

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Medicina Humana



Una Institución Adventista

**Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en
consultorio externo del servicio de gineco-obstetricia en
una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Médico Cirujano

Autor (es):

Melanie Vanessa Iberico Lopez

Cristian Efraín Choque Vivas

Asesor (es):

MG. Pool Marcos Carbajal

MG. Gladys Toyohama Pocco

Lima, abril de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

MG. Pool Marcos Carbajal y MG. Gladys Toyohama Pocco, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Medicina Humana, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DEL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA EN UNA INSTITUCIÓN PRIVADA NIVEL II-1 DE JULIACA, 2021”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres Melanie Vanessa Iberico Lopez y Cristian Efraín Choque Vivas para obtener el título de Profesional de Médico Cirujano, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 04 días del mes de mayo del año 2021.



Mg. POOL MARCOS CARBAJAL
Médico Cirujano
Laboratorio de Investigación en Biología Molecular
de Medicina Humana
Universidad Peruana Unión (UPU)

Mg. Pool Marco Carbajal
DNI: 40209342



M.C. Gladys Toyohama Pocco
DNI: 09505350



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a 20 día(s) del mes de Abril del año 2021, siendo las 15:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: Mg. Roger Albornoz Esteban, el secretario: Mg. José Gregorio Paziza Suarez, y los demás miembros: Mg. Luis Felipe Segura Chavez, y el asesor Mg. Paul Marcos Carbajal

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DEL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA EN UNA INSTITUCIÓN PRIVADA NIVEL II-1 DE JULIACA, 2021"

de el(los)/la(las) bachiller/es: a) Melanie Vanessa Iberico Lopez, b) Cristian Efraim Choque Vinas, conducente a la obtención del título profesional de Médico Cirujano (Nombre del Título Profesional)

con mención en... El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/a(la)(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente: Candidato (a): Melanie Vanessa Iberico Lopez

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobado, 18, A, Muy Bueno, Sobresaliente

Candidato (b): Cristian Efraim Choque Vinas

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobado, 18, A, Muy Bueno, Sobresaliente

(*) Ver parte posterior Esta sustentación fue realizada de manera virtual e online sincrónica conforme al reglamento de Grados y Títulos. Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Signatures and names of Presidente, Asesor, Miembro, Secretario, and Candidato/a (a) and (b)

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios porque permitió su realización, a pesar del actual escenario de pandemia y lo que conllevó a la ejecución de este trabajo, también está dedicada a nuestras familias que estuvieron presentes con su apoyo incondicional en todo este proceso, de igual forma un especial agradecimiento a nuestros asesores que contribuyeron constantemente en todo el camino de realización de esta tesis. Y a todas aquellas personas que aportaron en la culminación de este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, a nuestros padres, a nuestros asesores de este trabajo, a los dictaminadores, todos ellos presentes paso a paso en la realización de este trabajo, desde la idea, el proyecto y finalmente la culminación de este trabajo de investigación, gracia por su apoyo, confianza y su incentivo constante.

Contenido

Contenido	vii
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE FIGURAS	x
LISTA DE ANEXOS	xi
LISTA DE ABREVIATURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I: PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	xvi
I.1 Descripción de la realidad problemática.....	xvi
I.2 Formulación del problema.....	xvii
I.3 Objetivos.....	xviii
I.3.1 Objetivo General	xviii
I.3.2 Objetivos Específicos.....	xviii
I.4 Justificación	xviii
I.5 Presuposición filosófica.....	xx
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	xxiv
II.2. Bases Teóricas	xxiv
II.3 Definición de términos básicos.....	xxix
CAPÍTULO III: MÉTODOS	xxix
III.1 Tipo y diseño del estudio.....	xxix
III.2 Descripción del lugar de ejecución.....	xxix
III.3 Diseño Muestral	xxx
III.3.1 Unidad de análisis.....	xxx
III.3.2 Tamaño de muestra	xxx
III.3.3 Método y tipo de muestreo	xxxii
III.3.4 Procedimiento de muestreo	xxxii
III.3.5 Criterio de inclusión.....	xxxii
III.3.6 Criterio de exclusión.....	xxxii
III.4 Formulación de la hipótesis.....	xxxii
III.5 Operacionalización de Variables	xxxiii
III.5.1 Variables sociodemográficas.....	xxxiii
III.5.2 Variables encuesta SERVQUAL modificada (9)	xxxv
III.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	xxxvi
III.7 Procesamiento y análisis de datos	xxxvii
III.8 Aspectos Éticos	xxxvii

CAPITULO IV: RESULTADOS.....	xxxvii
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	lvi
CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN.....	lix
CAPÍTULO VII: CONFLICTO DE INTERÉS.....	lx
Recomendaciones a la Institución privada II-1.....	lx
Recomendaciones a la Universidad Peruana Unión.....	lxi
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	lxi
ANEXOS.....	lxvii
ANEXO 1: Encuesta SERVQUAL para evaluar la Satisfacción del Usuario Externo atendidos en consultoría externa de Gineco-Obstetricia. (9).....	lxvii
ANEXO 2: Herramienta informática (Excel) para procesar los datos de la encuesta.....	lxx
ANEXO 3: Carta de solicitud permiso de investigación – título profesional, dirigida a la “Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación” de la Clínica Americana de Juliaca....	lxxi
ANEXO 4: Consentimiento informado del encuestado.....	lxxiii
ANEXO 5: Carta de Aprobación para la realización del Proyecto de tesis en la Institución Privada nivel II-1 en la ciudad de Juliaca.....	lxxiv

LISTA DE TABLAS

1. TABLA 1: Tabla de porcentaje de insatisfacción.
2. TABLA 2: Fórmula para definir tamaño de muestra
3. TABLA 3: Fórmula aplicada para definir tamaño de muestra.
4. TABLA 4: Tabla de asignación de valores a fórmula para definir tamaño de muestra.
5. TABLA 5: Variables Sociodemográficos
6. TABLA 6: Variables de encuesta SERVQUAL modificada
7. TABLA 7: Datos generales del encuestado y nivel de satisfacción
8. TABLA 8: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Fiabilidad.
9. TABLA 9: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Capacidad de Respuesta.
10. TABLA 10: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Seguridad
11. TABLA 11: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Empatía.
12. TABLA 12: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Aspectos Tangibles.
13. TABLA 13: Tabla general de resultados de satisfacción e insatisfacción por pregunta y resultado general de la encuesta.

LISTA DE FIGURAS

1. FIGURA 1: Dimensiones del cuestionario SERVQUAL (9).
2. FIGURA 2: Variable sociodemográfica relacionada al sexo del encuestado, expresado en porcentaje.
3. FIGURA 3: Variable sociodemográfica relacionada a la edad del encuestado, expresado en porcentaje.
4. FIGURA 4: Variable sociodemográfica relacionada a la condición del encuestado, expresado en porcentaje
5. FIGURA 5: Variable sociodemográfica relacionada al nivel de estudio del encuestado, expresado en frecuencia.
6. FIGURA 6: Variable sociodemográfica relacionada al tipo de seguro del encuestado.
7. FIGURA 7: Variable sociodemográfica relacionada al tipo de usuario del encuestado, expresado en porcentaje.
8. FIGURA 8: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Fiabilidad.
9. FIGURA 9: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Capacidad de Respuesta
10. FIGURA 10: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Seguridad.
11. FIGURA 11: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Empatía.
12. FIGURA 12: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Aspectos Tangibles.
13. FIGURA 13: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de las 5 dimensiones SERVQUAL.
14. FIGURA 14: Gráfico general de resultados de satisfacción e insatisfacción por pregunta y resultado general de la encuesta.

LISTA DE ANEXOS

1. ANEXO 1: Encuesta SERVQUAL para evaluar la Satisfacción del Usuario Externo atendidos en consultoría externa de Gineco-Obstetricia
2. ANEXO 2: Herramienta informática (Excel) para procesar los datos de la encuesta
3. ANEXO 3: Carta de solicitud permiso de investigación – título profesional, dirigida a la “Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación” de la Institución privada nivel II-1 de Juliaca.
4. ANEXO 4: Consentimiento informado del encuestado.

LISTA DE ABREVIATURAS

1. CNS: Consejo Nacional de Salud
2. EsSalud: Seguro social de Salud.
3. IPRESS: Instituciones prestadoras de Servicios de Salud.
4. HNAL: Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
5. HNCH: Hospital Nacional Cayetano Heredia
6. ISO: International Organization of Standardization
7. MINSA: Ministerio de Salud.
8. OMS: Organización Mundial de la Salud.
9. OPS: Organización Panamericana de la Salud.
10. PECASUSS: Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud.
11. SALUDPOL: Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú.
12. SERVPERF: Service performance.
13. SERVQHOS: Hospital Quality Service.
14. SERVQUAL: Quality Service.
15. SOAT: Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

RESUMEN

En la actualidad el resultado de la calidad de atención se mide en términos de percepción del usuario de acuerdo a la atención brindada, y cumpliendo las expectativas, aliviando su bienestar físico y mental alcanzando la satisfacción, es que se realizó el presente estudio que tuvo como **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021. **Metodología** descriptivo, observacional, cualitativo y transversal, se utilizó como instrumento de recolección la encuesta SERVQUAL, con una muestra de 375 personas que incluyó usuarios y acompañantes. **Resultados** fueron que del 56% de encuestados se muestra una diferencia entre percepción- expectativa ≤ -1 y un 44% muestra una diferencia percepción-expectativa ≥ 0 , siendo la dimensión de Aspectos Tangibles la que más resultado positivos obtuvo de esta diferencia de P-E, con un 67,67% y la dimensión de Seguridad la que más resultados de carácter negativo obtuvo de P-E, encontrándose este en un 50,53% de encuestados. **Conclusión:** La diferencia de P-E con resultado ≥ 0 de los encuestados en la institución privada II-1 de Juliaca representa a un 56% y con resultados de ≤ -1 corresponde al 44% de los mismos, al encontrarse este último entre 40-60%, representa un nivel de satisfacción de moderadamente satisfecho y la calidad de atención de esta institución está en proceso según la encuesta SERVQUAL.

Palabras Clave: SERVQUAL, Satisfacción, Calidad

ABSTRACT

Currently the result of quality of care is measured in terms of user perception according to the care provided, and meeting expectations by alluring their physical and mental well-being achieving satisfaction, is that this study was conducted that **Objective:** Determining the level of satisfaction of users served in the external office of the Gynecology-Obstetrics service in a private institution level II-1 of Juliaca, 2021. The study was descriptive, observational, qualitative and cross-cutting. **Methodology:** The SERVQUAL survey was used as a collection tool, with a sample of 375 people that included users and companions. **Results:** 56% of respondents show a difference between perception-expectation ≤ -1 and 44% show a perception-expectation difference ≥ 0 , being the Tangible Aspects dimension the one with the most positive result obtained from this difference in P-E, with 67.67% and the Security dimension the one that obtained the most negative results from P-E, finding this in 50.53% of those surveyed. **Conclusion:** The difference in P-E with a result of ≥ 0 of the respondents in the private institution II-1 of Juliaca represents 56% and with results of ≤ -1 it corresponds to 44% of them, the latter being between 40-60 %, represents a level of satisfaction of moderately satisfied and the quality of care of this institution is in process according to the SERVQUAL survey.

Keywords: SERVQUAL, Satisfaction, Quality

INTRODUCCIÓN

La Organización Panamericana de la salud (OPS) establece que la calidad de atención se refleja de forma directa con el usuario y su percepción de la atención percibida, la experiencia en el momento, la capacidad de respuesta y la gestión en las instalaciones. (1,2)

Debido al incremento de la demanda de la prestación de los servicios de salud las políticas para mejorar la salud de la población se ha centrado en el incremento del acceso a los servicios básicos de salud, descuidando la calidad de atención en los servicios de salud ofertados (2). En la actualidad existe abundante información respecto a la satisfacción del usuario como indicador para evaluar el impacto de las políticas de perfeccionamiento del sector salud, así mismo, se evidencia un aumento del número de usuarios en los establecimientos de salud teniendo como consecuencia un cambio importante en la relación entre el servicio de salud y el usuario. Los resultados de la calidad de atención se miden en términos de la percepción del estado de salud del usuario, lo que se refleja en el nivel de satisfacción por el servicio prestado. Por lo que es necesario investigar la calidad de atención utilizando herramientas como encuestas rápidas, sencillas y comprensibles; que demuestren resultados y que a partir de estos se determine la toma de decisiones para generar un proceso de mejora de la calidad de atención.(3)

En la actualidad se asume que todos los esfuerzos establecidos en las estrategias de salud son para incrementar la cobertura de atención, y que secundario a ello se mejorará la calidad, sin embargo, tales suposiciones pueden caer en error. Se conoce que la calidad de atención en los servicios de salud influye en forma directa sobre la preferencia y lealtad a los establecimientos de salud, por lo que si esta es de mala calidad los usuarios evitaran acudir a dichos servicios, convirtiéndose esta característica en una barrera para la cobertura de salud universal.(2)

El Ministerio de Salud (MINSA) implementó el Sistema de Gestión de Calidad en el año 2006 siendo el cimiento relacionado a los conceptos de calidad de atención en los servicios de salud, asimismo esta institución se encargó de implementar la normativa para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos.(4) El Seguro Social del Perú (EsSalud) ha desarrollado iniciativas en el sistema de gestión de la calidad mediante la creación del Consejo Nacional de Calidad en el año de 1994, creándose un año después la oficina de mejoramiento de Gestión y Procesos, en el 2004 se despliegan acciones en tres líneas: atención al asegurado, mejora de procesos y auditoría clínica (5).

Sin embargo, estas iniciativas presentaron condiciones limitadas para su implementación, por lo que la información para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es escasa tanto en instituciones públicas como privadas.

Valorar la calidad de atención y conocer la perspectiva del usuario respecto a la atención en un servicio de salud, mediante un proceso de investigación nos permite adquirir un conjunto de conocimientos respecto a las actitudes tanto del personal de salud como de los usuarios, de esta forma se establecen estrategias y medidas para revertir aspectos negativos y mejorar los aspectos positivos, lo permite gestionar en forma adecuada la calidad del servicio prestado.(1)

La satisfacción del usuario es indicador indirecto para poder mejorar el nivel de competitividad de todas las instituciones de salud públicas y privadas, de igual forma permite identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, de cierta forma se establece un cierto grado de participación y contribución del usuario para su bienestar personal. (6)

En el Perú se han realizado diversos estudios sobre la percepción del usuario sobre la calidad de atención en el sector salud, utilizando herramientas como el cuestionario SERVQUAL (Service Quality), el cual evalúa la diferencia entre las percepciones y expectativas, agrupándolas en 5 dimensiones siendo estas: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, por lo que se considera una metodología aceptada por su validez y buena confiabilidad. (8–10)

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos del servicio de Gineco-Obstetricia de una institución privada de nivel II-1 de la ciudad de Juliaca con la finalidad de mejorar el sistema de atención del usuario.

