego de haber escuchado con atención la exposición del sustentante y habiéndose formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas de forma SATISFACTORIA.

El Jurado llegó a la siguiente conclusión:

Table with 5 columns: INDICADOR, EXAMINADOR 1, EXAMINADOR 2, EXAMINADOR 3, PROMEDIO. Rows include indicators like 'Aplicación de la teoría a casos reales' and 'CALIFICACIÓN FINAL' with handwritten scores.

RESULTADO:

APROBADO POR: Unanimidad

CALIFICACIÓN FINAL (EN LETRAS): Diecisiete

LEYENDA:

Legend table with 2 columns: INDICADOR, PUNTAJE. Rows define score ranges for 'DESAPROBADO', 'APROBADO POR MAYORÍA', 'APROBADO POR UNANIMIDAD', and 'APROBADO POR EXCELENCIA'.

Signature of Med. Mgr. Gregorio Heredia Quezada, Presidente

Signature of Obst. Mgr. Erika Trigozo Barbarán, Miembro

Signature of Obst. Silvia Pérez Macedo, Miembro

# ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	5
Agradecimiento	6
Índice de cuadros y gráficos	7
Resumen	9
<b>CAPITULO I</b>	
INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Justificación	13
1.3. Objetivos	14
<b>CAPITULO II</b>	
MARCO TEORICO – CONCEPTUAL	
2.1. Antecedentes	18
2.2. Marco conceptual	
2.2.1. Calidad de atención	23
2.2.2. Satisfacción del usuario	26
2.2.3. Encuesta SERVQUAL	29
2.2.4. Términos Operacionales	31
<b>CAPITULO III</b>	
METODOLOGÍA	
3.1. Hipótesis	34
3.2. Tipo de estudio y diseño	34
3.3. Población y muestra	35
3.4. Técnicas	35
3.5. Instrumento de recolección de datos	36
3.6. Ética	36
<b>CAPITULO IV</b>	
RESULTADOS	38
<b>CAPITULO V</b>	
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFIA	60
ANEXOS	64

## **DEDICATORIA**

A Dios nuestro señor y padre celestial por haberme dado el don de la vida y la salud, necesario para fortalecerme cada día en esta lucha constante ante las adversidades que se nos presenta.

A mis padres por darme siempre el cariño, afecto, ayuda y comprensión en todas las actividades que realizo y por alentarme siempre a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis asesores: Dr. Jack Ruiz Pezo y Dr. Carlos Tello Ramírez por la orientación, apoyo y paciencia que han sido fundamental para mi formación como investigador.

A mi familia, en especial a mi madre Liliana Guerra, por su apoyo incondicional y por ser la fuerza que me impulsa a seguir adelante, para ser cada día mejor persona y mejor profesional.

## Índice de cuadros y gráfico

TABLA 01: Distribución de los usuarios según rango de edades en el consultorio externo de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.	38
TABLA 02: Distribución de los usuarios según estado civil en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.	39
TABLA 03: Distribución de los usuarios según ocupación en el consultorio externo de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.	41
TABLA 04: Distribución de los usuarios según procedencia en el consultorio externo de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto del 2017.	42
TABLA 05: Distribución general de las dimensiones de calidad de atención en relación a la satisfacción del usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.	50
TABLA 06: Procesos de mejora en la calidad de atención de los usuarios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.	53

GRÁFICO 01: Distribución de los usuarios según grado de instrucción en el consultorio externo de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2016.	40
Gráfico 02: Distribución de los usuarios según tipo de seguro en el consultorio externo de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.	43
Gráfico 03: Distribución de los usuarios según las atenciones asistidas en el consultorio externo de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.	44
GRÁFICO 04: Dimensión de fiabilidad en relación al usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.	45
GRÁFICO 05: Dimensión de capacidad de respuesta en relación al usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.	46
GRÁFICO 06: Dimensión de seguridad en relación al usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo 2017.	47
GRÁFICO 07: Dimensión de empatía en relación al usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo 2017.	48
GRÁFICO 08: Dimensión de aspectos tangibles al usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo 2017.	49
GRÁFICO 09: Evaluación del grado de satisfacción del usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.	52
GRÁFICO 10: Buen trato	54



## RESUMEN

El presente artículo tuvo como propósito determinar la calidad de atención y grado de satisfacción en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto en los meses de Enero a Marzo 2017. El estudio fue de tipo descriptivo con un diseño observacional, descriptivo, transversal, prospectivo. La muestra significativa fue obtenida del 10% de los pacientes atendidos por varias Obstetras en dos meses con un nivel de confianza del 95% y un margen de error esperado del 5%. La técnica que se empleó para la recolección de los datos fue no probabilística al azar simple. El instrumento fue la encuesta SERVQUAL y para el análisis de los datos se empleó tablas de porcentajes y promedios, gráficos estadísticos y los resultados más relevantes fueron: Los usuarios de consultorios externos evidenció insatisfacción en un 31% En la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo una insatisfacción de 18.2%, seguido por la dimensión de fiabilidad con 37.5% y aspectos tangibles 30.6%. Respecto a la satisfacción el mayor porcentaje de usuarios evidenció satisfacción en la capacidad de respuesta 81.8% seguido de aspectos tangibles de 69.4%.

Con los resultados obtenidos se interpretó por medio de cuadros y gráficos estadísticos aplicando el aplicativo de la encuesta SERVQUAL y se concluyó que hay un alto porcentaje de satisfacción en los usuarios de los consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.

Se recomienda fortalecer el sistema de orientación al usuario. Elaborar un proyecto de inversión de implementación de las señalizaciones con adecuación intercultural. Fortalecer el sistema de admisión y distribución de historias clínicas para las consultas. Mejorar el sistema de atención del SIS, laboratorio, RX y farmacia. Fortalecer el sistema de limpieza y acondicionamiento de los consultorios y sala de espera. Y fortalecer competencias del personal en trato amable, digno y respetuoso al usuario.

## CAPÍTULO I

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad de atención refleja pues una visión diferente y estratégica de los servicios de salud, ya que ésta es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio y el proveedor de salud.<sup>1</sup>

Así mismo, en los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona sí se está entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente, de tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva tradicionalmente centrada en la institución<sup>2</sup>, a otra que incorpore la perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente.

El Hospital Regional – Iquitos (2011), reportó en la medición de la satisfacción de usuarios externos lo siguiente: Emergencia el 54.3%, Hospitalización el 32,8% y Consultorios externos el 38.1%; en el 2012, reportó Emergencia 47.8%, Hospitalización 66% y Consultorios Externos 69.2%, esta información permitió implementar alternativas de mejora, buscando disminuir la insatisfacción de los usuarios externos; en el 2013, los resultados fueron los siguientes: insatisfacción consultorios externos 68.17% y emergencia 53.73% y satisfacción hospitalización 71.5%, estos resultados fueron difundidos y se establecieron compromisos para levantar las recomendaciones y en el 2014 reportó Emergencia 40.9%, Hospitalización 54.9% y Consultorios Externos 20.7%. En el 2015, en Consultorios externos la satisfacción 40.9%, en Emergencia reportaron satisfacción 20.7% y en Hospitalización los usuarios externos reportaron satisfacción 54.9%.<sup>3</sup>

Los usuarios que acuden a los servicios de salud esperan contar con servicios accesibles, tanto en distancia y traslado como en lo referente al aspecto económico, trámites administrativos requeridos fáciles de realizar y que no tomen mucho tiempo, trato amable del personal, atención oportuna, ambiente agradable y funcional, información suficiente y clara por parte del personal que lo atiende y que este se encuentre capacitado , encontrar todas las medicinas recetadas en la misma farmacia, accesibilidad económica a las medicinas que se deban comprar, entre otros.

Los usuarios que acuden a los servicios de obstetricia (planificación familiar, control Prenatal, Psicoprofilaxis obstetrica), esperan que el tiempo requerido para obtener una cita, realizar trámites administrativos o pagos diversos sea el mínimo posible, sobre todo si se encuentran gestando y con niños; además esperan encontrar ambientes limpios y adecuados.

La sobrecarga de pacientes, la escasez de recursos humanos especializados en la atención de obstetricia y los recursos financieros limitados no permiten brindar una atención con calidad y calidez a la población. Los estudios sobre satisfacción del usuario en consultorios externos en obstetricia son pocos y no se toman en cuenta las necesidades propias de los pacientes

En consecuencia para conocer el cumplimiento, mejora en la calidad de atención y si, se desarrollaron estrategias para subir la satisfacción de los usuarios de consultorios externos. Es por todo esto que se elabora el presente proyecto de investigación de la medición del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Regional de Loreto.<sup>4</sup>

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

La problemática del sector salud, específicamente en lo relativo a la calidad de atención prestada, ha sido tema permanente de estudio. Históricamente la idea de calidad total surge en la postguerra y se aplica en un principio en la industria japonesa; es a partir de esta experiencia que desarrollaron diversos modelos teóricos para evaluar la calidad en el campo de la atención a la salud.<sup>5</sup>

Las bases conceptuales y metodológicas sobre la calidad de atención, publicadas tanto nacional como internacional durante los últimos 20 años, se han venido justificando en el modelo desarrollado por Donabedian, proponiendo el autor el análisis de la calidad a partir de tres dimensiones (estructura, proceso y resultado) lo cual permite medir ordenadamente las variables ligadas a la calidad de los servicios de salud. Según esquemas los resultados son consecuencia de la atención proporcionada, lo cual implica que no todos los resultados pueden ser fáciles y exclusivamente imputables a los procesos, y no todos los procesos dependerán directa y unívocamente de la estructura.<sup>6</sup>

Las instituciones de salud públicas, en este caso el Hospital Regional de Loreto, tiene más que nunca la responsabilidad de establecer herramientas que proporcionen la evaluación de la atención de los servicios con el objeto de garantizar la efectividad y la eficiencia en la gestión de dar salud con calidad.<sup>7</sup>

La evaluación nos permite identificar las principales causas de satisfacción y de insatisfacción del usuario de consulta externa para promover la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud. Al final, el juez de la calidad es el usuario y su opinión constituye el elemento clave para la interpretación de la misma.<sup>8</sup>

En las últimas décadas, el usuario que llega a los establecimientos de salud para recibir atención médica conoce sus derechos mucho más que los usuarios en épocas pasadas; actualmente es más exigente y presenta argumentos sólidos para recibir una atención oportuna y de calidad; además en

este mundo cada vez más globalizado y competitivo, los usuarios exigen que los servicios cubran todas sus expectativas, las cuales cada vez son más elevadas.

En general, a nivel local, nacional e internacional los usuarios de los servicios de salud de las instituciones públicas presentan un grado muy bajo de satisfacción con la atención recibida en los consultorios externos, es decir prima la insatisfacción. Y sin duda alguna, presentar usuarios insatisfechos viene causando una mala imagen de servicios de salud, sobre todo en los del MINSA.<sup>9</sup>

Con base en lo anterior, se propone evaluar la calidad de atención desde la perspectiva de la satisfacción del usuario, a nivel del Servicio de Obstetricia. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con la atención recibida, que beneficiaran a la organización en la toma de decisión, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en cuanto a sus necesidades y expectativas.

De allí, que interesa conocer ¿cuál es el nivel de satisfacción del paciente que acude a la consulta de obstetricia, del Hospital Regional de Loreto, solicitando atención, en relación con accesibilidad, tiempos de espera, horarios del servicio, estructura del mismo, procedimientos realizados y finalmente con el resultado obtenido?