Esta institución privada II-1 de Juliaca cuenta con 98 años de creación y siendo el primer establecimiento de salud privado creado en el departamento de Puno, es considerado un establecimiento de salud de referencia en la región.(11)

CAPÍTULO I: PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

I.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad el usuario que acude a un servicio de salud conoce sus derechos como paciente, por lo que se de cierta forma se establecen conflictos con el personal de salud, observándose eventos hostiles por diversos motivos, con la finalidad de que la atención de

salud sea de pronta y de calidad. El exige que se le brinde servicios óptimos y oportunos con menor pérdida de tiempo y que se respondan sus necesidades, lo que se refleja en el nivel de satisfacción y de acuerdo a ello eleva o disminuye la calidad de atención del centro de salud.

Desde hace un tiempo atrás el Perú se inició el desarrollo gerencial para la mejora de los servicios de salud con el objetivo crear protocolos y guías para brindar mejor atención a la población en general en la atención primaria, aplicando los principios de eficiencia y eficacia. (5)

Los estudios realizados han demostrado que el comportamiento de los pacientes es el reflejo de la calidad de los servicios de salud de la asistencia sanitaria recibida. Satisfacer las necesidades y percepciones del paciente no solo permite identificar actividades que requieren mejoras, sino que también permite ahorrar el tiempo así como los fondos económicos de los centros de salud para resolver las quejas de los pacientes. (12)

Lograr la satisfacción de un usuario en un centro de atención primaria es difícil en vista que no se cuentan con los recursos humanos y materiales suficientes, a pesar que esta institución privada II-1 de Juliaca es una empresa prestadora de servicio de salud que busca mejorar la calidad de atención con sus características considerando aspectos como una atención humana, Oportuna, Segura y Continua (MINSU, Ley de Creación del Seguro Social de Salud, 1997) esta pareciera no lograrse, esto se ve reflejado por el constante número de personas que acuden al libro de reclamaciones o al buzón de sugerencias.

La presencia de usuarios que están insatisfechos por un servicio refleja una baja calidad de atención y secundariamente provoca una mala imagen institucional de los establecimientos y por consecuencia de sus trabajadores. Como consecuencia esta mala imagen no se limita a la pérdida de un usuario sino de varios, por lo que un paciente insatisfecho refleja su disgusto a por lo menos otros once usuarios, mientras que un paciente satisfecho se extrapola sólo a tres pacientes. (3)

I.2 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultoría externa del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021?

I.3 Objetivos

I.3.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021.

I.3.2 Objetivos Especificos

- Identificar el nivel de satisfacción para el “criterio Fiabilidad” de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción para el “criterio Capacidad de Respuesta” de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción para el “criterio Seguridad” de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción para el “criterio Empatía” de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción para el “criterio Aspectos Tangibles” de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021

I.4 Justificación

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en un informe sobre la Salud Mundial en el año 1995 y posteriormente en el año 2013 ponen en énfasis la importancia de la calidad de atención y no solo de la cantidad de los servicios de salud.(13)

Existe un consenso, en que influir en la calidad de atención en los centros de salud públicos y privados tiene un impacto importante en los diversos aspectos y resultados de la atención en salud; mejorar la administración y supervisión de la atención en salud es complejo pues es necesario contar con los recursos necesarios, una adecuada gestión, un soporte jurídico y conocer diversos enfoques para influir en el mercado. Por lo tanto, conocer aspectos

relacionados a la calidad de atención y el rendimiento en los centros de salud ayudaría en el planteamiento de estrategias para mejorar el acceso a una atención en salud de calidad. (15)

Los distintos establecimientos de salud desde el nivel I al IV afrontan la problemática o motivo de atención de los pacientes de acuerdo a la necesidad de estos con la mejor calidad posible, por ello esta institución privada II-1 de la ciudad de Juliaca también se ve involucrado en esta problemática.

La percepción de los usuarios atendidos en la consulta externa de los servicios de salud es un punto importante porque constituye una forma de catalogar si el servicio que se brinda cumple con los estándares de calidad para lograr la “satisfacción de los usuarios”.(16) Se ha demostrado que un aumento de la calidad de atención de la salud, aumenta los beneficios, el ahorro de costos y la cuota de mercado. (17) La satisfacción es indicador subjetivo sobre la calidad de un servicio brindado, las investigaciones que se han ido realizando y publicando a través de la OMS donde se evidencia grandes diferencias en la satisfacción de los usuarios en Europa como en Estonia y Letonia, los usuarios presentaron un nivel de satisfacción bajo con un 28% y 32,5% respectivamente; a diferencia de países como Dinamarca y Austria con un nivel de satisfacción de un 92,3% y 92,1% respectivamente siendo las cifras más altas en la región.(18)

La prestación de servicios de alta calidad es de vital importancia en la gestión de los organizadores de servicios, los hospitales, en particular tienen como objetivo proporcionar una excelente atención clínica y servicios de calidad a sus pacientes. (19)

La calidad de atención que se le brinde al usuario y/o acompañante va a determinar el grado de satisfacción del mismo, por este motivo se requiere investigar en el grado de satisfacción en este hospital, para tener un sustento documentado, ya que no se encuentra evidencia alguna sobre estudios sobre la satisfacción del usuario. La importancia de todo esto es brindar evidencia de la satisfacción del usuario y calidad del establecimiento de salud, de esta manera se está proporcionando a los gestores de salud, información legible y confirmada para comprender las circunstancias y acciones en la que los usuarios se encuentran satisfechos y en las que no, las cuales afectan a la calidad de atención y de esta manera si la Clínica o Institución Privada considera pertinente hacer las mejoras respectivas.

Por otro lado, el nivel de insatisfacción del usuario se refleja en los reclamos que emiten en el establecimiento de salud, algunos incluso llegando a las denuncias a pesar de que la Clínica o institución cuenta con una “Oficina de Gestión de Calidad”. Reclamo se define como “la expresión de la opinión del usuario en relación con el proceso asistencial, respeto de las

relaciones interpersonales, alojamiento que no le ha satisfecho, y de la cual el usuario espera una actuación al respeto". (20)

Por todos estos motivos es importante conocer lo que el usuario piensa sobre el servicio de atención brindado en esta institución privada II-1 de Juliaca, que a posteriori este trabajo pueda permitir a partir de los resultados establecer una línea de continuidad para el desarrollo de acciones programas y proyectos de mejora a fin de cerrar brechas existentes y desarrollar niveles de mayor competitividad y encaminarse a una organización de en la población de Juliaca.

I.5 Presuposición filosófica

Cada vez encontramos menos empatía en las personas, y el sistema de salud no está exento de ello, Elena G. de White nos menciona "Este es un momento en que necesitamos ser muy vigilantes y cuidar celosamente la calidad de la obra que se hace...El Señor desea que su pueblo avance cuidadosamente, cuidando las expresiones y aún las actitudes. Satanás usará las peculiaridades de la actitud y de la voz para producir excitación y actuar sobre las mentes humanas para engañarlas". (21)

En ningún momento debe encubrirse un comportamiento descortés con justificaciones tales como "Es mi manera de ser y siempre digo lo que pienso", si se usa en este contexto y se exalta este mal rasgo de carácter cómo una virtud, pues un personal de salud debería reprocharse con firmeza su comportamiento descortés. (22)

La calidad de atención debe asegurar al paciente las condiciones más adecuadas posibles para su restablecimiento, el cuarto que ocupe debe ser espacioso, claro y alegre, con facilidades para ventilarse cabalmente, y esto es algo que debemos aplicar a los consultorios, laboratorios, imagenología y farmacia. (22)

Avedis Donabedian, médico de la universidad de Michigan y uno de los padres de la calidad de atención dice: la importancia de nuestra habilidad para identificar lo que es más efectivo y eficiente en la atención a la salud, depende del conocimiento científico previo. Sin ese conocimiento, nuestros juicios sobre la calidad son dudosos y se mantienen sujetos a prueba. No menciona también que en la calidad de atención existen aspectos técnicos e interpersonales que están interrelacionados, ambos se deben incluir en todo sistema de gestión de calidad. (23)

Si somos bondadosos y semejantes a Cristo, se producirá una unión de los corazones y de los intereses que resultará beneficiosa para todos.(24) Por ello debemos vivir, no para

exaltarnos a nosotros mismos sino para ser, como hijos de Dios, lo que permitan nuestras habilidades de la mejor manera en la obra que él nos ha encomendado. Nuestra preocupación debe ser causar una imagen correcta en los demás. Porque nuestra preparación es para la eternidad, para el sanatorio de arriba, donde el Gran Médico limpiará las lágrimas de todo ojo y donde las hojas del árbol de la vida son para la sanidad de la gente.(24) Debemos pensar en esta cita “Dios quiere que yo sea perfecto. Espera que trabaje apartado de todo lo común y vil, y que me esfuerce por alcanzar lo que sea de la más alta calidad”. (25)

Por lo que el beneficiado en esta dedicación médica será el paciente al 100% o al contrario si no se aplica un buen criterio o el tiempo necesario para detectar los males que aquejan al paciente. Todos los obreros deben colaborar con el médico, porque mediante la manifestación de bondad y ternura, él podrá llevar un bálsamo sanador a los que sufren. Todos son responsables ante Dios por el uso que hacen de sus habilidades. Él es responsable del crecimiento diario en la gracia. (24) Entonces el Señor bendecirá nuestros resueltos esfuerzos para aliviar a la humanidad doliente. (25)

En un estudio realizado en Irán el 2015 evaluó la calidad de servicio en los hospitales educativos de la universidad de Ciencias Médicas de Kermanshah, donde participaron 400 pacientes hospitalizados al menos dos días, donde encontraron brechas negativas entre percepción y expectativa en todas las dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, garantía, empatía, calidad total). La percepción más alta fue: la capacidad de respuesta (3.96) y la percepción más baja fue: la confiabilidad (3.65). Además, el puntaje de expectativa más alto y más bajo se relacionó con la garantía (4.7) y la confiabilidad (4.43), respectivamente. También se encontró que las expectativas de los pacientes con respecto a la calidad de los servicios fueron superiores a sus percepciones de la calidad de esos servicios.(26)

En un estudio realizado en Polonia el 2015 , se determinó las prioridades cualitativas y evaluaciones de los servicios recibidos en centros de salud estatales y privados, se incluyó 412 personas, 211 tratados en instalación estatal y 201 tratados en una instalación privada, se utilizó el cuestionario SERVQUAL, se evidenció que los clientes de centros de salud privados tienen más alta expectativa con respecto a la calidad mientras los clientes de centros estatales tienen más alta la expectativa en respecto a relaciones con el personal médico. (27)

En un estudio realizado en Irán, en Junio del 2015 se evaluó la calidad de atención en la unidad de Emergencias en el Hospital Nemazee, se utilizó la escala SERVQUAL, en 100 pacientes, los resultados demostraron que la brecha de calidad de todas las dimensiones fue significativa ($P < 0.001$). La mayor brecha de calidad estaba relacionada con capacidad de

respuesta (-1.08) y la más baja pertenecía a garantía (-0.8). Se encontró que la expectativa fue superior a su percepción en todas las encuestas (media: 3.295) (12).

En un estudio realizado en Malaysia, examinaron la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el Hospital Militar en Jordan en el 2018, encontraron que, a pesar de programas de calidad de acreditación, la insatisfacción del paciente no está disminuyendo. Se estudió 285 pacientes, en los cuales se realizó el cuestionario SERVQUAL donde se observó que la satisfacción del cliente fue alrededor del 56% de la construcción de la calidad del servicio, ya que está por encima del 0.70 representando una asociación muy fuerte. (28)

En un estudio realizado en Nepal el 2016, se evaluó la calidad del servicio de salud de un Hospital y Centro de Investigación Fishtail, utilizando el cuestionario SERVQUAL, se alcanzó a 203 pacientes adultos donde se evidenció que el 89,12% estaban satisfechos con la calidad de atención, 76.74% calificó varios factores hospitalarios como buenos. (29)

En el estudio realizado por Ríos R. donde se evaluó la calidad de servicio en hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia, 2017 donde se evidenció que la dimensión de seguridad representa una aceptación más del 70% y la dimensión de capacidad de respuesta y fiabilidad tuvieron mayor insatisfacción, sin embargo, los usuarios reconocen un servicio satisfactorio resaltando el trato del personal de salud. (30)

Borré realizó un estudio evaluando la calidad percibida sobre la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en una institución prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla-Universidad Nacional de Colombia, agosto-octubre del 2011, con una población de 158 pacientes utilizando el cuestionario Hospital Quality Service (SERVQHOS), los resultados obtenidos fueron 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. (31)

Un estudio realizado en Perú el 2003, evaluó la calidad de atención médica del departamento de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, participaron 93 pacientes atendidos de los tópicos de cirugía, medicina y Ginecología - Obstetricia, donde se encontró insatisfacción total con la calidad de la atención médica siendo las dimensiones de respuesta pronta (89.2%) y empatía (26,9%), las que obtuvieron mayor insatisfacción, y la dimensión de aspectos tangibles obtuvo la mayor satisfacción (75%). (32)

En un estudio realizado por Espinoza J. sobre la satisfacción en la consulta externa de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo en Marzo 2004, se utilizó la encuesta SERVQUAL modificado para los servicios de Salud, con una muestra de 199 usuarios seleccionados aleatoriamente, obtuvieron que el 12% de los usuarios externos estuvo satisfecho, con la dimensión de confiabilidad fue la que presentó mayor insatisfacción mientras la dimensión de seguridad mostró mayor satisfacción. (33)

En un estudio realizado en Lima-Perú realizado en el 2007, teniendo como objetivo determinar la calidad de atención en los consultorios de medicina interna de un hospital en Lima según la satisfacción de los usuarios, encontraron un 44.36% de satisfacción y satisfacción amplia, así también se observó que las mujeres tuvieron mayor insatisfacción global y en la dimensión de seguridad que los varones, el grupo etario mayor a 65 años es un factor asociado a satisfacción global y en dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La procedencia de zonas rurales también se asoció con satisfacción amplia y en dimensión de respuesta rápida y seguridad. (34)

En el distrito de Chorrillos el 2014, se realizó un estudio donde se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en micro-red Viva Chorrillos, donde se realizó la encuesta SERVQUAL, con un total de 383 personas, donde se evidenció que 65,13% de los usuarios externos se encontraban insatisfechos, según las dimensiones, el que obtuvo mayor satisfacción fue la dimensión de seguridad con un 44,2% y la de mayor insatisfacción fue la dimensión de capacidad de respuesta 73.8%. (35) 11

En un estudio realizado en Perú el 2015, determinaron el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencias del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, donde participaron 77 usuarios, utilizaron la herramienta SERVPERF, encontraron que la dimensión de fiabilidad tuvo el mayor porcentaje de satisfacción (94.8%), y el de menor satisfacción fue la dimensión de capacidad respuesta (76.6%), a nivel global encontraron que el nivel de satisfacción fue 92.2% de los usuarios atendidos. (1)

Un estudio realizado en Perú determinó la satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de EsSalud y MINSA, donde observaron que los usuarios atendidos en EsSalud tienen un nivel de satisfacción más alto (71.7%), en comparación con MINSA (44.6%). Utilizaron el cuestionario SERVQUAL, donde EsSalud tuvo mayor satisfacción en todas las dimensiones que MINSA. Así también se encontró que la dimensión con más insatisfacción tanto en EsSalud (27.9%) y MINSA (61.3%) fue la dimensión de Capacidad.