Actualmente la demanda de pacientes en la consulta del Departamento de obstetricia, ha disminuido considerablemente, comparado con años anteriores, es por ello, que resulta imperativo conocer la calidad de atención del mismo, desde el análisis de satisfacción del usuario visto este, como un indicador, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura, el proceso y el resultado; esto permitirá la fijación de normas y especificaciones que, dadas a conocer, servirán para mantener la vigilancia de la calidad.<sup>10</sup>

El interés de este estudio entonces, obedece a la creciente necesidad de conocer el grado de satisfacción que los pacientes obtienen de los servicios de atención de salud, ya que existe una

ausencia de criterios estándares de evaluación de calidad, así como la inexistencia de retroalimentación por parte del beneficiario o usuario. De ahí la relevancia de contar con parámetros de calidad, relacionados con infraestructura, equipamiento, procesos y personal vinculados a una atención integral en salud.

Finalmente el propósito con este trabajo es explorar y determinar, cuáles son los factores o componentes principales de la atención o servicio prestado, que ejercen un mayor impacto, en la calidad de atención en base al grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta del Servicio de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL:**

- ❖ Determinar la Calidad de Atención y grado de Satisfacción del usuario atendido en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de enero a marzo 2017.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- ❖ Caracterizar al usuario de consulta externa de obstetricia del Hospital Regional de Loreto de enero a marzo 2017 en términos de edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, ocupación, procedencia, residencia, tiempo de desplazamiento al establecimiento, atenciones previas.
- ❖ Establecer las dimensiones de la calidad de atención, en cuanto a accesibilidad, tiempo espera, horario del servicio, estructura del mismo, procedimientos realizados y el resultado obtenido, que formaran parte del programa de evaluación de la calidad.
- ❖ Determinar la calidad de atención en general de los servicios brindados al usuario de consulta externa de obstetricia del Hospital Regional de Loreto de enero a marzo 2017.
- ❖ Determinar el grado de Satisfacción del usuario que acude a consultorios de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de enero a marzo 2017.



## CAPÍTULO II

## 2. MARCO TEORICO

### 2.1. ANTECEDENTES:

Tanto en el ámbito a nivel nacional como internacional existe una serie de trabajos que intentan investigar en una u otra forma la percepción que tienen los usuarios de la calidad de atención que se les brinda y consiguientemente con ello determinar su nivel de satisfacción.

#### a. A nivel Internacional:

- **NOGUERA, Astrid Milena y col., Colombia (2011),<sup>11</sup>** efectuó un estudio de investigación con el título : "EVALUACION DE LA CALIDAD DE LA ATENCION DEL PROGRAMA DE CONTROL PRENATAL A PARTIR DE LA ATENCION BRINDADA A LAS USUARIAS EN EL CENTRO DE SALUD SUROCCIDENTE DE LA ESE POPAYAN ENERO DE 2011 – JUNIO DE 2011" . Es un estudio descriptivo que tiene como principal objetivo: Evaluar el proceso de atención prenatal en el centro de salud.

Suroccidente de la ESE Popayán, para definir la calidad de atención clínica y descubrir los procesos problemáticos dentro de la atención prenatal de dicho centro. Metodológicamente el estudio fue una auditoria que se realizó a través de encuestas y el empleo de encuestas semi estructuradas a 200 gestantes. El estudio concluye en lo siguiente:

Luego de la realización del trabajo podemos evidenciar que si existen elementos que afectan la calidad de atención realizada a las maternas durante su CPN, evidenciadas en los procesos asistenciales como en los administrativos.

- **NIETO GONZÁLES, Leslie Arandy y col., México (2011)<sup>12</sup>** realizaron un estudio de investigación con título: "PERCEPCION DEL TRATO DIGNO POR LA MUJER EMBARAZADA EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA", que tiene como objetivo evaluar la identificación de la mujer embarazada a un trato respetuoso al llegar al hospital, así como la evaluación del trato digno en la atención de su parto en un hospital de segundo nivel del distrito federal.

Estudio descriptivo, transversal, cualitativo y cuantitativo, con una muestra de 380 mujeres embarazadas, que acudieron a su consulta prenatal en un hospital general de segundo nivel de atención del distrito federal. A quienes se aplicó un cuestionario enfocado a evaluar la percepción del trato digno y la identificación de este derecho como uno de los establecidos en la carta de los derechos generales de las y los pacientes. Entre los hallazgos se encontró que 66% de las mujeres esperaron más de 60 minutos desde el ingreso hasta el momento de recibir un tratamiento y el 93% recibió información clara y una atención respetuosa por parte del equipo del hospital.

#### **b. A NIVEL NACIONAL**

- **LORA LOZA, Miryam Griselda<sup>13</sup>**, realizó un estudio titulado: “CALIDAD DE ATENCIÓN MATERNA EN LOS SERVICIOS DE OBSTETRICIA PERCIBIDO POR LAS USUARIAS: ESTUDIO COMPARATIVO EN DOS HOSPITALES REGIONALES DEL NORTE DEL PERÚ”, se trata de un estudio comparativo en dos Hospitales Regionales del Norte del Perú, 2006, en el cual tuvo por objetivo analizar comparativamente la percepción sobre la calidad en la atención materna. Método: la población del estudio incluyó a 7810 usuarias que en promedio se atendieron en el servicio de obstetricia de los hospitales de Belén de Trujillo y del Hospital Regional las Mercedes del Chiclayo. De ahí se empleó una muestra de 400 divididas en dos grupos de 200 mujeres a las cuales se les aplicó una encuesta sobre la calidad de atención materna, utilizando a las mujeres del Hospital Belén de Trujillo como grupo a evaluar y al Hospital Regional las Mercedes del Chiclayo como grupo control.

Se encontró diferencias estadísticamente significativas ( $<0.0001$ ) en lo relacionado a la accesibilidad, comunicación, respeto, y cortesía, credibilidad, competencia técnica, responsabilidad, y comprensión y conocimiento de los usuarios externos.

Existe una gran variedad en la comparación de las respuestas dadas por ambas poblaciones de usuarias siendo las semejanzas y diferencias en estas respuestas muy significativas.

- **ACAPANA, K; AGUADO, S; ARIZA, A; BARRIGA, S; BERAUN, S; CABANILLAS, F; et al: “Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el centro de salud delicias de villa – chorrillos en octubre 2012”.** Lima.<sup>14</sup> Realizaron un estudio descriptivo, observacional, transversal, en la que se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada y software validos por la RM N°527 – 2011 MINSA. Se trabajó con 150 usuarios externos, donde la satisfacción fue de 41.8%y la insatisfacción de 58.2%; la dimensión que mostró mayor satisfacción fue la de seguridad: 53%. Conclusión: el usuario externo atendido en los diferentes servicios del centro de salud Delicias de Villa – Chorrillos resulto insatisfecho con la calidad de atención; sin embargo, se mostró satisfecho con el tiempo que el profesional le brinda para responder sus dudas o preguntas y con el respeto a su privacidad.
  
- **CHUECAS, E. “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III del MINSA, Iquitos – 2008”. 2010. Iquitos.**<sup>15</sup> Tesis doctoral cuyo estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal; conformado por todos los usuarios internos y externos, teniendo como base os datos de la atención del mes de noviembre y diciembre del 2008; la selección de los participantes se realizó mediante un muestreo aleatorio simpe (usuarios internos) y un muestreo sistemático no probalístico (usuarios externos). Se realizó la encuesta SERVQUAL, siendo esta adaptada a las características culturales de los usuarios. La población total fue 397 usuarios (internos: 172, externos: 225). Conclusión: la calidad de servicio presentó brechas negativas en su totalidad, destacando en menor cantidad las dimensiones de la empatía y los elementos tangibles. El grado de satisfacción de los usuarios internos presentan un mayor porcentaje de satisfacción (88,1%); en cambio, en los usuarios externos se obtuvo un 42.7%.
  
- **CABELLO, E; CHIRINOS, L: “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. 2012”.**<sup>16</sup> Realizaron un estudio descriptivo, de tipo transversal,

basados en la encuestas SERVQUAL modificadas con el fin de evaluar y validar la aplicabilidad de esta encuesta para medir la satisfacción de los usuarios de consultorios externos y servicio de emergencia de un hospital público. Conclusión: las encuestas tipo SERVQUAL modificada para usuarios de consultorios externos y servicio de emergencia han demostrado tener propiedades psicométricas suficientes como para ser consideradas como instrumentos válidos, confiables y aplicables para medir la satisfacción de usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

- **OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO – 2013: “Medición de la calidad institucional a través del nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Regional de Loreto 2013”.**<sup>17</sup> Iquitos. El estudio fue de tipo cuantitativo, exploratorio descriptivo y estuvo conformado por 1010 usuarios externos, para la cual se utilizó la tabla propuesta por la Dirección de gestión de la calidad – MINSA, cuya cifras fueron calculadas en rangos, se tomó como referencia de muestra el valor superior del rango de usuarios externos atendidos en el mes. El estudio concluyó en que los usuarios de consultorios externos reportaron un nivel de menos satisfacción fueron: capacidad de respuesta: 15.4%.

### c. A NIVEL LOCAL

- **Chuecas E. (2011)**<sup>18</sup> realizó un estudio sobre “Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional de Loreto”. Con el propósito de analizar la calidad de atención que brinda el servicio. El estudio fue de tipo descriptivo, en el cual se realizó una encuesta sobre una población de 370 usuarios. El tipo de muestreo fue estratificado proporcional al número de usuarios por cada especialidad del servicio de consulta externa. El 38,4% de usuarios acudieron al consultorio de Gineco-Obstetricia y Planificación Familiar, seguido de los consultorios de Medicina 23,8%. Respecto al grado de satisfacción del usuario, el ítem que influyo favorablemente fue la presentación física del personal (88,1%),

mientras que los aspectos que causaron mayor insatisfacción fueron: tiempo de espera para ser atendido (72,7%), y motivo de espera (72,4%). Respecto a la calidad de atención en consulta externa, la población usuaria la calificó como “buena” (84,3%), el ítem que favorece la calidad de la atención como positiva, fue presentación física del personal (94,8%), mientras que el ítem que influyó en forma negativa fue tiempo de espera para la atención (72,7%). El análisis bivariado demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención, la atención fue calificada como buena (85,0%), correspondiendo el mayor porcentaje (32,4%) al bloque de consultorios de Gineco-Obstetricia, (C.C.= 0,372;p=000). Concluyendo que la satisfacción encontrada es baja y que el número de insatisfacciones es elevado, teniendo en cuenta los patrones internacionales.

- **Arbildo W. (2008)<sup>19</sup>**. En su estudio realizado en varios centros asistenciales de la ciudad de Iquitos, se entrevistó a 314 gestantes, encontró que: el 74.5% de ellas piensa que la calidad de atención es regular y sólo el 20.75 refirió que es aceptable y las gestantes menores de 20 años tuvieron una percepción de la calidad de la atención inadecuada. Los principales problemas en dichos centros asistenciales son: el incumplimiento del horario y tiempo de espera y en segundo lugar se encontró las condiciones del ambiente del consultorio y tiempo de atención. no encontró relación estadísticamente significativa entre la procedencia, nivel de instrucción, estado civil, nivel socioeconómico, ocupación, paridad de la gestante y su percepción de la calidad de atención.

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL:

### 2.2.1. CALIDAD DE ATENCIÓN

Actualmente los sistemas de salud en Latinoamérica enfrentaran las necesidad de modificar sus estrategias a fin de optimizar recursos elevar la calidad y calidez de sus servicios. Las grandes instituciones proponen modificar el modelo de atención tradicional con el fin de ofrecer un servicio de más calidad.<sup>20</sup>

Calidad de atención se define como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente, considerando los recursos con los que cuenta para proporcionar la atención y la relación que establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo.<sup>21</sup>

**La definición de calidad asistencial es compleja.** Dos de ellas resumen ampliamente el concepto:

- Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de manteniendo) de los individuos o de la población de una forma total y precisa y destina los recursos necesarios (humanos y otros) a estas necesidades de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual de conocimiento lo permite.<sup>1</sup>
- “Es la provisión de servicios accesibles y equitativos, con nivel profesional optimo, de acuerdo a los recursos disponibles, que logran la satisfacción de los usuarios (clientes externos) y de los profesionales (clientes internos)” (definición ampliada del programa EMCA de la región Murcia y Palmer 1983)<sup>21</sup>

Sin embargo para existir un conceso para ver la calidad como una propiedad que puede ser evaluada de manera sistemática para tomar decisiones que permitan mejorarla continuamente.

En Venezuela, las instituciones de salud cuentan con instalaciones, recursos técnicos y personal destinado a brindar atención médica, siendo responsabilidad de su cuerpo directivo el hecho de que la atención se otorgue con calidad. Sin embargo los recursos

disponibles deben utilizarse para dar solución a los problemas de salud de una población mayor, en un perfecto equilibrio con la calidad a fin de lograr la satisfacción del usuario, de los prestadores de servicios y de la institución. No obstante, en algunas ocasiones este equilibrio no es fácil de alcanzar.

Un buen servicio debe estar disponible cuando se necesita y debe operar de manera tal que no acarree problemas al usuario. En tal sentido varios estudios han demostrado que la satisfacción del usuario está ligada a la accesibilidad de los servicios.<sup>22</sup>

Existen diversos métodos para medir la calidad de atención. Se puede hacer desde tres perspectivas: Estructura, Procedimiento y Resultado. Se desarrolló un modelo de evaluación que permite analizar distintas áreas de la atención, que incluyen la Demanda, Oferta, Procesos, Resultados e Impacto, que se conoce como DOPRI y que cuenta con unas plantillas de evaluación para el registro y análisis de los datos.<sup>22</sup>

Algunos autores señalan que los principales determinantes de la calidad en salud son: talento humano, recursos físicos y financieros, políticas y programas, tecnología, procesos médicos y administrativos, desempeño y eficacia en el servicio o interacción con el sistema general de seguridad social en salud.<sup>22</sup>

Desde el punto de vista del usuario externo, en abordar sus inquietudes es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Así, para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato la privacidad, la accesibilidad de la atención, y sobretodo, que obtenga el servicio que procura.<sup>21</sup>

La importancia de conocer la **perspectiva del cliente** con respecto a los servicios fue reconocida crecientemente en la década de los ochenta<sup>19, 20</sup>. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.



En los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente. De tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva tradicionalmente centrada en la institución a otra que incorpore las perspectivas de los usuarios y trabajadores de los servicios, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente<sup>5</sup>.

### 2.2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

La satisfacción del cliente puede influir en<sup>23, 24</sup>:

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

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas<sup>21</sup>. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho de recibir servicios relativamente deficientes.

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

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

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. En respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

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

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

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

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

A fin de vencer estos obstáculos, los investigadores están explorando diferentes maneras de medir y analizar la satisfacción del usuario. En las entrevistas de salida, se puede solicitar a los clientes que relaten lo que sucedió durante la consulta, en vez de evaluarlo. En las entrevistas a fondo y las discusiones de grupo focal se puede indagar para obtener información detallada, en lugar de hacer preguntas generales sobre la satisfacción. Un usuario simulado o usuario anónimo (es decir, un miembro de la comunidad capacitado que simule procurar servicios) puede evaluar la satisfacción del cliente, según la suposición discutible que él / ella comparte las percepciones reales del cliente.

Los estudios formales de calidad se destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen tres características que los diferencian ampliamente de las atenciones:

Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. En función a esto, suponen que:

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

Teniendo como marco general estas referencias, se ha elaborado la presente “Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud” que pretenden recoger la percepción sobre la calidad en la atención de quienes reciben y acuden a los servicios de salud.<sup>21</sup>

### 2.2.3. ENCUESTA SERVQUAL

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.<sup>25</sup>

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

A fin de vencer estos obstáculos, los investigadores están explorando diferentes maneras de medir y analizar la satisfacción del usuario. En las entrevistas de salida, se puede solicitar a los clientes que relatan lo que sucedió durante la consulta, en vez de evaluarlo. En las entrevistas a fondo y en las discusiones de grupo focal se puede indagar para obtener información detallada, en lugar de hacer preguntas generales sobre la satisfacción. Un usuario simulado o usuario anónimo, es decir un miembro de la comunidad capacitado que simule procurar servicios puede evaluar la satisfacción del cliente, según la suposición discutible que él o ella comparte las percepciones reales del cliente.

PARASURAMAN, BERRY Y ZEITHAML. (1991). Desarrollaron una técnica para medir la satisfacción del usuario externo para eliminar los sesgos de las encuestas tradicionales midiendo las expectativas del usuario frente al servicio general y sus percepciones frente al uso de un servicio específico. Los usuarios no evalúan la calidad de un servicio valorando el resultado final que reciben, sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio (dedicación, interés y trato amistoso). Los únicos criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de servicio son los que establecen los usuarios ellos proponen el instrumento del SERVQUAL.<sup>26</sup>

BARBAKUS Y MAUGOLD (1992), adaptaron la encuesta SERVQUAL para los servicios hospitalarios. Usaron una escala de Likert de cinco puntos, modificación que hicieron basada en la experiencia de equipos gerenciales e investigaciones previas; concluyeron en la escala podría ser satisfactoriamente usada para evaluar las discrepancias entre las expectativas y percepciones del paciente de los servicios hospitalarios.<sup>27</sup>

En tal sentido consideramos que el REVQUAL es un instrumento aplicado en los servicios hospitalarios.

El cuestionario SERVQUAL tiene elevada confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de los servicios y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, uso y adaptaciones para medir la calidad de servicios de salud. Está demostrado que medir la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios de salud puede predecir la aceptación de los pacientes para seguir los tratamientos y prescripciones que se les haga, que está relacionado con la continuidad de uso de los servicios de salud y con menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica.

## 2.2.4. TERMINOS OPERACIONALES

### a. CALIDAD DE ATENCION

Considerada como la variable independiente del estudio. Definida como la obtención del mayor beneficio o la máxima satisfacción de las necesidades de los pacientes; para obtenerla se debe aplicar todo el conocimiento adquirido y la tecnología más avanzada posible tomando en cuenta aquellas necesidades que requieren ser cubiertas, así como las capacidades y limitaciones de los recursos de la institución de acuerdo.

### b. SATISFACCION DEL USUARIO

Considera como la variable dependiente del estudio. Definida como un juicio de valor individual y subjetivo, implica una experiencia racional que resulta de la comparación entre las expectativas que presenta el usuario frente a la percepción sea diferente en para distintas personas y para la misma persona en distintas circunstancias; además, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad y el indicador más utilizados para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud.<sup>28</sup>

Para su medición se consideró que la satisfacción del usuario se clasifico en:

- **INSATISFACCIÓN:** expectativas sobrepasan al rendimiento percibido; asociada a una “mala atención”.
- **SATISFACCIÓN:** expectativa coinciden con el rendimiento percibido; asociada a una “buena atención”
- **COMPLACENCIA:** el rendimiento percibido excede las expectativas del cliente; asociada a un “excelente atención”

### c. USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA

Aquellas personas que reciben la atención en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto.

Poseen variables sociodemográficas que los caracterizan y que pueden influir en alguna medida en su percepción y el grado de satisfacción sobre la calidad de atención recibida en el servicio.

Para su medición se han tomado en cuenta los siguientes indicadores:

- ❖ EDAD: tiempo transcurrido, en años, desde el nacimiento hasta el momento de la encuesta: 18-24-25-34-35-44-45-54-55-64-65 a más.
- ❖ SEXO: femenino, masculino.
- ❖ ZONA DE PROCEDENCIA: urbana, urbano-marginal, marginal.
- ❖ ESTADO CIVIL: soltero, casado, conviviente, viudo, separado, divorciado.
- ❖ GRADO DE INSTRUCCIÓN: sin instrucción, primaria, secundaria, bachillerato, superior no universitario, superior universitario.
- ❖ OCUPACIÓN: profesional, empleado, ama de casa, obrero, comerciante, jubilado, estudiante, desempleado, otros.
- ❖ DISTRITO DE RESIDENCIA: Iquitos, Punchana, San Juan Bautista, otros.
- ❖ TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD: menos de 30 minutos, 30 minutos a 1 hora, 1 a 2 horas, 2 a 3 horas, más de 3 horas.



### **CAPITULO III**

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. HIPOTESIS

Ninguna.

#### 3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE ESTUDIO

El estudio realizado fue de tipo descriptivo, de corte transversal, prospectivo.

#### DISEÑO DE ESTUDIO

Fue un estudio observacional, descriptivo, transversal, ex – post- facto y correlacional.

- **OBSERVACIONAL:** Ya que el estudio no intervino en la percepción de los usuarios en estudio, se limitó a observar, preguntar y describir la realidad.
- **DESCRIPTIVO:** Dado que describió las características sociodemográficas de los usuarios externos de obstetricia del Hospital Regional De Loreto.
- **TRANSVERSAL:** Ya que evaluó las variables de manera simultánea en un determinado periodo de tiempo.
- **EX-POST-FACTO Y CORRELACIONAL:** Se examinó el grado de correlación que existe entre la variable independiente y la variable dependiente del estudio, después de que el usuario externo haya recibido la atención respectiva, sin establecer relación causal.
- **PROSPECTIVO:** Ya que el estudio se inició antes de realizar las encuestas y los datos se fueron recolectando a medida que éstas se realizaba.

Para ello se aplicara una encuesta de salida a los usuarios de los servicios, inmediatamente después que se les otorgue los servicios de salud (encuesta adaptada SERVQUAL). En el diseño de la presente encuesta, para la elaboración de las secciones y preguntas que contiene, se ha tenido en consideración la correlación de estas con las dimensiones de la calidad.<sup>29</sup>

El cuestionario desarrollado contiene preguntas muy sencillas, de fácil comprensión y aplicación direccionada para la captura de los datos más relevantes sobre la percepción de los usuarios, con énfasis en los aspectos de la calidad humana y del entorno implicados en la prestación de los servicios de salud (DISA LORETO, proyecto MINSa 2000).<sup>30</sup>

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo a estudiar serían todos los pacientes que acuden a consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, se escogerá una muestra no probabilística, al azar de acuerdo a la clasificación de las muestras. Una muestra significativa, deberá considerar un nivel de confianza del 95% y un margen de error esperado de 5%.

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

p = Proporción de usuarios externos que se espera se encuentren insatisfechos (0.5)

q = Proporción de usuarios externos que se espera se encuentren satisfechos (0.5)

e = Error de estándar (0.05)

z = Para el intervalo de confianza de 95%, el valor de “z” es igual a 1.96

N = Población de usuarios externos atendidos desde Enero a Marzo 2017

### 3.4. TÉCNICAS

Las técnicas que se empleó para la recolección fueron de encuestas a los usuarios externos de los consultorios de Obstetricia del hospital regional de Loreto.