Siendo la dimensión de empatía la de mayor satisfacción tanto en EsSalud (74%) como en MINSA (50%).(3)

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

II.2. Bases Teóricas

El hospital constituye una infraestructura importantes que ofrece un servicio de salud en todo el mundo, sin embargo la calidad y la rentabilidad de la asistencia sanitaria prestada son los principales factores que deben tener en cuenta para una mejora continua de la satisfacción del paciente, para esto se requiere de información actualizada que tenga la mayor precisión y la más oportuna para la toma de decisiones clínicas y administrativas. (36)

La definición y contexto de calidad de atención de un servicio de salud en estas últimas décadas ha ido tomando mayor importancia, pues está asociado a diferentes ámbitos disciplinarios como el caso de la gerencia y administración, principalmente se ha considera aspectos como la productividad, la eficiencia y rentabilidad de una organización (28), constituyendo uno de los ejes principales de la evaluación en los establecimientos y servicios de salud hace ya más de una década. (1,37)

En 1980 Avenis Donabedian define calidad asistencial como: "Calidad de atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar la ganancia y pérdida que pueden acompañar el proceso en todas sus partes".(23,38)

En 1989, la ISO (International Organization of Standardization) define que la "calidad es el grado en que las características de un producto o servicios cumplen los objetivos para lo que fueron creado".(39)

La implementación del concepto de calidad de la atención al campo de la salud por la OMS en 1991, define que la calidad de atención en salud pública es "asegurar que el paciente obtenga tanto los servicios diagnósticos y terapéuticos los más adecuados posibles para recibir una atención óptima, con el mínimo de riesgos iatrogénicos y el máximo de satisfacción del paciente con el proceso". (40)

Sin embargo, el término calidad de atención no significa lujo o complejidad, sino, contrariamente, la calidad de atención debe obedecer a los mismos criterios en todos los niveles de atención y en todos los establecimientos de salud, tampoco se hace referencia a un una calidad de atención excelente en término absoluto, sino que esta es un proceso de

mejoramiento continuo, así también calidad de atención es una cualidad objetivable y mensurable que no pertenece a un grupo de personas sino a toda la organización.. (41)

En el contexto en el que nos encontramos, el contexto de calidad significa dar una respuesta efectiva a las situaciones de sanidad que sobre caen en una población y sus respectivos individuos todo esto implica la percepción de la calidad de los pacientes, lo que determinará la satisfacción de estos, de su entorno familiar y de la comunidad para con estos servicios.(41)

En resumen, el objetivo de la calidad de atención es satisfacer al usuario, por lo que “ofrecer calidad es sobrepasar las expectativas del usuario y/o encuestado. (31)

Asimismo, MINSA (2000) nos indica que la calidad de atención es un proceso de suma importancia para determinar el éxito del establecimiento de salud por las tareas que realiza y en cuanto a lo que este puede ofrecer en servicios. La tendencia actual es la incorporación de las opiniones de los pacientes atendidos en cuestiones de calidad de servicio.(3)

Por lo que podemos decir que los conceptos de calidad varían depende a quien lo utiliza. El nivel de satisfacción del paciente no es estático, sino cambiante en el tiempo, este puede tener una evolución positiva o negativa debido a las influencias que se recibe del entorno, Hoy los niveles de satisfacción son más exigentes, por lo que los ejecutivos de las prestadoras de servicios (centros de salud), deben conocer el nivel preciso de la calidad que están brindando.(1)

El Consejo Nacional de Salud (CNS) en el 2013, menciona que los establecimientos de salud, tanto privados como públicos deben estar acreditados, para poder lograr una atención de calidad oportuna, completa y segura. Además, es necesario evaluar permanentemente al usuario externo, luego de recibir los servicios brindados (19)

Aquellos errores que se encuentran con mayor frecuencia en la práctica van dirigida a la atención médica y en la satisfacción de las necesidades de salud, y se deja de lado con mucha frecuencia las demandas y preferencias del paciente.(42)

La satisfacción que demuestre el usuario externo, indica la gestión en las IPRESS y la satisfacción se da a través del de la resta entre percepción y expectativa. Este resultado está influenciado por diversos factores, entre ellos el estilo de vida, experiencias previas, expectativas, entre otros, se considera una medida de control del funcionamiento del sistema sanitario.(43)

En un principio se entendía que la satisfacción del cliente puede ser el resultado de cualquier dimensión de calidad o no calidad. Howard y sheth (1969) argumentaron que la satisfacción del cliente requiere experiencia del proveedor de servicios, lo cual fue validado por Taylor y Baker (1994). (44)

También Fitzpatrick en 1991 en un análisis crítico ha señalado que medir la satisfacción del usuario respecto a la calidad de servicios médicos puede predecir y mejorar la aceptación de los pacientes para seguir tratamientos y prescripciones hechas por el médico, así también está relacionada con la continuidad del uso de los servicios de salud y con menor cantidad de reclamos y juicios por mala práctica. (45)

La gestión de la calidad de atención en los establecimientos y en los servicios de salud es una de las estrategias más usadas y añadido a eso la opinión del usuario es uno de los aspectos importantes en la evaluación de la satisfacción del paciente. Se han usado muchos modelos en la actualidad aceptados y difundidos hacen uso de la satisfacción del usuario para ser un indicador de calidad de atención. En Perú se han usado herramientas para medir la satisfacción del usuario, una herramienta común es aplicar un cuestionario y obtener resultados de la percepción del encuestado con respecto a sus requerimientos y los procesos realizados en la atención del establecimiento de salud.(9) Las herramientas estandarizadas de cuestionarios como SERVQUAL han sido validadas para evaluar la evaluación de la calidad del servicio de salud de una institución médica. (29)

El modelo SERVQUAL, en el cual se realiza la comparación entre las expectativas y sus percepciones respecto al servicio prestado en una organización; Entre otros el cuestionario SERVPERF de Croning y Taylor (1992) el cual implica el desempeño de las personas proveedoras en el encuentro de servicios; o el instrumento Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud (PECASUSS) que busca identificar el impacto del programa de calidad. (8,9)

SERVQUAL

Un método ampliamente aplicado para evaluar la calidad de servicio es el modelo SERVQUAL o análisis de brechas. Este modelo mide la calidad de servicio entre cómo la brecha entre las expectativas de servicio de un cliente y las percepciones del cliente sobre el servicio prestado ($Q = P - E$). (9,36)

La escala multidimensional SERVQUAL 1985 fue creada por Valerie Parasuruman y Berry, quienes añadieron literatura sobre la calidad de servicio, esta herramienta que se extiende a una escala de 22 elementos, se ha usado por muchos investigadores mostrando una buena confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de servicios en diferentes contextos de investigación. (10,44)

Se utilizó por primera vez mediante la modificación de los elementos en el contexto específico de la medición de la calidad del sistema de información. En los últimos años, la escala SERVQUAL ha sido ampliamente aceptada y utilizada como instrumento válido para medir la calidad del servicio como la calidad del sitio web, el software y los servicios de banca electrónica, así también en muchos centros de salud y su validez y fiabilidad han sido confirmados. (12,36,44)

La calidad de servicio comprende: la calidad técnica es definida por el médico o personal de enfermería con sus conocimientos y experiencia, es la atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, basada en los resultados del encuentro del servicio, y la calidad Sentida es la que define el usuario según su punto de vista, con su experiencia al ponerse en contacto con un servicio. El modelo SERVQUAL está estructurado en calidad Sentida en lugar de calidad técnica. (46)

Este modelo de calidad de los servicios de salud se define como la diferencia entre rendimiento (qué es) y expectativas (que debería ser). Este modelo ha llevado a la realización de muchos éxitos en varias instituciones y sectores a pesar de la diversidad de servicios y necesidad de los clientes, ya que cuenta con flexibilidad, lo que permite que el investigador pueda modificarlo según la naturaleza de la institución.(28)

El modelo SERVQUAL trata de medir la calidad de servicio en 2 partes: la primera parte del cuestionario está dedicada a la situación demográfica de los encuestados, como el género, la edad, la ocupación, experiencia laboral, la segunda parte mide las expectativas del cliente en relación con un servicio y la percepción del servicio real prestado en la que incluye 22 artículos en 5 dimensiones de calidad de servicio, es decir Aspectos Tangibles (4 preguntas), Fiabilidad (5 preguntas), Capacidad de respuesta (4 preguntas), Seguridad (4 preguntas) y Empatía (5 preguntas). El análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad. (9,36)

GUÍA TÉCNICA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL MINSA (9)

La Guía técnica fue desarrollada en el 2011 por el MINSA admitiéndose como RM 527-2011/MINSA. El objetivo es determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal. Se busca priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

TABLA 1: Tabla de porcentaje de insatisfacción.

PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN			NIVEL DE SATISFACCIÓN
>60%	rojo	POR MEJORAR	INSATISFECHO
40-60%	amarillo	EN PROCESO	MODERADAMENTE SATISFECHO
<40%	verde	ACEPTABLE	SATISFECHO

Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

Respecto a las 5 dimensiones del cuestionario SERVQUAL, se pueden definir como: (9)

- 1) **Fiabilidad:** la función de hacer servicios seguros y confiables que cumplan con la expectativa del cliente.
- 2) **Capacidad de respuesta:** Voluntad de coadyuvar y apoyar al cliente y conceder un servicio veloz, además incluye sensibilidad y conciencia de las demandas, cuestiones y quejas de los consumidores.
- 3) **Seguridad:** representa la competencia y la función de los empleados para inducir un sentido de confianza en el comprador, esta magnitud es fundamental en los servicios que poseen más grandes peligros con el estado de salud del cliente.
- 4) **Empatía:** Cercanía, empatía y atención personal, en especial para todos los usuarios y esfuerzo por comprender sus necesidades.
- 5) **Tangibilidad:** Instalaciones o conjuntos físicos y comunicación, lo cual el cliente considerará para la evaluación de calidad como servicios del ámbito físico y el aspecto del personal.

FIGURA 1: Dimensiones del cuestionario SERVQUAL (9,12)



Figura 1 Preguntas asignadas a cada dimensión del cuestionario SERVQUAL

II.3 Definición de términos básicos

Insatisfacción: Es aquella ocasionada cuando la atención de salud percibida no logra alcanzar las “expectativas” del paciente y se denomina de esta manera cuando la insatisfacción supera el 60% de los encuestados.

Satisfacción: Es aquella ocasionada cuando la atención de salud percibida logra coincidir o sobrepasar con las “expectativas” del paciente y se denomina de esta manera cuando la insatisfacción no supera el 40% de los encuestados.

Moderadamente satisfecho: Es aquella ocasionada cuando la atención de salud percibida logra coincidir o sobrepasar ligeramente las “expectativas” del paciente y se denomina de esta manera cuando la insatisfacción supera el 40% pero no sobrepasa el 60% de los encuestados.

CAPÍTULO III: MÉTODOS

III.1 Tipo y diseño del estudio

Este estudio está catalogado como un estudio descriptivo, observacional, cualitativo y transversal.

III.2 Descripción del lugar de ejecución

El lugar de ejecución será el área de consultorio externo del servicio de Gineco Obstetricia, en una institución privada II-1 de Juliaca, ubicado en el departamento de Puno, provincia de San Román, distrito de Juliaca.

III.3 Diseño Muestral

III.3.1 Unidad de análisis

Será los usuarios y/o acompañantes que serán atendidos en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021.

III.3.2 Tamaño de muestra

Nuestra población consistirá en los usuarios y/o acompañantes que recibirán atención en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en la institución de salud privada II-1 de Juliaca, 2021. El tamaño de la muestra se determinará según la fórmula establecida en la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo” RM N° 527-2011/MINSA, que consta en lo siguiente: (9)

Donde:

n: Tamaño de la muestra necesaria

Z: 99% (1.96)

P: Probabilidad de que el evento ocurra (50%)

Q: Probabilidad de que el evento no ocurra (0,50%)

ϵ : 0,06 - 6%

N: Tamaño de la población (4130* usuarios)

*4130 usuarios son los que se atendieron en el consultorio externo de Gineco-Obstetricia en el año 2019 de la institución privada II-1 de Juliaca.

Reemplazando estos valores nos sale un tamaño de muestra total de: 352.11 encuestados, que llegarían a ser 353 usuarios encuestados en su totalidad como mínimo en la muestra.

TABLA 2: Fórmula para definir tamaño de muestra:

n =	$z^2 pq N$
	$e^2 (N-1) + z^2 pq$

TABLA 3: Fórmula aplicada para definir tamaño de muestra.

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \times 0.5 \times 4130}{0.052 (4130-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

TABLA 4: Tabla de asignación de valores a fórmula para definir tamaño de muestra.
Dónde:

		Categoría de hospital		
		I	II	III
N	Tamaño de muestra			
P	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0.5	0.5	0.5
Q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p)	0.5	0.5	0.5
E	Error estándar de 0.05 o 0.1 según categoría del establecimiento	0.1	0.05	0.05
Z	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96.	1.96	1.96	1.96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa del servicio de Gineco-Obstetricia.	4130		

III.3.3 Método y tipo de muestreo

El tipo de muestreo es por conveniencia.

III.3.4 Procedimiento de muestreo

El muestreo será por conveniencia, en cuanto el trabajo de muestreo consta en pedir a los usuarios y acompañantes que puedan participar y llenar un consentimiento informado físico y posteriormente una encuesta física con todos los criterios de bioseguridad, cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión.

III.3.5 Criterio de inclusión

- Usuarios mujeres mayores de 18 años de edad que acudan a la atención por consultorio externo de Gineco-Obstetricia, 2021.
- Acompañante del usuario externo que acude a una atención por consultoría externa de Gineco-Obstetricia, 2021.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarlo.

III.3.6 Criterio de exclusión

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y/o en aquellos que se visualice algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar opinión.
- Usuario y/o acompañante que no desee participar en el estudio.
- Usuarios con enfermedad mental y/o otra enfermedad que restrinja su participación en el estudio y que no tenga acompañante.

III.4 Formulación de la hipótesis

No es necesario la formulación de una hipótesis ya que el diseño del trabajo de tesis será un diseño descriptivo.

III.5 Operacionalización de Variables

III.5.1 Variables sociodemográficas

TABLA 5: Variables Sociodemográficas.

Variable	Definición operacional	Tipo de variable	Indicador	Escala de medición	Valores o categorías	Instrumento de medición
CONDICIÓN ENCUESTADO	Condición del usuario o acompañante que accede al cuestionario	Cualitativa	Porcentaje	Nominal	-Usuario -Acompañante	Encuesta SERVQUAL modificada (Anexo 1)
EDAD	Tiempo vivido expresado en años cumplidos	Cuantitativa	Años	Ordinal	-18-35 años -36-64 años -Mayor de 64	Instrumento: "Encuesta SERVQUAL modificada" de la "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los
SEXO	Condición orgánica del sexo biológico	Cualitativa	Porcentaje	Nominal	-Masculino -Femenino	

NIVEL DE ESTUDIO	DE	El grado de estudios alcanzados por el encuestado	Cualitativa	Porcentaje	Ordinal	-Analfabeto -Primaria -Secundaria -Superior técnico -Superior universitario	establecimientos y servicios médicos de apoyo" (43)
TIPO SEGURO	DE	El seguro del paciente con el cual es atendido en los consultorios de Gineco-Obstetricia	Cualitativa	Porcentaje	Nominal	-Particular -EPS -Seguro Social -Ninguno -Otro	
TIPO USUARIO	DE	Usuario atendido en los consultorios de Gineco-Obstetricia por primera vez o atendido en más de 1 oportunidad	Cualitativa	Porcentaje	Nominal	-Nuevo -Continuador	

VARIABLES ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA (9)

TABLA 6: VARIABLES DE ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA

Variable	Definición operacional	Tipo de variable	Criterios	Indicador	Escala de medición	Valores o categorías	Instrumento de medición
Nivel de satisfacción del usuario	Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario se define como la discrepancia entre la percepción del consumidor/usuario y la calidad del servicio ofrecido por una empresa en particular y sus	Cualit	Fiabili	Pregu	Ordinal	- Extremadamente satisfecho (6 y 7) -Muy satisfecho (5) - Satisfecho (4)	Encuesta SERVQUAL modificada (Anexo 1) Instrumento: "Encuesta SERVQUAL modificada" de la "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo"
		Cualit	Capac	Pregu			
		Cualit	Seguri	Pregu -13			
		Cualit	Empat	Pregu			
		Cualit	Aspec	Pregu			

expectativas sobre empresas que ofrecen el mismo servicio. (2)						-Muy insatisfecho (3)	
						- Extremadamente insatisfecho (2 y 1)	

III.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en consultorios externos del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, fue la “encuesta SERVQUAL modificada” que se contempla en la “Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.” RM N° 527-2011/MINSA (9) (Anexo 1)

Esta “encuesta SERVQUAL modificada” contiene 2 campos: el primero consta de 6 ítems sobre “datos generales del encuestado” (tabla 4: Variables sociodemográficas) y el segundo campo que evalúa el nivel de satisfacción del usuario externo que a la vez se divide en 2 subcampos de “22 preguntas sobre Expectativas del usuario y 22 preguntas de percepción del usuario”, cada una de estas 44 preguntas en general consta de una puntuación del 1 al 7 de menor a mayor importancia y satisfacción respectivamente. Así mismo las preguntas tienen 5 categorías divididas de manera uniforme tanto para expectativas como para percepción y estas categorías son (tabla 5: encuesta SERVQUAL modificada, sección categorías): (9)

- Fiabilidad: Ítems 01-05
- Capacidad de respuesta: Ítems 06-09
- Seguridad: Ítems 10-13
- Empatía: Ítems 14-18
- Aspectos tangibles: Ítems 19 -22

Previo a realizar la encuesta el usuario autorizo su participación, firmando un consentimiento informado.

III.7 Procesamiento y análisis de datos

Las encuestas físicas fueron digitalizadas en una hoja de Excel tomando como ejemplo el formato de Herramienta informática del Anexo 3 de NT de satisfacción del usuario. (Anexo 2)

El nivel de satisfacción, de acuerdo a la encuesta SERVQUAL modificada se encuentra detallada en la tabla 2, sección "Valores o categorías". (9)

Se consideran como usuarios satisfechos a los valores positivos (+) y a cero (0) que se obtiene por la diferencia entre la percepción (P) y la expectativa (E), de esta manera $P-E \geq 0$, se considera 0 como usuario satisfecho ya que quiere decir que la percepción del usuario a un ítem de la encuesta es igual a la expectativa que tenía de esta. De lo contrario se consideran usuarios insatisfecho a los que P-E tenga un valor (-) (9)

Los usuarios satisfechos e insatisfechos serán calificados en porcentajes del total de encuestados, los resultados se pueden expresar por cada pregunta, categoría y/o un resultado global de la encuesta.

III.8 Aspectos Éticos

Se cuenta con la autorización respectiva para realizar el proyecto de investigación, de la "Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación" de la institución privada nivel II-1 de Juliaca. (Anexo 3)

Todos los pacientes están informados de los objetivos del estudio y de los procedimientos a realizar de acuerdo a las recomendaciones de la declaración de Helsinki.(47). (Anexo 4)

Los datos personales que se obtengan son confidenciales y únicamente tienen conocimiento de ello los investigadores, al finalizar el estudio estos datos fueron destruidos.

CAPITULO IV: RESULTADOS

El total de personas encuestadas en los ambientes de consultorio externo de Gineco-Obstetricia fueron 386, de los cuales 11 pacientes fueron excluidos por no contener la firma en el consentimiento informado, siendo un total de encuesta analizadas 375.

Se muestran a continuación las tablas y gráficos de los resultados obtenidos:

TABLA 7: Datos generales del encuestado y nivel de satisfacción

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN		
Variable	Datos	
	n°	%
Sexo		
Masculino	95	25.30%
Femenino	280	74.70%
Total	375	100%
Edad		
18-34 años	167	44.50%
35-64 años	207	55.20%
>= 65 años	1	0.30%
Total	375	100%
Condición del encuestado		
Usuario	209	55.70%
Acompañante	166	44.30%
Total	375	100%
Nivel de estudio		
Analfabeto	1	0.30%
Primaria	44	11.70%
Secundaria	84	22.40%
Superior Técnico	129	34.40%
Superior Universitario	117	31.20%
Total	375	100%
Tipo de Seguro		
Particular	137	36.50%
EPS	115	30.70%
Ninguno	83	22.10%
Otro	40	10.70%
Total	375	100%
Tipo de usuario		
Nuevo	204	54.40%
Continuador	171	45.60%
Total	375	100%

La primera tabla de resultados que se presenta es la unión de los datos generales del encuestado según cada categoría y subcategoría de los mismos, en consecuencia, encontramos que de las 375 encuestas obtenidas estos fueron los resultados. El 74.7% (N280) de los encuestados es representado por el sexo femenino y 25.3% (N95) por el sexo masculino. En cuanto a la categoría edades, el 55.2% (N207) están constituidas por personas de 35-64 años, le sigue con el 44.5% (N167) personas entre las edades de 18-34 años y un 0.3% (1) con una única persona de ≥ 65 años. En relación a la condición del encuestado, el 55.7% (N209) son personas usuarias de los servicios en consulta externa de Gineco-Obstetricia, y el 44.3% (N166) se atribuye a los acompañantes. Continuando con la siguiente categoría, esta expresa el nivel o grado de estudio de los encuestados, el mayor número está representado por personas con estudios de nivel superior técnico con un 34.4%, seguido por personas con estudios superior universitario con un total de 31.2% (N117), en el tercer lugar tenemos a personas con estudios secundarios en un 22.4%, personas que cursaron el nivel primario son un 11,7% (N44), y una única persona con grado de analfabetismo que accedió a realizar la encuesta con ayuda del encuestador que representa el 0.3% (N1) del total de encuestados. Observando los resultados de Tipo de seguro de los encuestados vamos a observar que 36.5% (N137) está representado por personas del rubro particular, le sigue el rubro de SOAT con un 30.7% (N115), a continuación de esta el rubro ninguno con un 22.1% (N83) y en cuarto lugar el rubro Otros en los cuales se incluye principalmente al Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú (SALUDPOL) con un 10.7%. Finalmente, la última categoría constituye al Tipo de usuario donde el 54.4% (N204) son usuarios nuevos y el 45.6% (N171) son usuarios continuadores. Expresados gráficamente todos los datos expuestos anteriormente y se visualizan de la siguiente manera.

FIGURA 2: Variable sociodemográfica relacionada al sexo del encuestado, expresado en porcentaje.

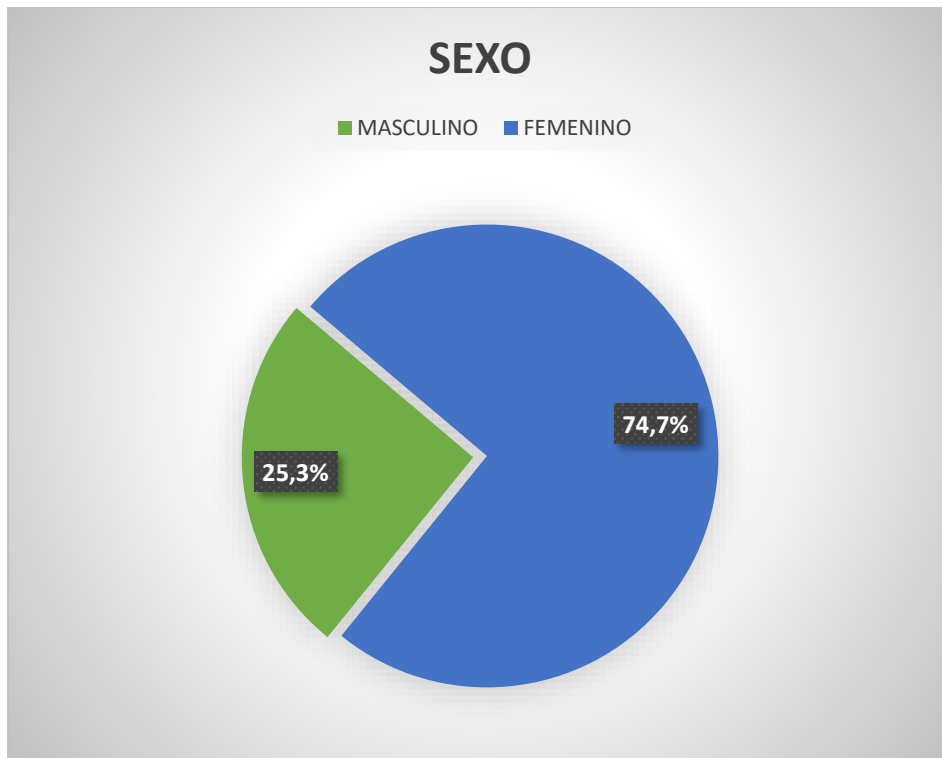


FIGURA 3: Variable sociodemográfica relacionada al sexo del encuestado, expresado en porcentaje.

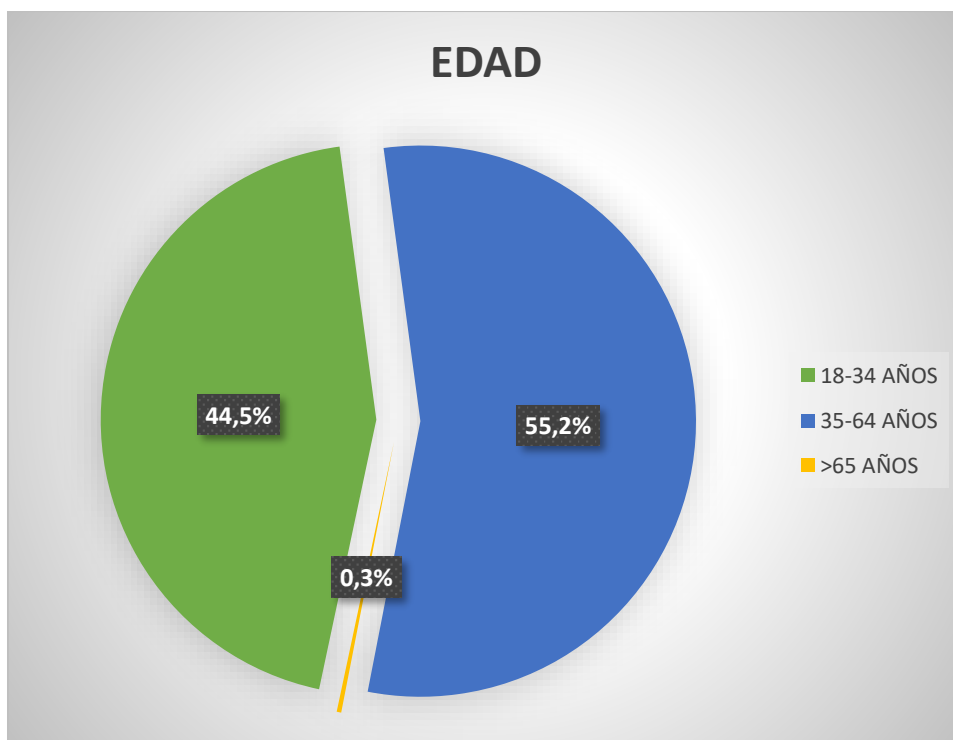


FIGURA 4: Variable sociodemográfica relacionada a la condición del encuestado, expresado en porcentaje