### **3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

El instrumento que se empleo fue la encuesta SERVQUAL de calidad de atención del Ministerio de Salud. De tipo cuantitativo, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA). La encuesta consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones del usuario, que combinadas, dan como resultado el grado de satisfacción del usuario que determina el nivel de calidad de atención.<sup>31,32</sup>

### **3.6. ÉTICA**

Para el desarrollo del siguiente trabajo de investigación, con el fin de mantener la confidencialidad y evitar la intencionalidad de sesgo observacional, se protegieron los derechos de las personas a través de la codificación y la presentación de la información en forma agrupada, así como la participación voluntaria.

En el presente estudio, en concordancia con los principios de la ética y deontología médica que rigen toda investigación, no se realizaron intervenciones o modificaciones intencionadas de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participaron en el estudio.

La participación fue voluntaria, previo consentimiento informado en forma verbal. Se explicó, a los acompañantes de los pacientes, que la encuesta no cuenta con datos de nombres, dirección, teléfonos o número de DNI; es decir, el estudio garantizó la confidencialidad de los datos recolectados al no divulgarse nombres de pacientes o acompañantes ni de cualquier dato o información que pueda permitir la identificación del mismo. Los datos fueron solo utilizados para el propósito de estudio.

## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS

### 1. CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO.

#### 1.1. EDAD

**TABLA 01: Distribución de los usuarios según rango de edades en el consultorio externo de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.**

EDAD		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18 - 25	43	24,9
	26 - 30	82	47,4
	31 - 35	40	23,1
	36 - 40	8	4,6
	Total	173	100,0

En la tabla 01 se observa que 24.9% de los usuarios tuvieron edades comprendidas entre 18 a 25 años, 47.4% tuvieron entre 26 a 30 años, 23.1% tuvieron entre 31 a 35 años y 4.6% tuvieron edades de 36 a 40 años.

La mayor parte de los usuarios entrevistados tuvieron edades comprendidas entre 26 a 30 años (47.4%). La minoría estuvo conformada por usuarios de 36 a 40 años (4.6%).

## 1.2. ESTADO CIVIL

**TABLA 02: Distribución de los usuarios según estado civil en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.**

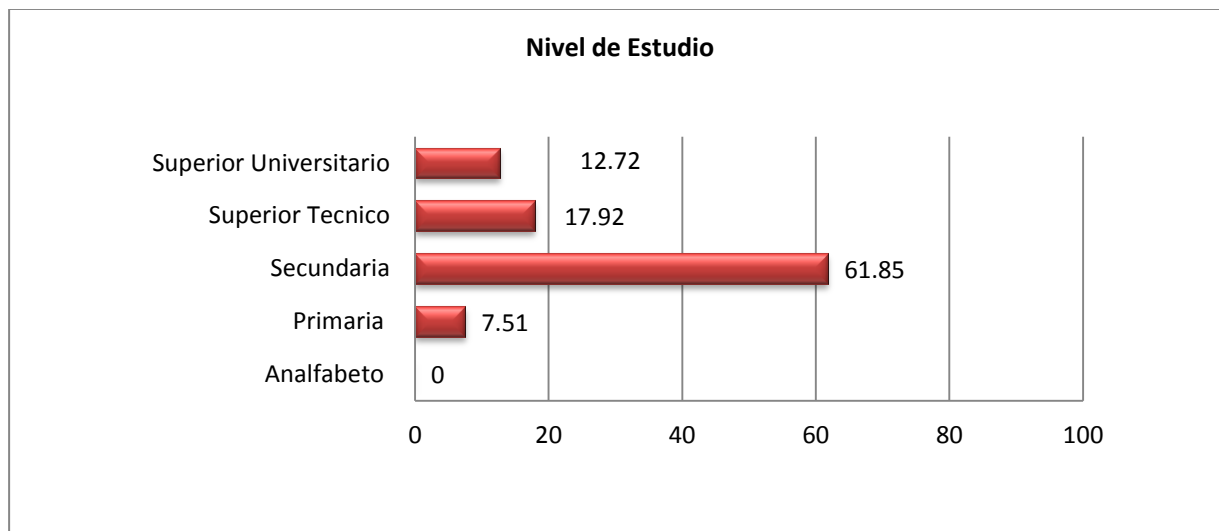
ESTADO CIVIL		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SOLTERA	38	21,9
	CASADA	21	12,1
	CONVIVIENTE	114	66,0
	<b>Total</b>	173	100,0

En la tabla 02 se observa que 21.9% de los usuarios entrevistados fueron solteras, 12.1% fueron casadas y 66.0% fueron convivientes.

La mayoría de los usuarios fueron conviviente (66.0%) y la minoría fueron casadas (12.1%).

### 1.3. GRADO DE INSTRUCCIÓN

**GRÁFICO 01: Distribución de los usuarios según grado de instrucción en el consultorio externo de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2016.**



En el gráfico 01 se aprecia que entre los usuarios entrevistados no hubo alguno que fuera analfabeto (0%), 7.5% tuvieron primaria como nivel máximo alcanzado de estudios o instrucción, 61.9% tuvieron secundaria, 17.9% tuvieron superior técnico y 12.7% tuvieron superior universitario.

Es decir, el grado de instrucción máximo alcanzado por la mayoría de los usuarios entrevistados fue el nivel secundaria (61.9%), solo el 7.5 % tuvieron como grado de instrucción primaria y ninguno fue analfabeto.



## 1.4. OCUPACIÓN

**Tabla 03: Distribución de los usuarios según ocupación en el consultorio externo de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.**

OCUPACIÓN		Frecuencia	Porcentaje
Válido	PROFESIONAL	31	17,9
	EMPLEADO	12	6,9
	AMA DE CASA	78	45,1
	COMERCIANTE	28	16,2
	ESTUDIANTE	22	12,7
	OTROS	2	1,2
	<b>Total</b>	173	100,0

En la tabla 03 se observa que entre los usuarios entrevistados tenemos que 17.9% fueron profesionales, 6.9% fueron empleados, 45.1% fueron amas de casa, 16.2% fueron comerciantes, 12.7% fueron estudiante y solo el 1.2% fueron de otro tipo de ocupación.

## 1.5. PROCEDENCIA

Tabla 04: Distribución de los usuarios según procedencia en el consultorio externo de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto del 2017.

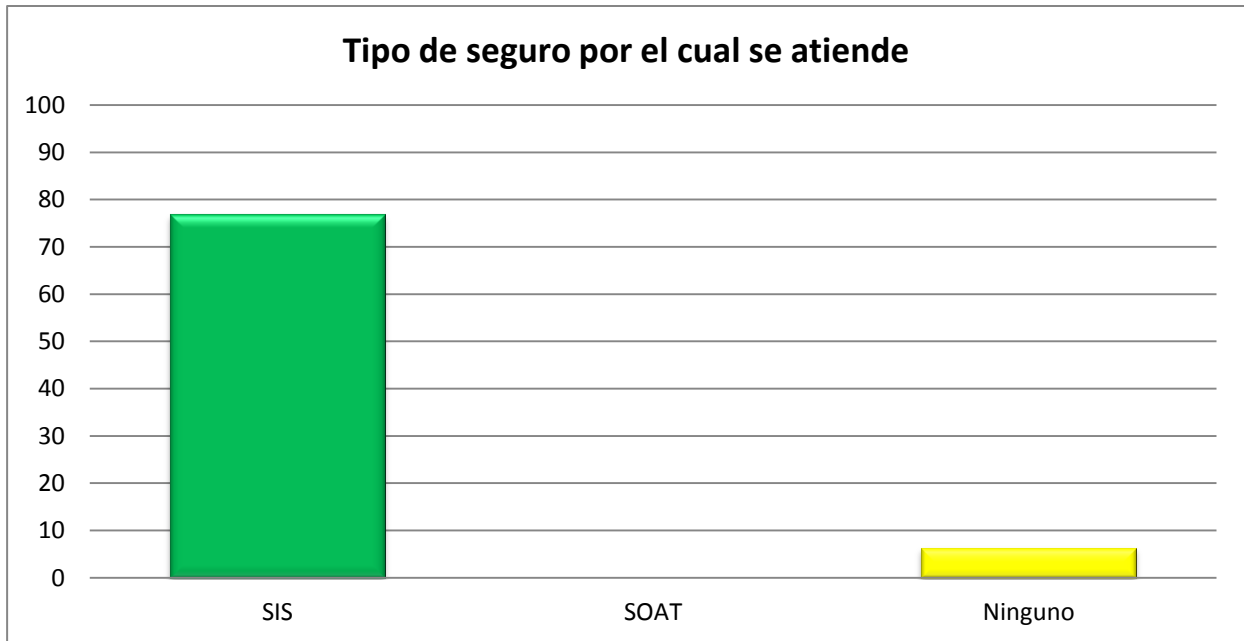
PROCEDENCIA		Frecuencia	Porcentaje
Válido	IQUITOS	30	17,3
	BELEN	36	20,8
	PUNCHANA	31	17,9
	SAN JUAN	49	28,3
	OTROS	27	15,6
	<b>Total</b>	173	100,0

En la tabla 04 se observa que el 17.3% de los usuarios entrevistados son de Iquitos, 20.8% fueron de belén, 17.9% fueron de Punchana, 28.3% fueron de San Juan y 15.6% provienen de otros lugares.

La mayor parte de los usuarios entrevistados que acudieron a consulta externa de Obstetricia son de San Juan (28.3%), y la minoría provino de otros lugares (15.6%).

## 1.6. TIPO DE SEGURO

**Gráfico 02: Distribución de los usuarios según tipo de seguro en el consultorio externo de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.**

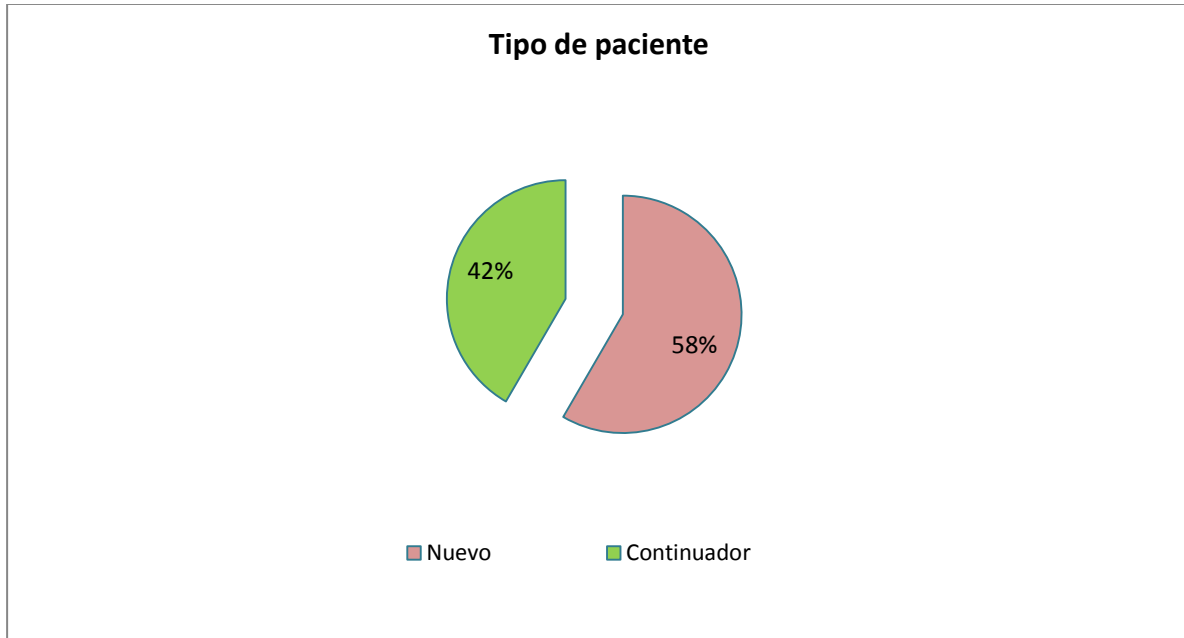


En el gráfico 02 se aprecia que el 79.9% de los usuarios entrevistados tienen SIS y el 20.1% no tiene ningún tipo de seguro.