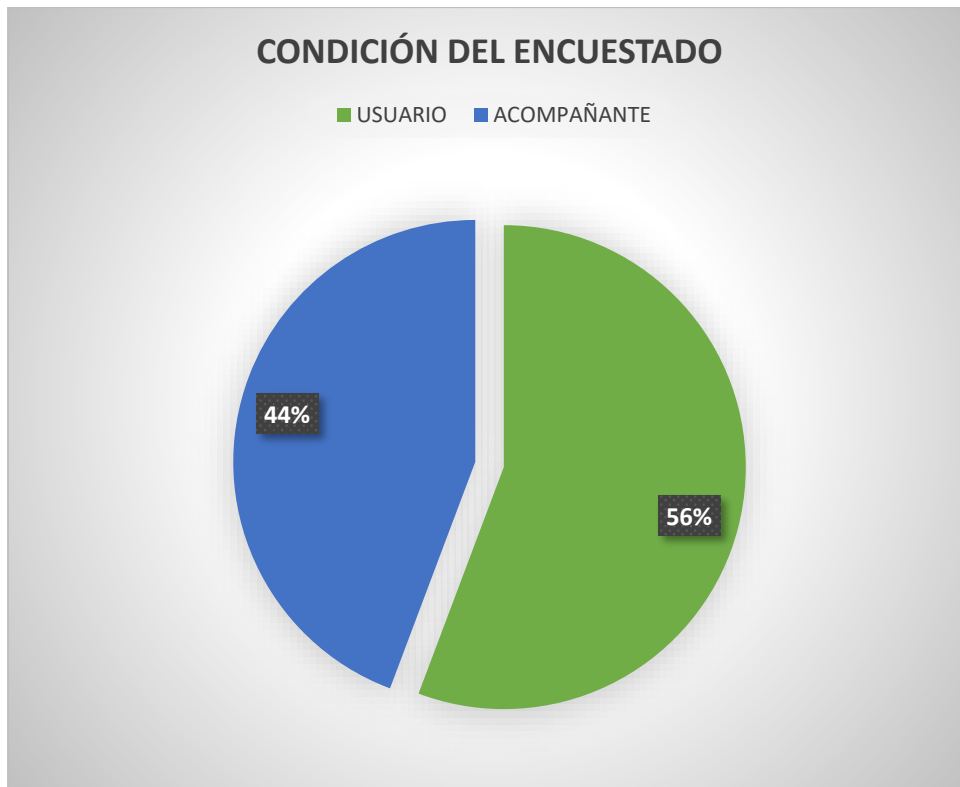


FIGURA 5: Variable sociodemográfica relacionada al nivel de estudio del encuestado, expresado en frecuencia.

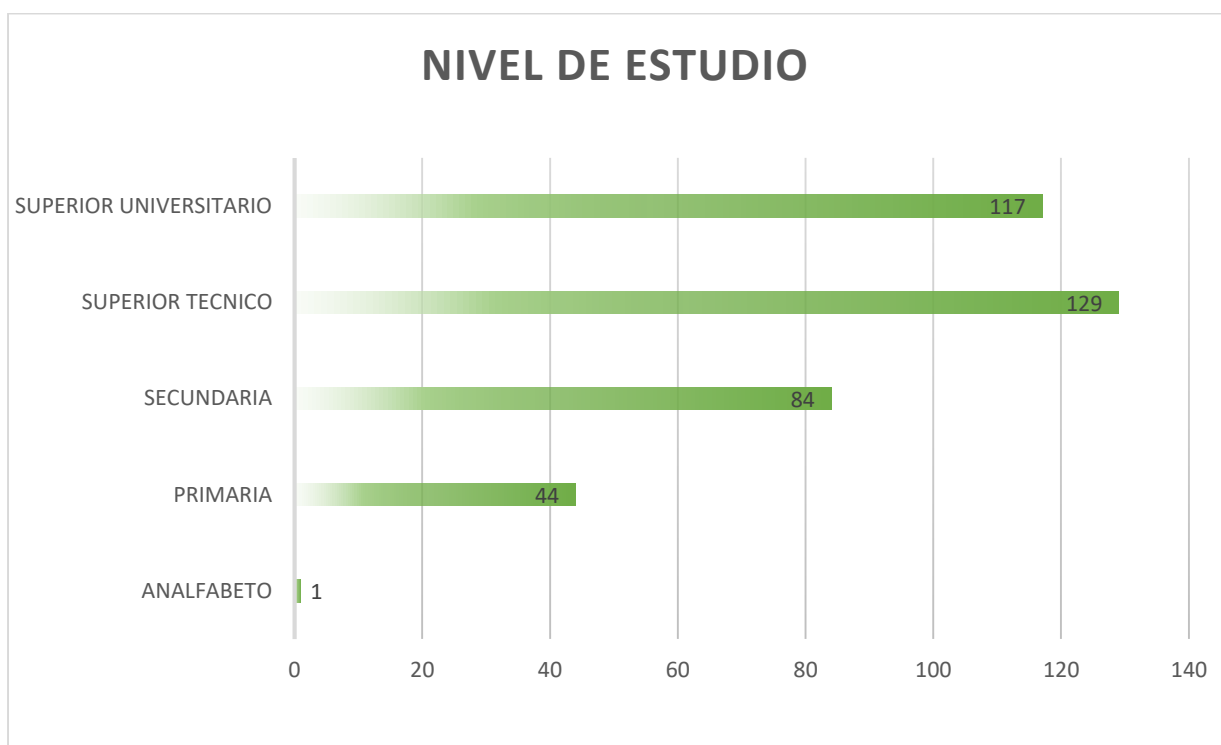


FIGURA 6: Variable sociodemográfica relacionada al tipo de seguro del encuestado, expresado en frecuencia.

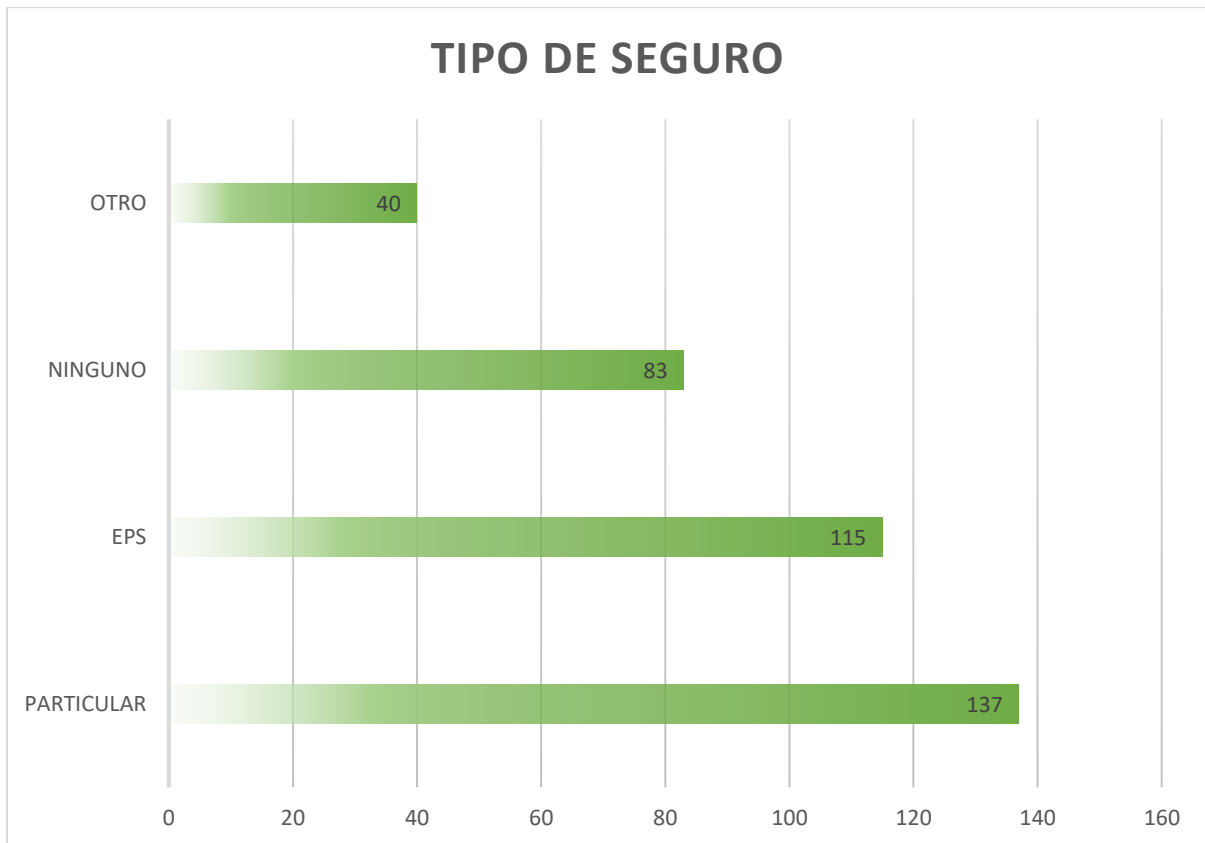
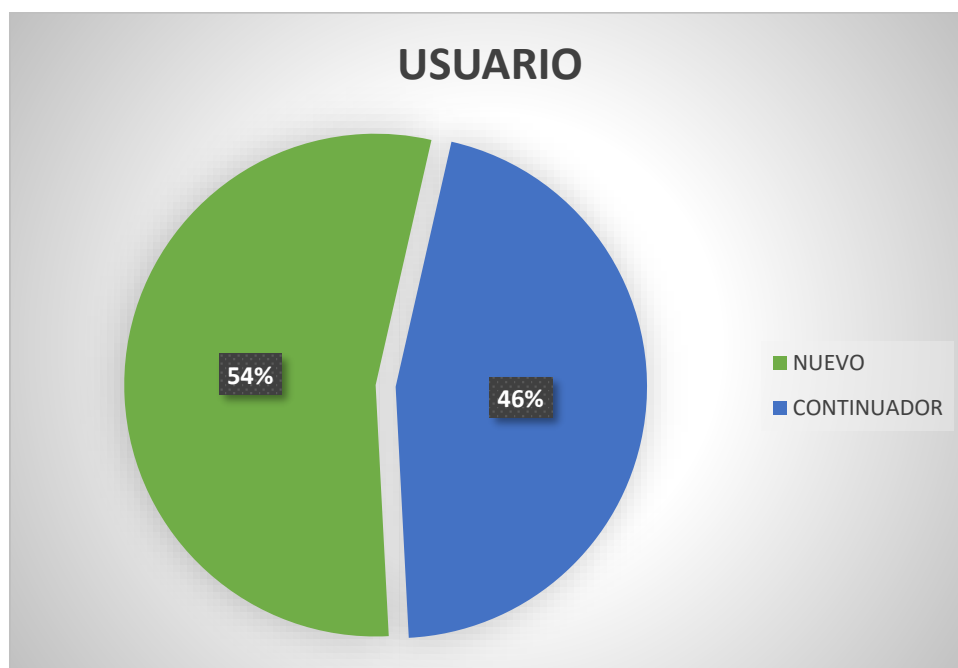


FIGURA 7: Variable sociodemográfica relacionada al tipo de usuario del encuestado, expresado en porcentaje.



A continuación se muestran los resultados de las 5 dimensiones evaluadas por la encuesta SERVQUAL de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención. En el siguiente orden: Dimensión Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles y se describen en el mismo orden para su mayor comprensión.

Los resultados se valoran de acuerdo a la Guía Técnica del MINSA. Dicho sea esto, para mayor comprensión de los resultados debemos recordar que la calidad de atención se valora de acuerdo al resultado obtenido por la diferencia entre percepción y expectativa si la diferencia da un número ≤ -1 y estos corresponden a $<40\%$ de encuestados, esta pregunta y/o dimensión tiene como conclusión un resultado "Aceptable" y una condición de satisfacción para el encuestado, adoptando un color verde, lo que quiere decir que es el resultado óptimo y que lo que connota esta pregunta tiene una buena percepción y de mucho agrado para el usuario, en segundo lugar, si la diferencia da como resultado ≤ -1 en el $40-60\%$, la pregunta y/o dimensión evaluada toma la connotación de "en proceso" y adopta un color amarillo, refiriendo una satisfacción moderada, y la institución debe tomar un poco de énfasis para mejorar estos aspectos internamente, por último, si la diferencia ≤ -1 corresponde a $>60\%$ de los encuestados, toma la connotación de "por mejorar" en este punto la institución debe poner mucho énfasis en mejorar estos aspectos ya que muestra una total insatisfacción del usuario por estos puntos. Una vez que recordamos esto será más fácil la interpretación de los resultados que se mostrarán a continuación.

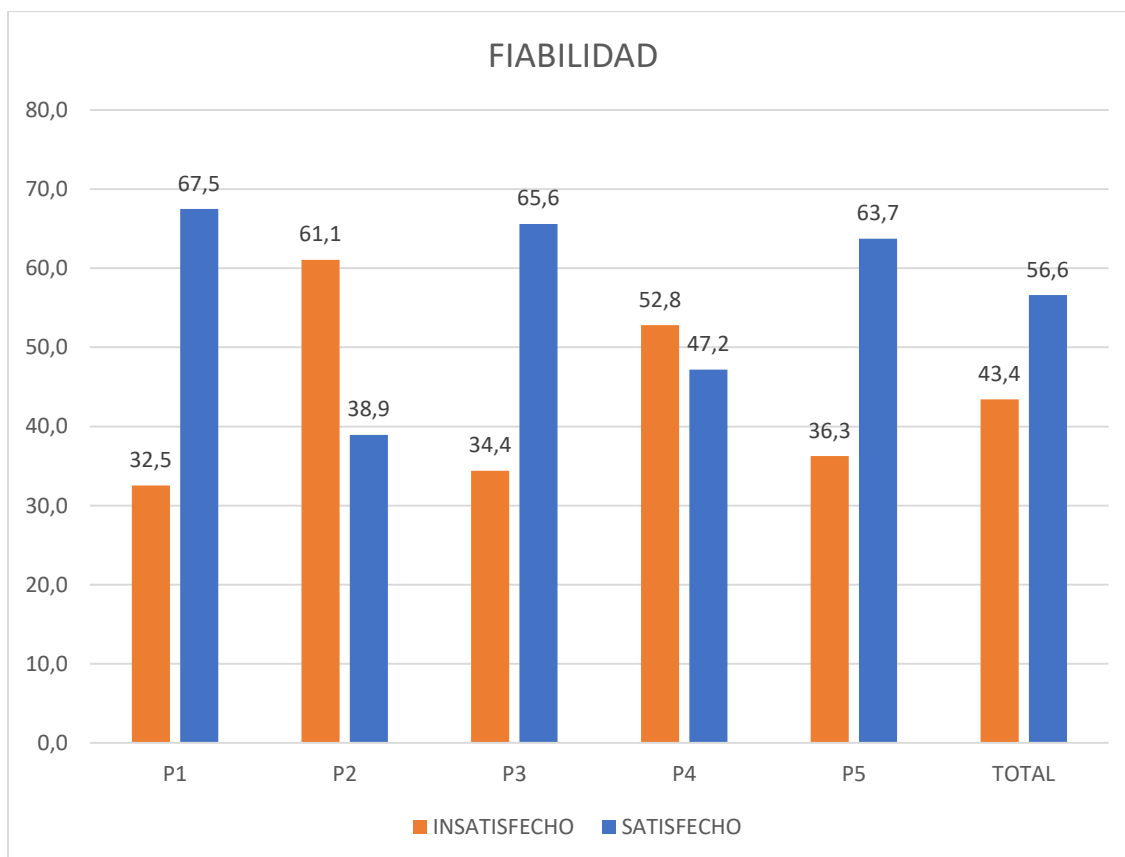
La dimensión Fiabilidad contiene 5 preguntas, las cuales evalúa la función de hacer servicios seguros y confiables que cumplan con la expectativa del cliente.(9) Sabiendo y recordando esto vemos los resultados obtenidos.