La mayoría de los usuarios entrevistados tienen SIS (79.9%).

## 1.7. ATENCIÓN

**Gráfico 03: Distribución de los usuarios según las atenciones asistidas en el consultorio externo de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.**



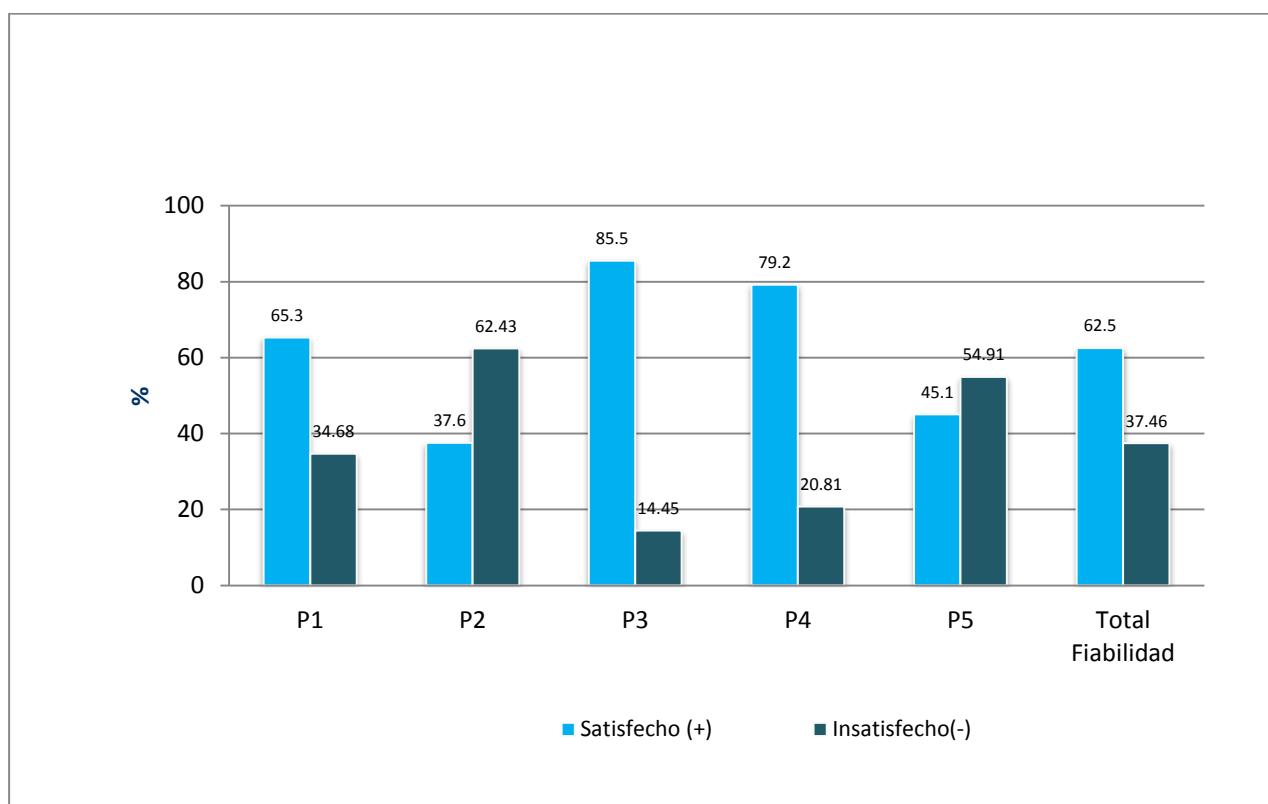
En el gráfico 03 se observa que 58% de los usuarios entrevistados fueron nuevos en el consultorio externo de Obstetricia y el 42% fueron usuarias continuadoras.

La mayoría de los usuarios entrevistados fueron nuevos en el servicio de Obstetricia (58%).

## 2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RESPECTO A LAS DIMENSIONES DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO.

### 2.1. DIMENSIÓN DE FIABILIDAD

**GRÁFICO 04:** Dimensión de fiabilidad en relación al usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.



En el gráfico 04 se observa que, en cuanto a la dimensión de fiabilidad, los usuarios entrevistados presentaron 62.5% de satisfacción global y 37.5% de insatisfacción global.

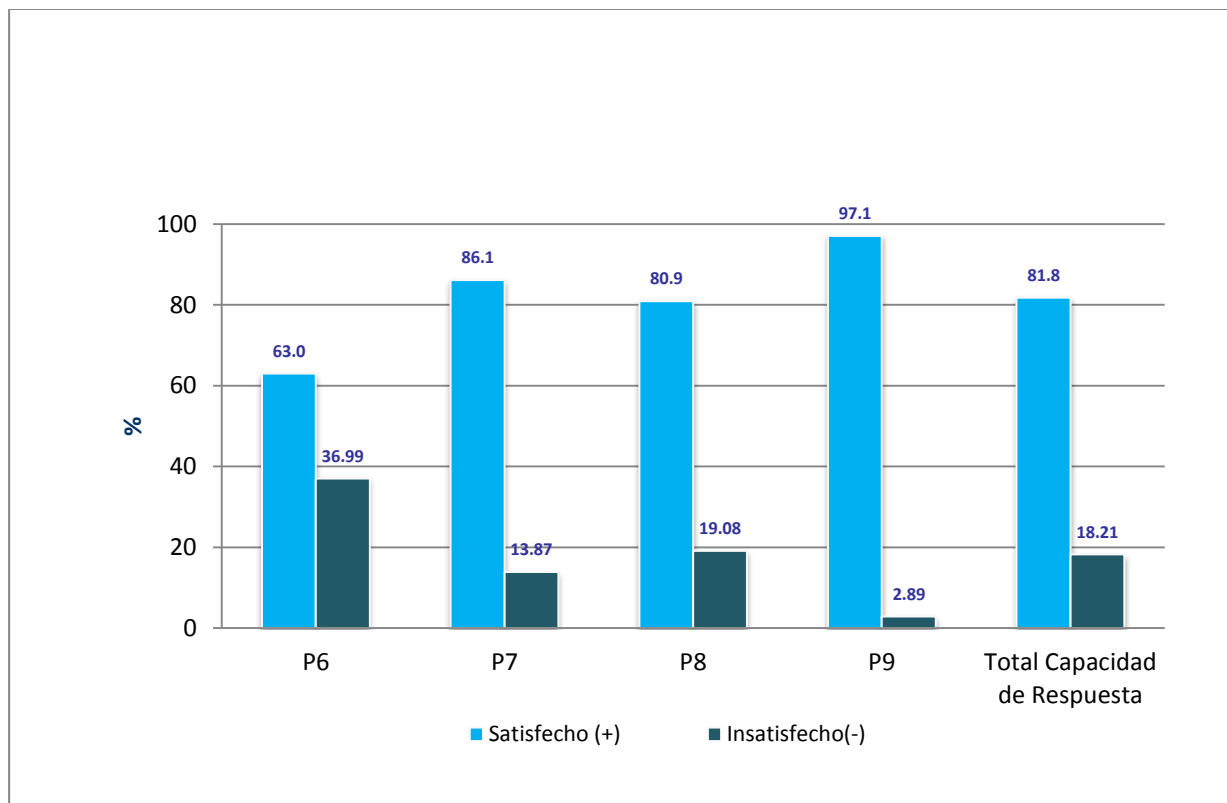
Entre las preguntas más significativas tenemos que: la pregunta 2 presentó 37.6% de satisfacción, con un 62.4% de insatisfacción; mientras que la pregunta 3 presentó 85.5% de satisfacción, con un 14.5% de insatisfacción. Es decir, la pregunta 2 presentó mayor insatisfacción (62.4%) y la pregunta 3 presentó menor insatisfacción (14.5%).

Pregunta 2: Si le atendieron en el momento que lo necesita.

Pregunta 3: si mantuvo su H.C en buen estado

## 2.2. DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

**GRÁFICO 05:** Dimensión de capacidad de respuesta en relación al usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.



En el gráfico 05 se observa que, en cuanto a dimensión de capacidad de respuesta, los usuarios entrevistados presentaron 81.8% de satisfacción global y 18.2% de insatisfacción.

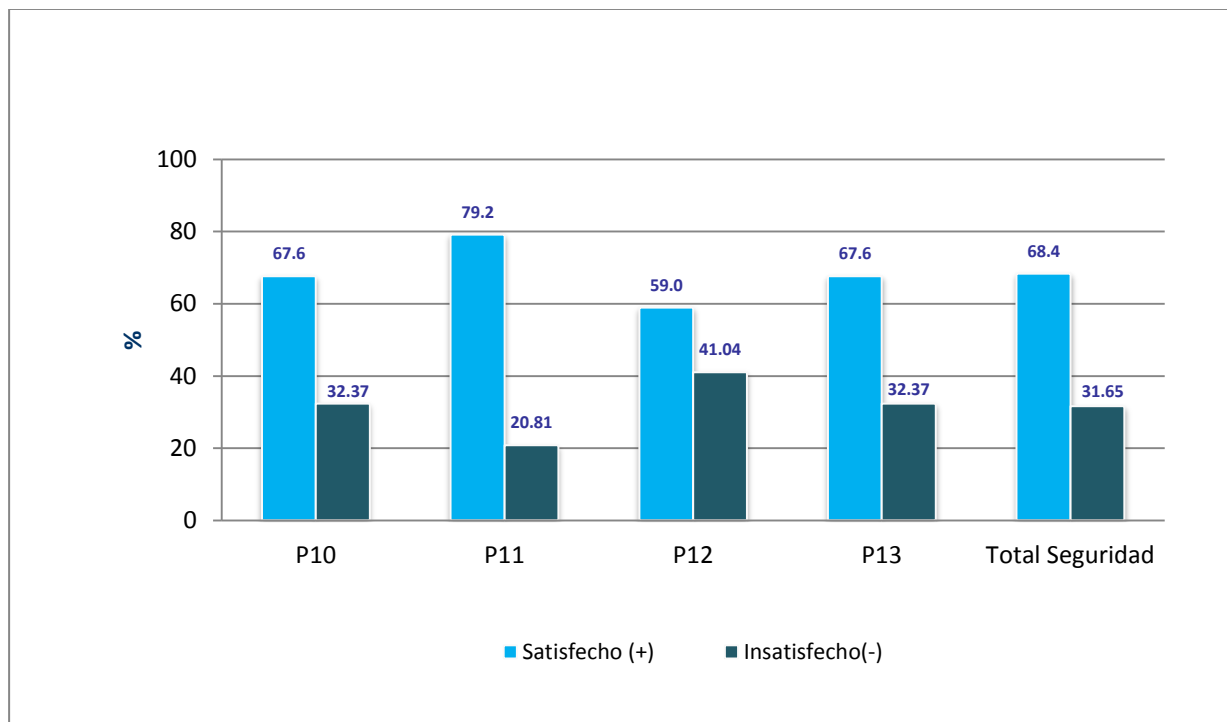
Entre las preguntas más significativas tenemos que: la pregunta 6 presentó 63% de satisfacción, con 37% de insatisfacción; mientras que la pregunta 9 presentó 97.1% de satisfacción, con un 2.9% de insatisfacción. Es decir la pregunta 6 presentó mayor insatisfacción (37%) y la pregunta 9 presentó menor insatisfacción (2.9%).

Pregunta 6: El personal asistencial y administrativo de un buen servicio de consulta externa está dispuesto a escuchar las preocupaciones de los pacientes.

Pregunta 9: Si se le explico en forma clara su diagnóstico.

## 2.3. DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

**GRÁFICO 06:** Dimensión de seguridad en relación al usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo 2017.



En el gráfico 06 se observa que, en cuanto a la dimensión de seguridad, los usuarios entrevistados presentaron 68.4% de satisfacción global y 31.6% de insatisfacción global.

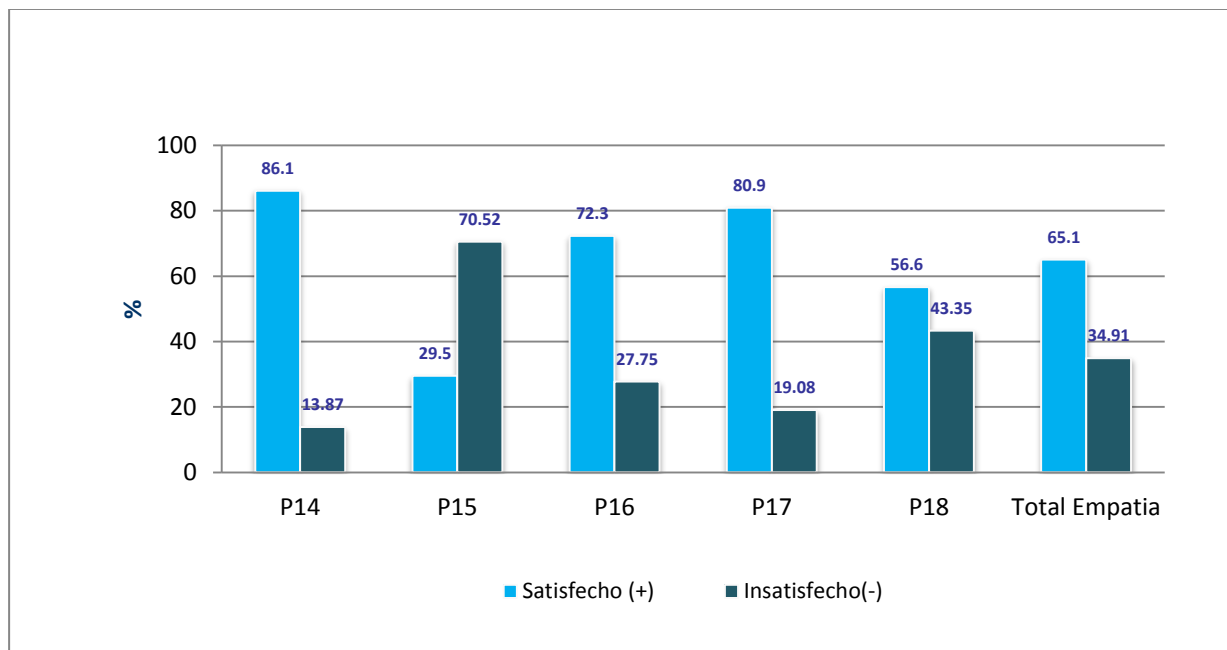
Entre las preguntas más significativas tenemos que: la pregunta 12 presentó 59% de satisfacción, con 41% de insatisfacción; mientras que la pregunta 11 presentó 79.2% de satisfacción, con un 20.8% de insatisfacción. Es decir, que la pregunta 12 presentó mayor insatisfacción (41%) y la pregunta 11 presentó menor insatisfacción (20.8%).

Pregunta 11: Si el personal asistencial no tenga preferencia de paciente.

Pregunta 12: Los pacientes confían en el personal de vigilancia

## 2.4. DIMENSIÓN DE EMPATÍA

**GRÁFICO 07: Dimensión de empatía en relación al usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo 2017.**



En el gráfico 07 se observa que, en cuanto a la dimensión de empatía, los usuarios entrevistados presentaron 65.1% de satisfacción global y 34.9% de insatisfacción global.

Entre las preguntas más significativas tenemos que: la pregunta 15 presentó 29.5% de satisfacción, con 70.5% de insatisfacción; mientras que la pregunta 14 presentó 86.1% de satisfacción, con un 13.9% de insatisfacción. Es decir la pregunta 15 presentó mayor insatisfacción (70.5%) y la pregunta 14 presentó menor insatisfacción (13.9%).

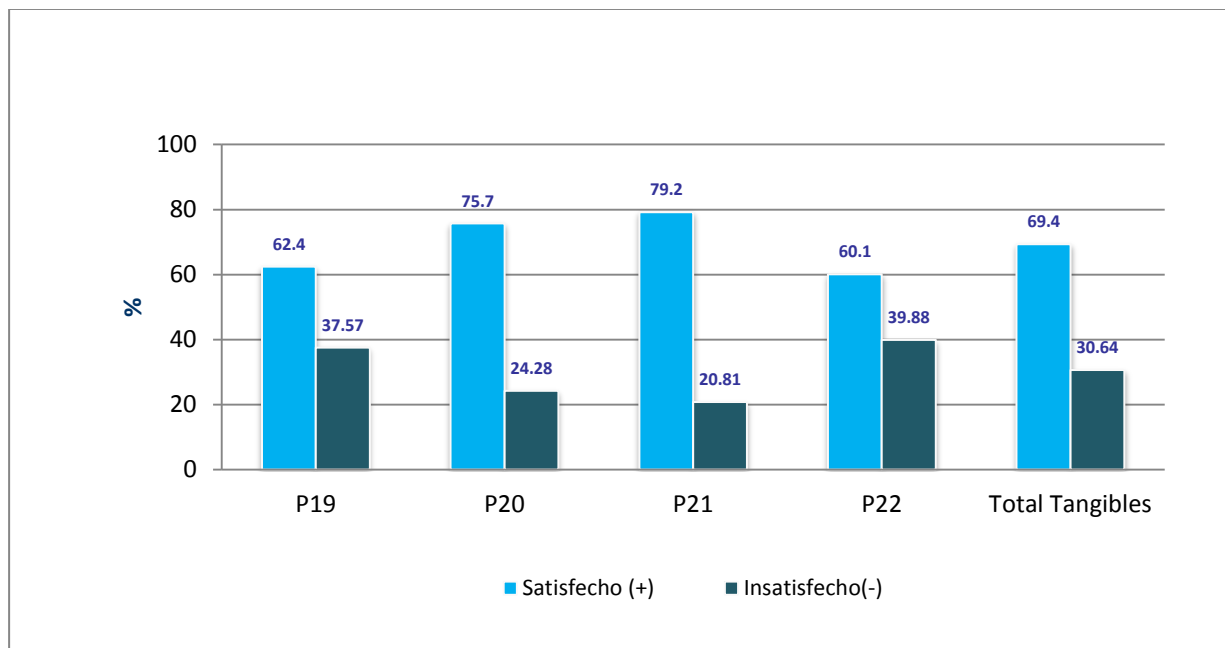
Pregunta 14: si se le facilito la atención

Pregunta 15: si el personal de salud se preocupa por atender bien a los pacientes.



## 2.5. DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES

**GRÁFICO 08: Dimensión de aspectos tangibles al usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo 2017.**



En el gráfico 08 se observa que, en cuanto a la dimensión de aspectos tangibles, los usuarios entrevistados presentaron 69.4% de satisfacción global y 30.6% de insatisfacción global.

Entre las preguntas más significativas tenemos que: la pregunta 22 presentó 60.1% de satisfacción, con 39.9% de insatisfacción; mientras que la pregunta 21 presentó 79.2% de satisfacción, con un 20.8% de insatisfacción. Es decir la pregunta 22 presentó mayor insatisfacción (39.9%) y la pregunta 21 presentó menor insatisfacción (20.8%).

Pregunta 21: Si todos los que trabajan en el consultorio externo están limpios y presentables

Pregunta 22: Si los ambientes están limpios.

## 2.6. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RESPECTO A DIMENSIONES DEL USUARIO.

**TABLA 05: Distribución general de las dimensiones de calidad de atención en relación a la satisfacción del usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.**

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	113	65.3	60	34.68
P2	65	37.6	108	62.43
P3	148	85.5	25	14.45
P4	137	79.2	36	20.81
P5	78	45.1	95	54.91
<b>Fiabilidad</b>	<b>541</b>	<b>62.5</b>	<b>324</b>	<b>37.46</b>
P6	109	63.0	64	36.99
P7	149	86.1	24	13.87
P8	140	80.9	33	19.08
P9	168	97.1	5	2.89
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>566</b>	<b>81.8</b>	<b>126</b>	<b>18.21</b>
P10	117	67.6	56	32.37
P11	137	79.2	36	20.81
P12	102	59.0	71	41.04
P13	117	67.6	56	32.37
<b>Seguridad</b>	<b>473</b>	<b>68.4</b>	<b>219</b>	<b>31.65</b>
P14	149	86.1	24	13.87
P15	51	29.5	122	70.52
P16	125	72.3	48	27.75
P17	140	80.9	33	19.08
P18	98	56.6	75	43.35
<b>Empatia</b>	<b>563</b>	<b>65.1</b>	<b>302</b>	<b>34.91</b>
P19	108	62.4	65	37.57
P20	131	75.7	42	24.28
P21	137	79.2	36	20.81
P22	104	60.1	69	39.88
<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>480</b>	<b>69.4</b>	<b>212</b>	<b>30.64</b>
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>2623</b>	<b>68.9</b>	<b>1183</b>	<b>31.08</b>

En la tabla 05 se aprecia, de manera general, las dimensiones de calidad de atención con sus respectivas preguntas; así como el número y el porcentaje de los usuarios entrevistados que mostraron su satisfacción o insatisfacción en cada una de ellas.