TABLA 8: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Fiabilidad.

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
P1	Insatisfecho	P1	122	32.5	32.5
	Satisfecho	P1	253	67.5	67.5
	Total		375	100.0	100.0
P2	Insatisfecho	P2	229	61.1	61.1
	Satisfecho	P2	146	38.9	38.9
	Total		375	100.0	100.0
P3	Insatisfecho	P3	129	34.4	34.4
	Satisfecho	P3	246	65.6	65.6
	Total		375	100.0	100.0
P4	Insatisfecho	P4	198	52.8	52.8
	Satisfecho	P4	177	47.2	47.2

		Total	375	100.0	100.0
P5	Insatisfecho	P5	136	36.3	36.3
	Satisfecho	P5	239	63.7	63.7
		Total	375	100.0	100.0
TOTAL		TOTAL INSATISFECHO		43.4	
		TOTAL SATISFECHO		56.6	

FIGURA 8: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Fiabilidad.



En los resultados de la dimensión Fiabilidad que comprenden el grupo de preguntas desde P1 a P5 encontramos lo siguiente: en la pregunta 1 (P1) un 67.5% tienen como resultado de la diferencia entre percepción y expectativa ≥ 0 y un 32.5% (N122) con diferencia de ≤ -1 , por lo tanto se define como satisfecho a este ítem, lo que representa un calidad de atención “Aceptable” para el encuestado. La pregunta 2 (P2) muestra un porcentaje de 38.9% (N146) con resultados de ≥ 0 y un 61.1% (N229) con diferencia de ≤ -1 , esta pregunta se considera como calidad de atención “por mejorar” y el encuestado está insatisfecho con este rubro, esta alcanzó mayor nivel de insatisfacción por parte del encuestado tanto en la dimensión Fiabilidad como en el total de preguntas de la encuesta realizada. La pregunta 3 (P3) obtiene un resultado de 65.6% (N246) en aquellos en los que la diferencia de P-E ≥ 0 y un 34.4%

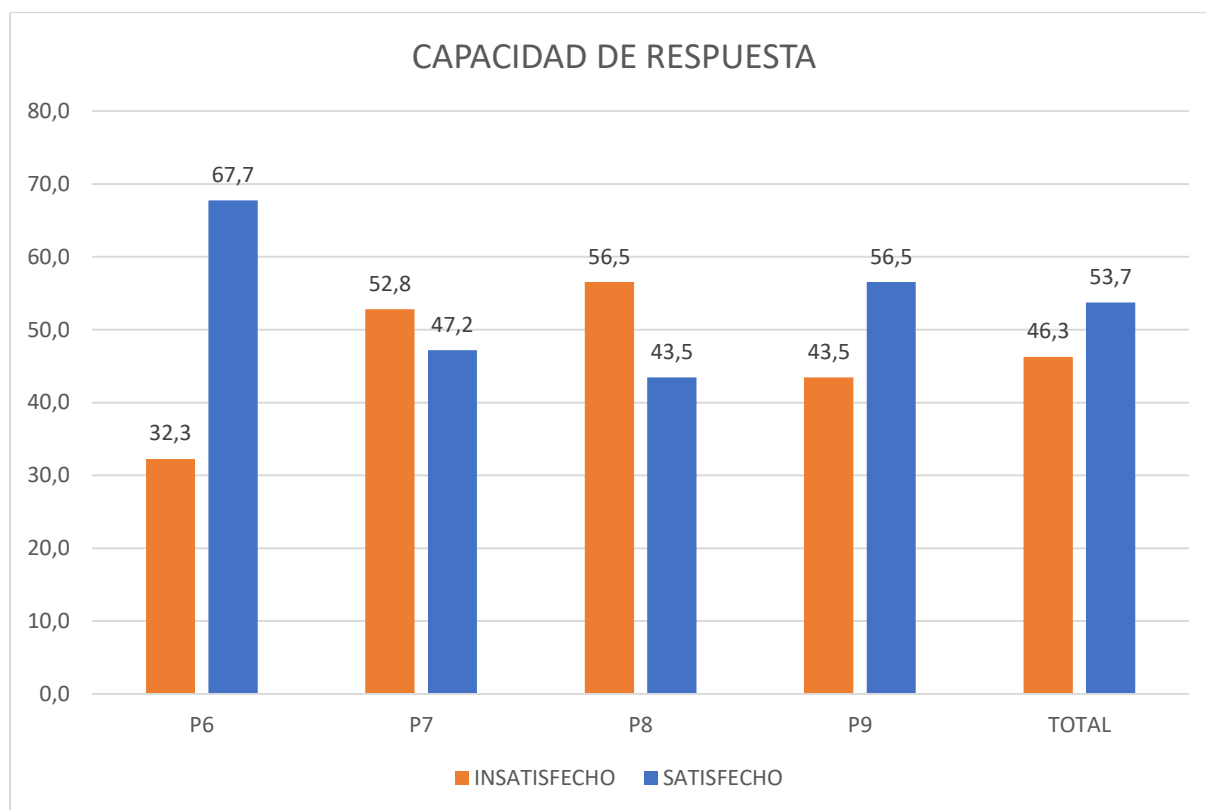
(N129) donde $P-E \leq -1$, esta pregunta se considera como calidad de atención “aceptable” para el general de encuestados y el nivel de satisfecho para los encuestados. Continuando con la pregunta 4 (P4) 47.2% (N177) se observa que $P-E \geq 0$ y un 52.8% (N198) donde $P-E \leq -1$, por lo tanto el encuestado esa esta moderadamente satisfecho y la calidad de atención está “en proceso”. La pregunta 5 (P5) última pregunta de la dimensión Fiabilidad obtuvo un resultado de 63.7% (N239) con resultados de $P-E \geq 0$ y un 36.3% (N136) con diferencia de $P-E$ en ≤ -1 , dando a esta pregunta una connotación de “aceptable” para la calidad de atención y un nivel de satisfecho para el general de encuestados. Esos fueron los resultados obtenidos por preguntas en la Dimensión Fiabilidad, 3 preguntas se consideran “aceptable” y como satisfacción para los encuestados (P1, P3, P5), una es considerada “en proceso” con una satisfacción moderada (P4), y una “por mejorar” refiriéndose a un usuario insatisfecho (P2). Ahora viendo la Dimensión Fiabilidad en general, vamos a observar que el 56.6% de los datos mostraron que $P-E \geq 0$ y que el 43.4% obtuvieron un valor de $P-E \leq -1$, esta dimensión se considera “en proceso” la dimensión se encuentra con un nivel de satisfacción moderado para los encuestados.

La dimensión Capacidad de Respuesta contiene 4 preguntas, las cuales evalúa Voluntad de coadyuvar y apoyar al cliente y conceder un servicio veloz, además incluye sensibilidad y conciencia de las demandas, cuestiones y quejas de los consumidores. (9) Teniendo en cuenta esto veamos los resultados obtenidos.

TABLA 9: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Capacidad de Respuesta.

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
P6	Insatisfecho	P6	121	32.3	32.3
	Satisfecho	P6	254	67.7	67.7
	Total		375	100.0	100.0
P7	Insatisfecho	P7	198	52.8	52.8
	Satisfecho	P7	177	47.2	47.2
	Total		375	100.0	100.0
P8	Insatisfecho	P8	212	56.5	56.5
	Satisfecho	P8	163	43.5	43.5
	Total		375	100.0	100.0
P9	Insatisfecho	P9	163	43.5	43.5
	Satisfecho	P9	212	56.5	56.5
	Total		375	100.0	100.0
TOTAL INSATISFECHO				46.3	
TOTAL SATISFECHO				53.7	

FIGURA 9: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Capacidad de Respuesta



Observamos ahora la dimensión Capacidad de Respuesta, los resultados obtenidos de la misma van desde la pregunta 6 hasta la pregunta 9 (P6 - P9) en lo que podemos observar que en cuanto a la pregunta 6 (P6) un 67.7% (N254) mostró una diferencia de $P-E \geq 0$ y 32.3% (N121) un $P-E \leq -1$, constituyendo la diferencia con un resultado negativo en $<40\%$ denominado como in nivel satisfecho para los encuestados y una calidad de atención “aceptable”. Yendo a la pregunta 7 (P7) se observa que el 47.2% (N177) corresponde a un $P-E \geq 0$ y un 52.8% (N198) un $P-E \leq -1$ este es un ítem, la denominación de calidad de atención se denomina “en proceso”, siendo el nivel de satisfacción es moderadamente satisfecho. Continuando con la pregunta 8 (P8) tenemos como resultado de $P-E \geq 0$ en un 43.5% (N163) y un $P-E \leq -1$ en un 56.5% (N212), observando en esta pregunta un nivel de satisfacción de moderadamente satisfecho y la calidad de atención en la asignación de “en proceso”. Para finalizar esta dimensión tenemos la pregunta 9 (P9) donde el 56.5% (N212) tiene un $P-E \geq 0$ y 46.3% (N163) con un $P-E \leq -1$, por lo que esta pregunta cae en la denominación de calidad de atención “en proceso” y un nivel de satisfacción de moderadamente satisfecho. En esta dimensión una pregunta se considera como “aceptable” y con un nivel de satisfacción denominado satisfecho (P6), las tres siguientes se consideran por la encuesta, ítems “en proceso” y un nivel de satisfacción de moderadamente satisfecho (P7, P8, P9). Viendo la

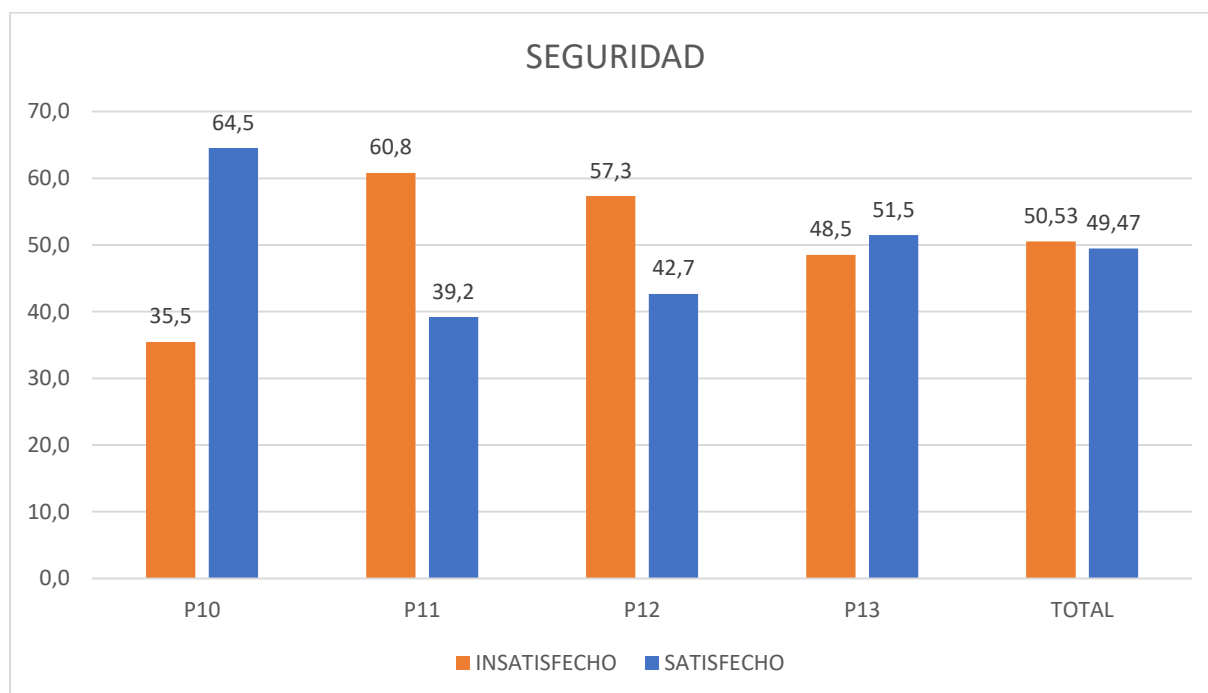
Dimensión Capacidad de Respuesta se obtiene como resultado que el 53.7% el resultado de la diferencia entre P-E es 0 o más y un 46.3% la diferencia es de ≤ -1 se denomina entonces esta dimensión como una calidad de atención “en proceso” con un nivel de satisfacción de moderadamente satisfecho.

La dimensión Seguridad contiene 4 preguntas, representa la competencia y la función de los empleados para inducir un sentido de confianza en el comprador, esta magnitud es fundamental en los servicios que poseen más grandes peligros con el estado de salud del cliente.(9) Teniendo en cuenta este concepto veamos los resultados obtenidos en esta dimensión.