La suma total de satisfacción de la dimensión de fiabilidad es 541 con un porcentaje total de 62.5% y de insatisfacción es 324 con un porcentaje de 37.46%, la dimensión de capacidad de respuesta con la suma de satisfacción da 566 y la de insatisfacción es 126, la dimensión de seguridad dio como resultado de la suma de satisfacción 473 y de insatisfacción 219, la dimensión de empatía con un total de satisfacción es 563 y de insatisfacción es 302, la dimensión de aspectos tangibles da como resultado total de satisfacción 480 y de insatisfacción 212. Por lo tanto el porcentaje total de las 4 dimensiones en satisfacción es de 2623(68.9%) y de insatisfacción con 1183 (31.08%)

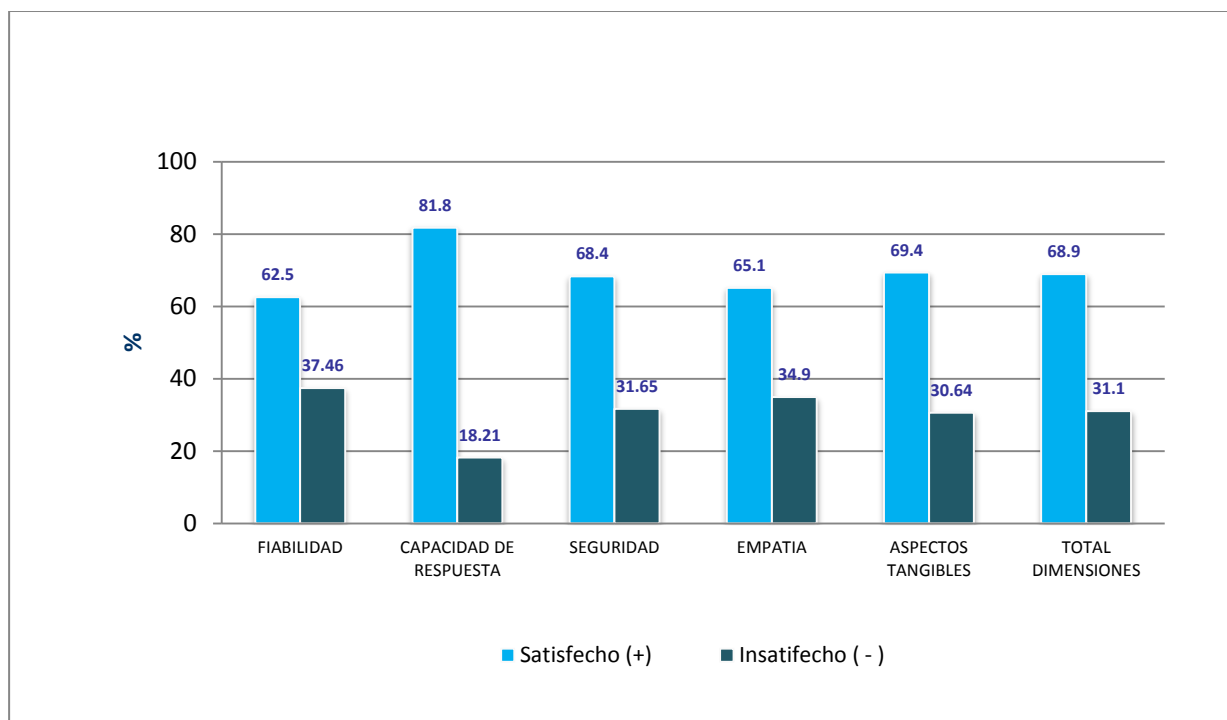
Entonces tenemos: la dimensión de fiabilidad tuvo una satisfacción global de 62.5% y una insatisfacción global de 37.5%, la dimensión de capacidad de respuesta tuvo una satisfacción global de 81.8% y una insatisfacción global de 18.2%, la dimensión de seguridad tuvo una satisfacción global de 68.4% y una insatisfacción global de 31.6%, la dimensión de empatía tuvo un satisfacción global de 65.1 y una insatisfacción global de 34.9%, la dimensión de aspectos tangibles tuvo una satisfacción global de 69.4% y una insatisfacción global de 30.6%.

De todos los datos podemos resumir que; la dimensión con mayor grado de satisfacción fue de capacidad de respuesta (81.8%), con el menor grado de insatisfacción (18.2%), y la dimensión con menor grado de satisfacción fue la de fiabilidad (62.5%), con el mayor grado de insatisfacción (37.5%).

### 3. CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN BASE AL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO.

#### 3.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GRÁFICO 09: Evaluación del grado de satisfacción del usuario de consulta externa de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.



En el gráfico 09 se observa que, cada una de las dimensiones ya estudiadas, tiene un grado mayor de satisfacción y un menor grado de insatisfacción de los usuarios que fueron atendidos y entrevistados.

Como resultado se obtuvo 68.9% de satisfacción global y un bajo 31.1% de insatisfacción global de los usuarios de consulta externa de Obstetricia.

#### 4. PROCESOS DE MEJORA EN LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO DE ENERO A MARZO DEL 2017

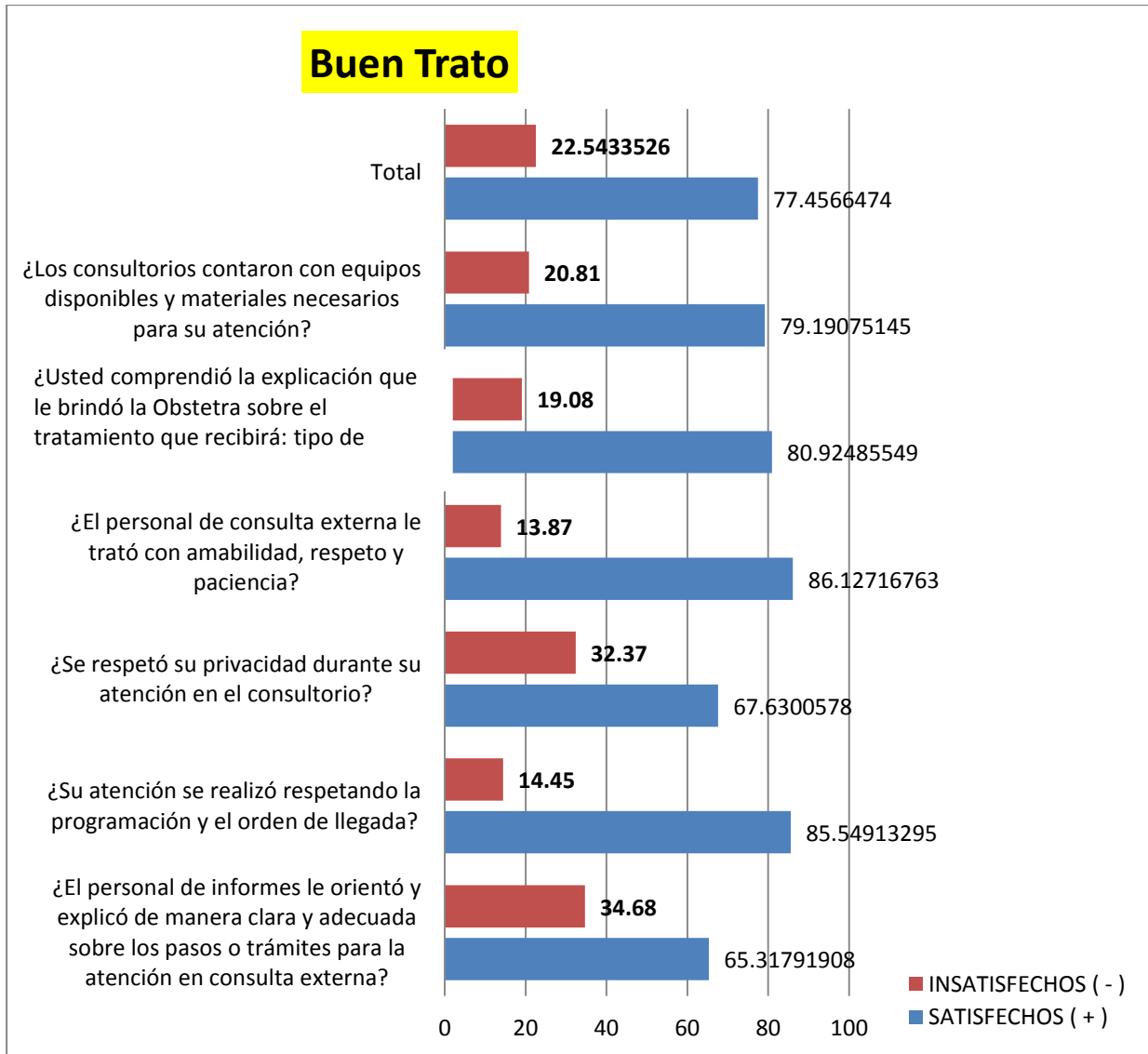
TABLA 06

Nº	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
1	P01	113	65.3	60	34.68
2	P02	65	37.6	108	62.43
3	P03	148	85.5	25	14.45
4	P04	137	79.2	36	20.81
5	P05	78	45.1	95	54.91
6	P06	109	63.0	64	36.99
7	P07	149	86.1	24	13.87
8	P08	140	80.9	33	19.08
9	P09	168	97.1	5	2.89
10	P10	117	67.6	56	32.37
11	P11	137	79.2	36	20.81
12	P12	102	59.0	71	41.04
13	P13	117	67.6	56	32.37
14	P14	149	86.1	24	13.87
15	P15	51	29.5	122	70.52
16	P16	125	72.3	48	27.75
17	P17	140	80.9	33	19.08
18	P18	98	56.6	75	43.35
19	P19	108	62.4	65	37.57
20	P20	131	75.7	42	24.28
21	P21	137	79.2	36	20.81
22	P22	104	60.1	69	39.88
<b>Porcentaje Total</b>		<b>2623</b>	<b>68.92</b>	<b>1183</b>	<b>31.08</b>

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

## 5. BUEN TRATO A LOS USUARIOS EXTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO DE ENERO A MARZO 2017.

GRÁFICO 10



Se observa en la gráfica que en todas las variables se encuentra un porcentaje alto de satisfacción del usuario siendo el más alto respecto a si el personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia con 86.1% y el más bajo la explicación que le brindó el personal sobre los trámites para la atención en consulta externa con 65.3 %

## CAPÍTULO V

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En el presente estudio, el servicio de interés es el de consulta externa de Obstetricia, ya que no existen muchos estudios que se interesen. De esta manera, fue importante y necesario evaluar la calidad de atención en base al grado de satisfacción del usuario de consulta externa de este servicio.

En la caracterización de los 173 usuarios entrevistados se obtuvo lo siguiente: la mayor parte de ellos tuvieron edades comprendidas entre 26 a 30 años (47.4%). Así como los convivientes (66.0%), los que tuvieron educación secundaria (), las amas de casa (45.1%), los que provienen de San Juan (28.3%), los usuarios nuevos (58%).

Se observa mayor insatisfacción en la dimensión de fiabilidad 37.5% %, seguido por empatía con 34.9 % y seguridad con 31.7 %.

Respecto a la satisfacción el mayor porcentaje de usuarios evidenció satisfacción en la capacidad de respuesta 81.8 % seguido de aspectos tangibles 69.4 %.

Al comparar con los resultados del 2012, en la que los usuarios también reportaron insatisfacción 30.8% y satisfacción 69.2%, pero con insatisfacción en todas las dimensiones.

En cuanto a las dimensiones de mayor insatisfacción coincide con la fiabilidad y empatía.

### **Los ítems reportados como insatisfacción fueron:**

#### **FIABILIDAD**

- Que la consulta con el Obstetra se realice en horario programado (62.4%).
- Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad (54.9%).
- Que el personal de informe le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa (34.7%).
- Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención (20.8%).
- Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada (14.5%)



### **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- Que la atención en caja o el módulo del seguro integral de salud (SIS) sea rápida 37%.
- Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida 19.8 %.
- Que la atención para tomarse exámenes de laboratorio sea rápida 13.9%.
- Que la atención en farmacia sea rápida 2.9 %.

### **EMPATÍA**

- Que el obstetra que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de Salud (70.5%)
- Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brindará sobre los procedimientos o análisis que lo realizarán (43.4%)

### **ASPECTOS TANGIBLES**

- Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención 20.8%.
- Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes 24.3%.
- Que las señales (carteles, letreros y flechas) de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes 37.6%.
- Que el consultorio y la sala de espera estén limpios, cómodos y acogedores 39.9 %.

Los hallazgos de consultorios externos nos indican que es necesario implementar mejoras continuas y fortalecer los ítems de satisfacción.

## CONCLUSIONES

- La muestra estuvo conformada por 173 usuarios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.
- Los usuarios de consulta externa de obstetricia del Hospital Regional de Loreto se caracteriza por ser mayormente del sexo femenino (100%), en edades de 26 a 30 años (47.4%). Así como los convivientes (66.0%), los que tuvieron educación secundaria (), las amas de casa (45.1%), los que provienen de San Juan (28.3%), los usuarios nuevos (58%).
- Las dimensiones de calidad respecto a las dimensiones del usuario poseen grados altos de satisfacción de manera global. De esta manera, la dimensión de fiabilidad tuvo 62.5% de satisfacción, la capacidad de respuesta tuvo 81.8%, la seguridad tuvo 68.4, la de empatía tuvo 65.1% y la de aspectos tangibles tuvo 69.4%
- El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada que incluyó 22 ítems orientados a las expectativas y 22 orientados a las percepciones respecto a la atención de salud de los usuarios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017.
- El grado de satisfacción del usuario fue de un alto porcentaje (68.9%); encontrándose un bajo porcentaje de insatisfacción global (31.1%).