TABLA 10: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Seguridad

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
P10	Insatisfecho	P10	133	35.5	35.5
	Satisfecho	P10	242	64.5	64.5
	Total		375	100.0	100.0
P11	Insatisfecho	P11	228	60.8	60.8
	Satisfecho	P11	147	39.2	39.2
	Total		375	100.0	100.0
P12	Insatisfecho	P12	215	57.3	57.3
	Satisfecho	P12	160	42.7	42.7
	Total		375	100.0	100.0
P13	Insatisfecho	P13	182	48.5	48.5
	Satisfecho	P13	193	51.5	51.5
	Total		375	100.0	100.0
TOTAL	TOTAL INSATISFECHO			50.53	
	TOTAL SATISFECHO			49.47	

FIGURA 10: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Seguridad.



La Dimensión Seguridad está constituida por 4 preguntas, desde la pregunta 10 hasta la pregunta 13 (P10 - P13). Veremos a continuación los resultados de cada pregunta individualmente y por último el resultado de la Dimensión Seguridad. La primera pregunta de esta dimensión o pregunta 10 (P10) de la encuesta, observamos que el 64.5% (N242) tiene un resultado de $P-E \geq 0$ y en su defecto el 35.5% (N133) un $P-E \leq -1$, el nivel de satisfacción es satisfecho y la calidad de atención “aceptable” con respecto a la percepción general del encuestado. La pregunta 11 por otro lados nos arroja datos de 39.2% (N147) en los que se obtuvo un $P-E \geq 0$ y 60.8% (N228) con un $P-E \leq -1$, siendo los resultados de la diferencia negativo en >60%, constituye a este ítem una calidad de atención “por mejorar” y un nivel de satisfacción denominado como insatisfecho, siendo esta la segunda pregunta después de la pregunta 2 (P2) de toda la encuesta con el mayor porcentaje de insatisfacción por el encuestado, a tomar importancia en su desarrollo y mejora en la institución. En cuanto a la pregunta 12 (P12) se obtiene que $P-E \geq 0$ corresponde al 42.7% (N160) de los encuestados y un $P-E \leq -1$ correspondiente a 57.3% (N215), siendo $P-E$ negativo en >40% pero <60% se denomina un ítem en calidad de atención “en proceso” con un nivel de satisfacción moderadamente satisfecho. Por último, pero no con menos importancia la pregunta 13 (P13), obteniéndose un resultado siguiente, $P-E$ es ≥ 0 en el 51.5% (N193) de encuestados estaba y $P-E$ es ≤ -1 en un 48.5% (N182), sabiendo con este resultado que la calidad de atención está “en proceso” y el nivel de satisfacción es moderadamente satisfecho. Se obtienen entonces como resultados que 1 pregunta denominada como calidad de “aceptable” y nivel

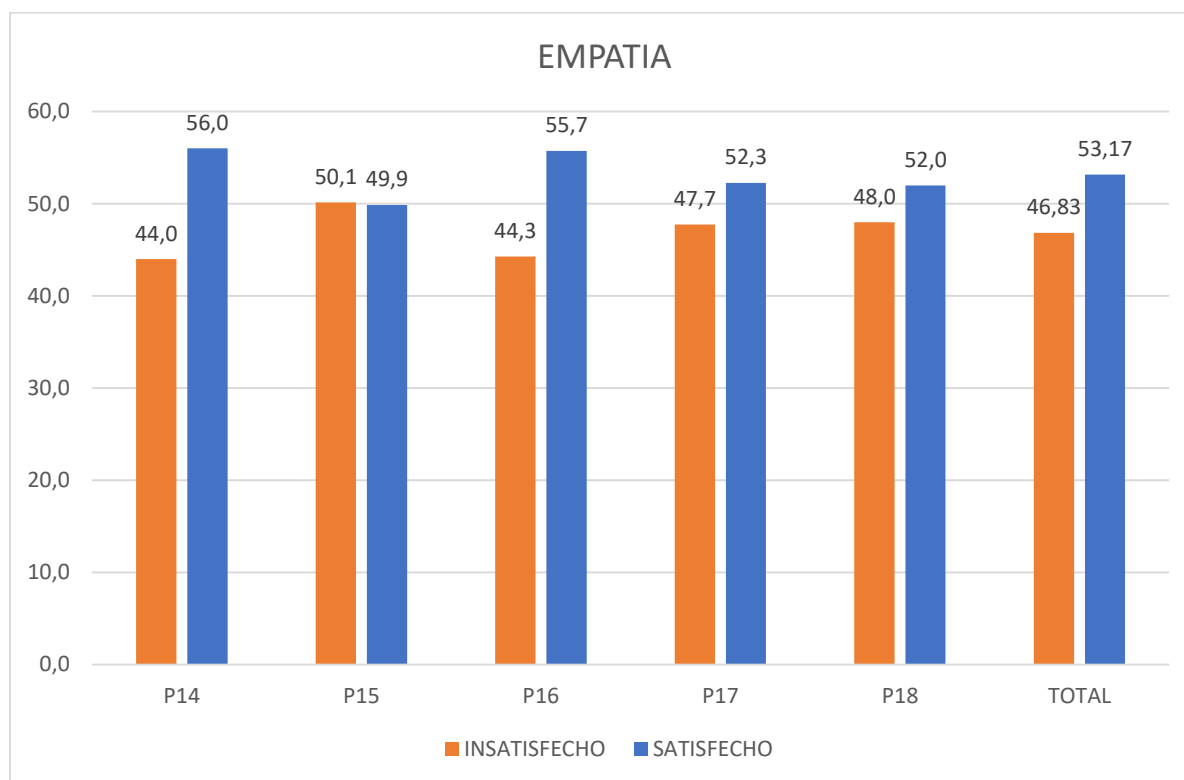
de satisfacción de satisfecho (P10) para el encuestado, 2 preguntas denominadas calidad de atención “en proceso” (P12 y P13) con un nivel de satisfacción de moderadamente satisfecho y una dentro de la denominación “por mejorar” en cuanto a calidad de atención y en cuanto a nivel de satisfacción como encuestado insatisfecho (P11). Evaluando la Dimensión seguridad en general se obtienen resultados de 49.5% con P-E ≥ 0 y 50.3% P-E negativo, siendo la dimensión con resultado general más equitativo en cuanto a satisfacción e insatisfacción, siendo así que esta dimensión cae en la denominación de “en proceso” y el nivel de satisfacción es moderadamente satisfecho.

La dimensión Empatía contiene 5 preguntas, la cual evalúa cercanía, empatía y atención personal, en especial para todos los usuarios y esfuerzo por comprender sus necesidades.(9)Teniendo en cuenta este concepto veamos los resultados obtenidos en esta dimensión de Empatía.

TABLA 11: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Empatía.

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
P14	Insatisfecho	P14	165	44.0	44.0
	Satisfecho	P14	210	56.0	56.0
	Total		375	100.0	100.0
P15	Insatisfecho	P15	188	50.1	50.1
	Satisfecho	P15	187	49.9	49.9
	Total		375	100.0	100.0
P16	Insatisfecho	P16	166	44.3	44.3
	Satisfecho	P16	209	55.7	55.7
	Total		375	100.0	100.0
P17	Insatisfecho	P17	179	47.7	47.7
	Satisfecho	P17	196	52.3	52.3
	Total		375	100.0	100.0
P18	Insatisfecho	P18	180	48.0	48.0
	Satisfecho	P18	195	52.0	52.0
	Total		375	100.0	100.0
TOTAL	TOTAL INSATISFECHO			46.83	
	TOTAL SATISFECHO			53.17	

FIGURA 11: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Empatía.



La cuarta dimensión de la encuesta se denomina Dimensión de Empatía constituida por 5 preguntas desde la pregunta 14 a la 18 (P14 - P18). Obtenemos como resultado de las siguientes, que en la pregunta 14 (P14), el 56.0% (210) de resultados muestra un P-E ≥ 0 y el 44,0% (N165) un P-E ≤ -1 , esta pregunta cae en la denominación de “en proceso” en cuanto a la percepción del encuestado y en un nivel de satisfacción denominado moderadamente satisfecho. Continuando con la pregunta 15 (P15) objetivamos resultados de que el 49.9% (N187) se muestra P-E ≥ 0 y el 50.1% (N188) P-E ≤ -1 , la pregunta está denominada como calidad de atención “en proceso” por el encuestado y un nivel de satisfacción de moderadamente satisfecho al igual que la pregunta anterior. Ahora si abordamos los resultados de la pregunta 16 (P16) objetivamos que el 55.7% (N209) se muestra un P-E ≥ 0 con esta pregunta y los aspectos que involucran, por el otro lado 44.3% (N166) muestra un P-E ≤ -1 , siendo esta una pregunta denominada “en proceso” en cuanto a calidad de atención y moderadamente satisfecho en cuanto a nivel de satisfacción. En cuanto a la pregunta 17 (P17), del 52.3% (N196) se obtiene un P-E ≥ 0 y del 47.7% (N179) un P-E ≤ -1 , siendo de la misma manera que en las preguntas anteriores que esta se denomina un rubro “en proceso” para calidad de atención y un nivel de moderadamente satisfecho en cuanto a satisfacción. Por último la pregunta 18 (P18) no arroja resultados que representa al 52.0% (N195) con un P-E ≥ 0 y un 48.0% (N180) con un P-E ≤ -1 , y nuevamente la denominación de esta pregunta

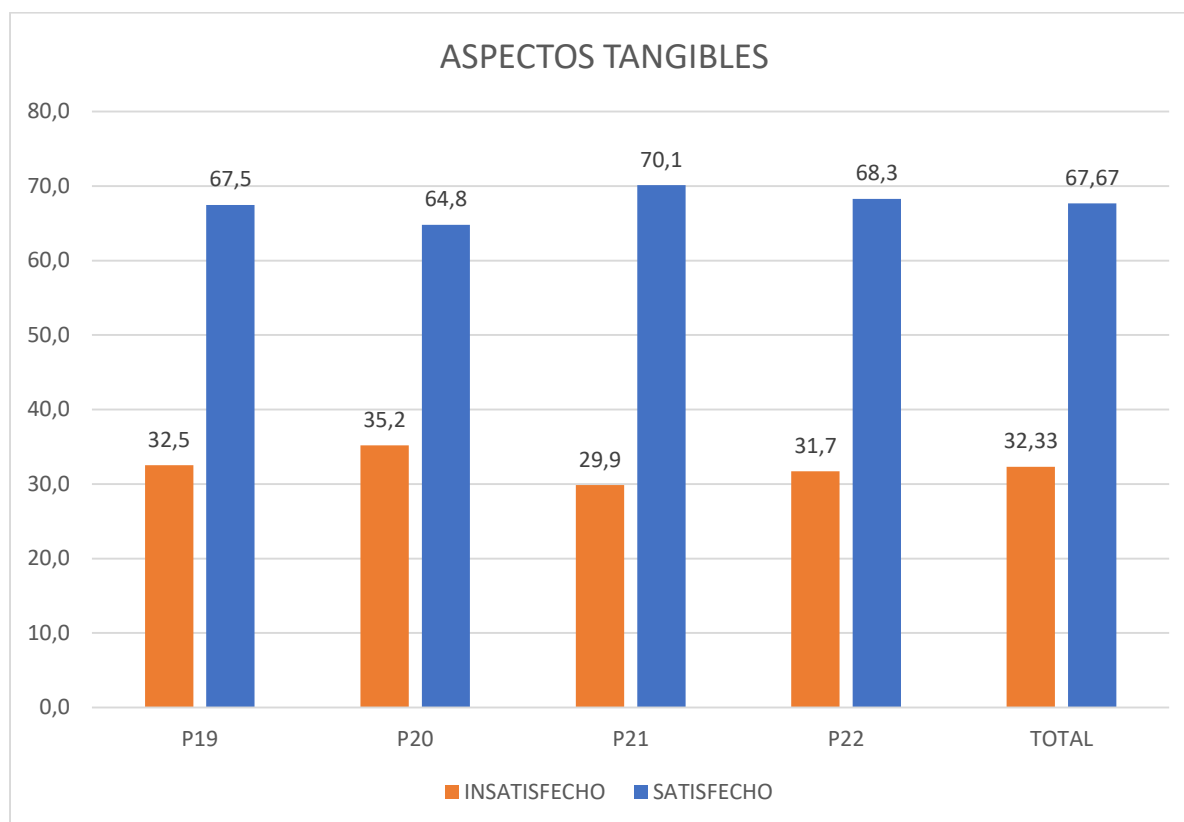
es “en proceso” para calidad de atención y en nivel de satisfacción como moderadamente satisfecho para el encuestado. Esta dimensión tiene como resultado global tiene un P-E 0 o positivo en el 53.17% y un P-E negativo en el 46.83%, la dimensión en percepción general adopta una denominación de calidad de atención “en proceso” lo cual debe ser tomada en cuenta por la institución en esta dimensión todas las preguntas obtuvieron un nivel de satisfacción de moderadamente satisfecho, lo que se refleja en la dimensión de igual manera.

La dimensión Aspectos Tangibles contiene 5 preguntas, la cual evalúa Instalaciones o conjuntos físicos y comunicación, lo cual el cliente considerará para la evaluación de calidad como servicios del ámbito físico y el aspecto del personal. (9) Teniendo en cuenta este concepto veamos los resultados obtenidos en esta dimensión Tangible.

TABLA 12: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Aspectos Tangibles.