## 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 respecto y amabilidad; debe explicar de forma clara cada procedimiento técnico y administrativo.
- ❖ Mejorar el sistema de atención del SIS, laboratorio y farmacia.
- ❖ Fortalecer el sistema de limpieza y medidas de bioseguridad, se debe respetar el orden de llegada de los pacientes, atendiendo a todos sin preferencias; tener capacidad para actuar correctamente en casos de emergencia y mejorar la vigilancia en el interior y exterior del establecimiento.
- ❖ 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.
- ❖ Promover reuniones en las que se traten temas como calidad y satisfacción del usuario y monitorizarlas de manera permanente.

## BIBLIOGRAFÍAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud. 2015.  
[http://www.who.int/topics/health\\_services/es/](http://www.who.int/topics/health_services/es/)
2. Documento Técnico “ Sistema de Gestión de las Calidad en Salud” del Ministerio de Salud-Perú 519-2006/MINSA / 2006
3. 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.
4. 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.
5. 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
6. Donabedian Avedis. The definition of Quality and Approaches to its Assessment. Vol I. 1980. Ann Arbor Michigan.
7. 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.
8. Od. Cit. TINOCO, M. 2015
9. 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.

10. Estadística e Informática. Hospital Regional de Loreto. 2015.
11. 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.
12. Nieto LA, Romero MdIA, Córdoba MÁ, Campos M. Percepción del trato digno por la mujer embarazada en la atención obstetrica de enfermería. Rev CONAMED. 2011; 16 (1):5 – 11.
13. 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.
14. 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.
15. CHUECAS, E. 2008. “Calidad de atencion y nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital III del MINSA” Tesis doctoral en ciencias de la salud colectiva. UNSA. Arequipa – Perú.
16. Od. Cit. CABELLO, E. Y CHIRINOS, J. 2012.
17. Od. Cit. OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO – 2011.
18. 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.

19. Arbildo W. (2008). En su estudio realizado en varios centros asistenciales de la ciudad de Iquitos.
20. Zeithami V, Parasuraman A, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios, 1993. P. 15 – 18.
21. MINSA. Documento técnico: Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que Cumplen con funciones Obstétricas y Neonatales. 2007.
22. Malagón – Londoño, G.; Galán, R. y Pontón, G.1999. Garantía de calidad en Salud, Bogotá, Colombia. Editorial Medica Internacional Ltda.
23. Bruce, J. Implementing the user perspective. *Studies in Family Planning* 11 (1): 29 – 33. Jan. 1980.
24. Delbanco, T. L. and Daley, J. Through the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology* 88 (3 Suppl): 41 S – 47s. Sep. 1996
25. MINSA. 2002. “Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud”. Dirección general de salud de las personas. Lima – Perú.
26. PARASURAMAN, A; BERRY, L; ZEITHAML, V. 1991. “Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale”. *Journal of retailing* 67:420-50.
27. BARBAKUS, E; MAUGOLD, W. 1992 “Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation”. *Health Serv Res* 26:767-86.
28. Donovan, J. L. Patient decision making: The missing ingredient in compliance research. *International Journal of Technology Assessment in Health Care* 11(3): 443 – 455. 1995.

29. Encuesta de Satisfacción de usuario externo. Proyecto 2000 –MINSA, 2000.
  
30. Documento Técnico “Sistema de Gestión de las Calidad en Salud” del Ministerio de Salud-Perú 519-2006/MINSA / 2006.
  
31. Cabello, E. y Chrinós, J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Facultad de Enfermería. Rev. Her. v.23 n.2 Lima. 2012.
  
32. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de Servicios de Salud. Dirección General de Salud. Lima. Perú. 2002.

## ANEXOS

### Anexo N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Indicadores	Índices	Metodología	Técnicas	Instrumentos
¿Cuál es la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos del servicio de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de enero a marzo 2017?	<p><b>General</b> Determinar la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en consultorios externos del servicio de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de enero a marzo 2017.</p> <p><b>Específicos</b> - Establecer las dimensiones de la calidad,</p>	Ninguna	<p><b>Variable independiente (X):</b> USUARIO</p>	<p>- Edad</p> <p>- Sexo</p> <p>- Nivel de estudio</p>	<p>De 18 a 24</p> <p>De 25 a 34</p> <p>De 35 a 44</p> <p>De 45 a 54</p> <p>De 55 a 64</p> <p>De 65 a mas</p> <p>Masculino</p> <p>Femenino</p> <p>- Analfabeto</p> <p>- Primaria</p> <p>- Secundaria</p> <p>- Superior técnica</p> <p>- Superior Universitaria</p>	<p><b>Tipo:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> observacional, transversal, prospectivo.</p> <p>Diagrama:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> <math display="block">M = \frac{O_x}{r}</math> </div> <p>Significado de los símbolos: <b>M=</b> Muestra del estudio <b>O<sub>x</sub>,</b> <b>O<sub>y</sub>=</b> Observación en cada una de las variables <b>R=</b> Relación entre las</p>	<p>Preguntas con opción múltiple, para marcar.</p> <p>Tipo entrevista</p>	Encuestas



	<p>en cuanto a accesibilidad, tiempo de espera, horario del servicio, estructura del mismo, procedimientos realizados y el resultado obtenido, que formaran parte del programa de evaluación de la calidad.</p> <p>- Determinar el grado de satisfacción del usuario que acude a consultorios de</p>			<p>- Tipo de usuario</p> <p>- Tipo de seguro</p> <p>- Respeto al usuario</p>	<p>- Nuevo</p> <p>- Continuador</p> <p>- SIS</p> <p>- EsSalud</p> <p>- PNP</p> <p>- Particular</p>	<p>variables observadas.</p> <p><b>Población:</b> pacientes atendidos por varios obstetras en tres meses en consultorios externos del Servicio de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de enero a marzo 2017.</p> <p><b>Muestra:</b> Usuarios de los consultorios externos del Servicio de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de enero a marzo 2017.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>obstetricia del Hospital Regional de Loreto de enero a marzo 2017.</p> <p>- Determinar el nivel de percepción según las características del usuario a la consulta externa del servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto de enero a marzo 2017.</p>		<p><b>Variable dependiente (Y):</b></p> <p>CALIDAD DE ATENCION</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia</li> <li>- Información completa</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Satisfacción global</li> <li>Oportunidad</li> </ul>	<p><b>1 = lo menos</b></p> <p><b>2</b></p> <p><b>3</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>5</b></p> <p><b>6</b></p> <p><b>7= lo mas</b></p>			
--	---	--	--	--	--	--	--	--



ESPECTATIVAS								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	Que la consulta del obstetra se realice en el horario programado							
03	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	Que las citas se encuentren disponible y se obtengan con facilidad							
06	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.							
09	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	Que le realice un examen físico completo y minucioso por el problema que motiva su atención							
12	Que el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	Que él o la obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el obstetra que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de Salud.							
16	Que usted comprenda la explicación que el obstetra le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	Que usted comprenda la explicación que el obstetra le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos.							
18	Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brindará sobre los procedimientos o análisis que lo realizarán							
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	¿El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	¿La obstetra le atendió en el horario programado?							
03	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	¿La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?							
07	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿La obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
12	¿La obstetra que lo atendió, le inspiró confianza							
13	¿El personal de consulta externa lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
14	¿Que la obstetra que lo atendió, mostró interés en solucionar su problema de Salud?							
15	¿Usted comprenda la explicación que la obstetra le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
16	¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?							
17	¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindo sobre los procedimientos o análisis que lo realizarán							
18	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes?							
19	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
20	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
21	¿El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y fueron cómodos?							

## **GUIA PARA ENCUESTAR**

### **REQUERIMIENTOS**

- En la medida de lo posible un tablero para llevar y llenar las encuestas
- Lápiz color negro
- Identificación: se requiere que se dote de una identificación que consigne el nombre del encuestador.
- Encuesta SERVQUAL modificada.

### **CONSIDERACIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

Ponga especial atención en el momento de iniciar su contacto con la persona a ser entrevistada (usuario externo o acompañante)\* deberá esmerarse en generar una relación adecuada, pues de ello depende el éxito de la encuesta, para ello:

- Identifíquese y explique brevemente el objetivo de la entrevista.
- Pregunte al usuario si puede entrevistarle, enfatizar que la entrevista es anónima.
- Lea la introducción en la parte superior del cuestionario.

Debido a que la participación voluntaria se puede generar rechazos, además puede ser que toque entrevistar a una misma persona que ya fue entrevistada durante la semana. (Repetido) en este caso se remplazará con otro (a) usuario (a).

#### **Ver terminología.**

- **Usuario externo:** persona que acude al establecimiento de salud y que demanda atención en cualquier servicio.
- **Acompañante:** persona que conduce al demandante directo a la atención y que asume la responsabilidad por este, por ejemplo: padres que acompañan a sus hijos, o personas adultas que son los apoderados.
- **Rechazo:** negativa de la persona a ser entrevistada a brindar la información solicitada.
- **Repetido:** persona a quien nos correspondería entrevistar según la asignación de la muestra, pero ya fue previamente entrevistada.
- **Reemplazo:** persona que reemplaza un rechazo o un repetido. Se le designa a aquella persona que solicita atención inmediatamente después que se produjo el rechazo o el repetido.

## **A QUIENES ENCUESTAR:**

### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Edad: persona o acompañante mayor de 18 años.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.
- Condición física: orientado en tiempo, espacio y persona.

### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio. Usted deberá encuestar al inmediato siguiente.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados de sus familiares
- Se excluye a personas en estado alcohólico notorio, bajo el efecto de drogas, personas que en su estado de gravedad no están en condiciones de ser sometidos a encuesta.

La encuesta tiene un casillero donde se consigna el número de encuesta, que deberá colocarse en forma consecutiva, luego de terminado el día del proceso de encuestar, estará a cargo de la persona que realizara el procesamiento de la información.

El encuestador debe consignar la fecha de realización de la encuesta.

## **PARTE I: ASPECTOS GENERALES**

- Preguntar la edad en años cumplidos del encuestado.
- Encerrar en un círculo al número que corresponde de acuerdo al sexo del encuestado (M) masculino o (F) femenino.
- Escribir el lugar donde vive: esta información servirá para codificar el lugar de procedencia (no consignarla como una pregunta al encuestado), ya que será trabajada por una persona conocedora del ámbito del establecimiento.
  
- El grado de instrucción consignar en la casilla correspondiente, el número correspondiente de acuerdo a la leyenda.

## **PARTE II: PERCEPCION DEL USUARIO RESPECTO A LA CALIDAD RECIBIDA**

En esta parte, se tiene que tener especial cuidado en el planteamiento de las preguntas, para ello: Pregunte claramente y permita que el usuario decida sobre la respuesta. **(¡Recuerde que lo que está midiendo es la percepción que los clientes tienen sobre el servicio y no o que usted piensa que es la percepción de ellos! No trate de influenciar las respuestas de los usuarios).**

Luego informe que la encuesta a terminado y agradezca `por la información brindada e informe que los resultados serán publicados en el Hospital Regional las próximas semanas