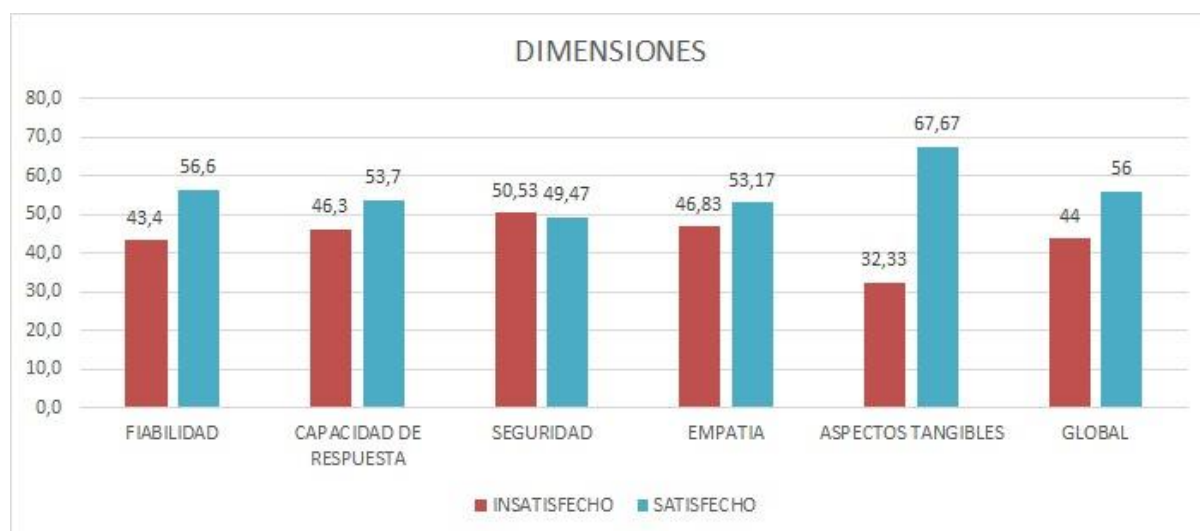
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
P19	Insatisfecho	P19	122	32.5	32.5
	Satisfecho	P19	253	67.5	67.5
	Total		375	100.0	100.0
P20	Insatisfecho	P20	132	35.2	35.2
	Satisfecho	P20	243	64.8	64.8
	Total		375	100.0	100.0
P21	Insatisfecho	P21	112	29.9	29.9
	Satisfecho	P21	263	70.1	70.1
	Total		375	100.0	100.0
P22	Insatisfecho	P22	119	31.7	31.7
	Satisfecho	P22	256	68.3	68.3
	Total		375	100.0	100.0
TOTAL	TOTAL INSATISFECHO			32.33	
	TOTAL SATISFECHO			67.67	

FIGURA 12: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de la dimensión Aspectos Tangibles.



La dimensión Aspectos Tangibles aborda las últimas 4 preguntas de nuestra encuesta desde la pregunta 19 a la pregunta 22 (P19 – P22). Observemos los resultados de las mismas. En la pregunta 19 (P19) obtenemos que el 67.5% (N253) tiene un P-E ≥ 0 y del 32.5% (N122) de usuarios se muestra un P-E ≤ -1 , ya que esta última es $< 40\%$, se denomina una pregunta y los aspectos que involucra como calidad de atención “aceptable” y un nivel de satisfacción denominado satisfecho. La pregunta 20 (P20) refiere que en el 64.8% (N243) de encuestados el P-E es ≥ 0 y que en el 35.2% (N132) el P-E ≤ -1 . La pregunta 21 (P21) tiene un P-E ≥ 0 en el 70.1% (263) siendo el ítem que alcanzo mayor porcentaje de resultado positivo muestra en toda la encuesta, y tan solo un 29.9% (N112) un P-E ≤ -1 . La pregunta 22 (P22) alcanzó un porcentaje de 68.3% (N256) donde la diferencia de P-E fue ≥ 0 en los encuestados y un 31.7% (N119) donde la diferencia tuvo como resultado un número negativo, todas las preguntas de esta dimensión comprenden un nivel de satisfacción denominado satisfecho y una calidad de atención “aceptable”. En el contexto general de la Dimensión Tangible del 67.7% se obtuvo un P-E ≥ 0 y del 32.3% un P-E ≤ -1 , es la única dimensión que está dentro de la denominación “aceptable” en cuanto a calidad de atención y con el nivel de Satisfacción denominado como satisfecho para los encuestados.

FIGURA 13: Resultados de satisfacción e Insatisfacción de las 5 dimensiones SERVQUAL.



Evaluamos los resultados de las 5 dimensiones juntas en un solo gráfico y ya no por separado con sus preguntas individuales correspondientes como analizamos anteriormente.

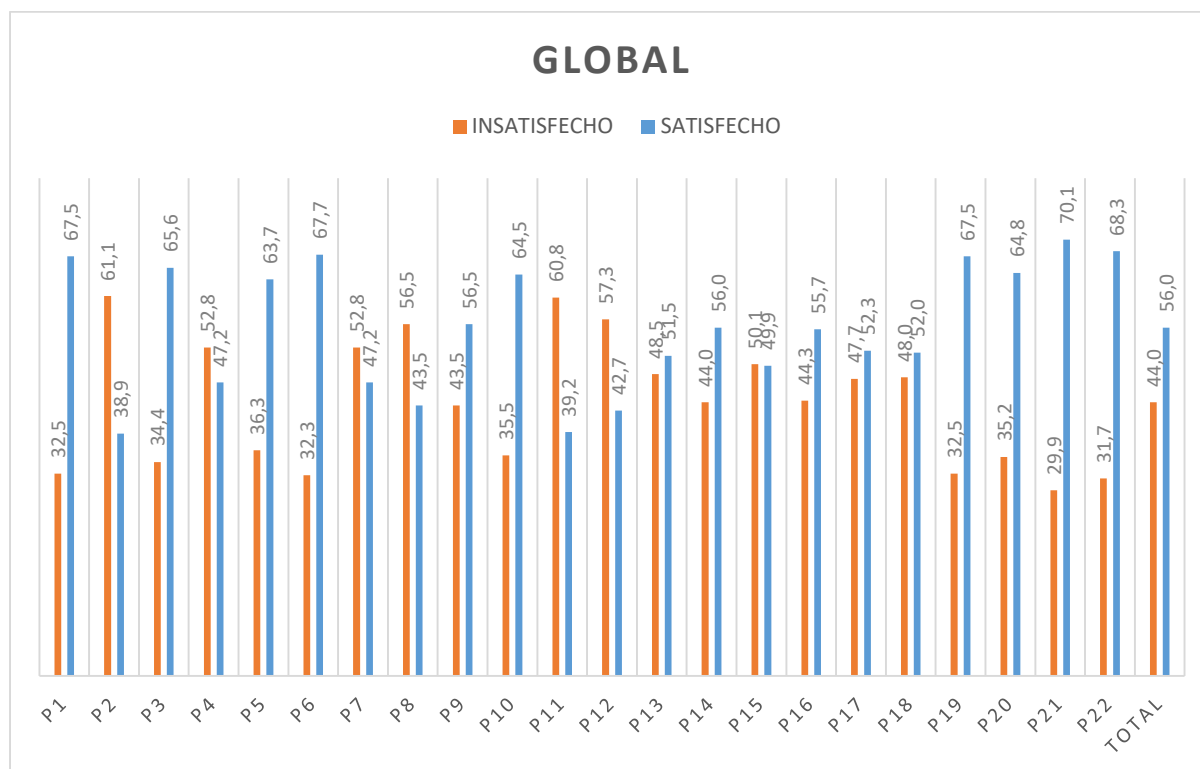
En este gráfico observamos las 5 dimensiones con sus resultados, teniendo que en Aspectos Tangibles con un 67.67% de los encuestados la diferencia de P-E ≥ 0 y en un 32.33% el P-E fue de ≤ -1 , es esta la única de las 5 que está denominada como calidad de atención “aceptable” y un nivel de satisfacción clasificado como satisfecho para los encuestado, la segunda con mayor porcentaje de P-E con resultado 0 o positivo fue la dimensión Fiabilidad con un 56.6% de encuestados y un 43.4% donde P-E tiene un resultado negativo, en tercer lugar tenemos a la sección Capacidad de Respuesta en la cual el 53.7% tiene un P-E 0 o positivo en esta esfera y un 46.3% un resultado negativo. En cuarto lugar, es para la dimensión Empatía en la cual el 53.17% tiene un P-E ≥ 0 y un 46.83% un P-E ≤ -1 . Por último, el aspecto seguridad se obtuvo, un 49.47% con P-E ≥ 0 y un 50.53% con P-E ≤ -1 . Aun así, las 4 últimas dimensiones mencionas obtuvieron un P-E ≤ -1 entre 40-60% de los encuestados por lo que son denominadas dimensiones “en proceso” de calidad de atención para el establecimiento y un nivel de satisfacción moderadamente satisfecho, haciendo hincapié en el refuerzo para la mejoría de estas y en un futuro poder alcanzar la connotación de “aceptable” y un nivel de satisfacción de satisfecho.

TABLA 13: Tabla general de resultados de satisfacción e insatisfacción por pregunta y resultado general de la encuesta.

TABLA GENERAL DE RESULTADOS						
N°	PREGUNTA	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		NIVEL DE SATISFACCIÓN
		N	%	N	%	
1	P02	146	38.90%	229	61.10%	INSATISFECHO
2	P11	147	39.20%	228	60.80%	
3	P12	160	42.70%	215	57.30%	
4	P08	163	43.50%	212	56.50%	
5	P04	177	47.20%	198	52.80%	
6	P07	177	47.20%	198	52.80%	
7	P15	187	49.90%	188	50.10%	MODERADAMENTE SATISFECHO
8	P13	193	51.50%	182	48.50%	
9	P18	195	52.00%	180	48.00%	
10	P17	196	52.30%	179	47.70%	
11	P16	209	55.70%	166	44.30%	
12	P14	210	56.00%	165	44.00%	
13	P09	212	56.50%	163	43.50%	SATISFECHO
14	P05	239	63.70%	136	36.30%	
15	P10	242	64.50%	133	35.50%	
16	P20	243	64.80%	132	35.20%	
17	P03	246	65.60%	129	34.40%	
18	P01	253	67.50%	122	32.50%	
19	P19	253	67.50%	122	32.50%	
20	P06	254	67.70%	121	32.30%	
21	P22	256	68.30%	119	31.70%	
22	P21	263	70.10%	112	29.90%	
TOTAL		210	56.01%	165	43.99%	

PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN		
>60%	rojo	POR MEJORAR
40-60%	amarillo	EN PROCESO
<40%	verde	ACEPTABLE

FIGURA 14: Gráfico general de resultados de satisfacción e insatisfacción por pregunta y resultado general de la encuesta SERVQUAL.



Como resultados generales podemos observar que 02 preguntas de las encuestas tienen color rojo y están asignadas la denominación de “por mejorar” para calidad de atención y un nivel de satisfacción denominado insatisfecho, estas corresponden a las preguntas P02 y P11 en orden descendente de insatisfacción, son en estos 2 aspectos en los que se debe trabajar más para su desarrollo y mejora. Así mismo observamos que la siguiente columna de colores corresponde al color amarillo, son aquellas preguntas en la que la diferencia de P-E es negativa, oscila entre 40 -60% y son denominados ítems de calidad de atención “en proceso” y un nivel de satisfacción moderadamente satisfecho, se deben trabajar en estos aspectos para la disminución de la insatisfacción y poder alcanzar la meta de “aceptable”, las preguntas que se encuentran dentro de este rubro son: P12, P08, P04, P07, P15, P13, P18, P17, P16, P14 y P09. Por último la tercera columna de colores representan aquellas preguntas en las que el P-E con valor de ≤ -1 corresponde a $<40\%$ de encuestados y son denominados calidad de atención “aceptable” y nivel de satisfacción reconocido como satisfecho, obteniendo un resultado óptimo de calidad de atención, y la percepción del usuario con respecto a estas preguntas, siendo rubros en los que la institución tiene un buen alcance hacia el usuario y

sus acompañantes, dentro de ella están contenidas las preguntas P05, P10, P20, P03, P01, P19, P06, P22 y P21.

Y como resultado final y global de la encuesta podemos observar que en el 56% (210) de encuestados el P-E es mayor o igual a 0 respecto a la atención brindada en consultoría externa y lo que conlleva la conexión con el entorno de consultorio externo de Gineco-Obstetricia y un 44% (165) con un P-E menor o igual a -1, lo cual se denomina como “en proceso” para la calidad de atención y un nivel de satisfacción denominada moderadamente satisfecho, la atención brindada en consultoría externa necesita algunas mejorías para que los encuestados moderadamente satisfechos se encuentren en un futura como satisfechos y el grado de calidad de atención sea “aceptable”, lo cual debe ser la meta en esta y en cualquier otra institución.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La calidad de atención tiene mayor interés en la salud, teniendo en cuenta que una atención adecuada brinda la satisfacción del paciente y esta es un aspecto fundamental para medir la calidad de atención que brinda el establecimiento de salud, a continuación se procede a comparar y analizar este estudio con otros y discutir en base a los resultados encontrados en estos, similares o diversos.

En el presente estudio realizado en los consultorios externos de ginecología de una institución nivel II-1 en la ciudad de Juliaca en el año 2021, en cuanto a las variables “sociodemográficas”, el 74,7% de las personas encuestadas fueron mujeres, que comparándolo con el estudio realizado en Kermanshah-Irán (26), Polonia (27), Nemazze-Irán (12); quienes reportaron 37%, 51-62% y 65%, respectivamente, así mismo estudios realizados en Lima (1) encontró 58.44% fueron mujeres, siendo que nuestra muestra estuvo constituida por un mayor porcentaje de mujeres en el consultorio externo de Ginecología-Obstetricia, los usuarios eran 100% mujeres al deberse a un consultorio de este carácter que constituían los usuarios al mayor porcentaje de encuestados y a esto añadimos que los acompañantes que varían entre varones y mujeres.

Ahora discutiremos a fondo la satisfacción e insatisfacción encontrada en nuestro estudio comparado a otros resultados, para ver la similitud o diferencia en cada uno de ellos.

En el estudio realizado en Chongoyape, en los centros de salud MINSA y EsSalud durante el 2016, utilizaron la encuesta SERVQUAL como herramienta y se encontraron que un 28,3 % de insatisfacción en EsSalud y 55,4% de insatisfacción en MINSA, podemos observar que en

EsSalud el porcentaje de insatisfacción fue menor al 44% obtenido en nuestro estudio por otro lado MINSA tuvo un porcentaje mayor. En este estudio la muestra fue de 228 encuestados mientras que en la nuestra investigación fue de un total de 375 encuestados que estaban compuestos por usuarios y acompañantes de una población total de 4130 personas. La diferencia de nuestro estudio con este radica en que en el estudio de comparación, en cuanto a los encuestados la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con el 32.02% seguido de aspectos tangibles con el 31.1% encontrándose estos resultados en los pertenecientes a los atendidos en los establecimientos de EsSalud, por otro lado los encuestados que fueron atendidos en los establecimientos del MINSA demostraron que la dimensión con mayor insatisfacción fue capacidad de respuesta 63.21%, seguida de la dimensión de fiabilidad con 61.33%. En nuestro estudio realizado en una institución privada de nivel II-1 se obtuvo el mayor grado de insatisfacción en la seguridad con 50.53% y en segundo lugar empatía con 46.83% y la dimensión de aspectos tangibles es la de mayor satisfacción con el 67.67% (3)

En un estudio en el que se utilizó la encuesta SERVQUAL para medir la calidad de atención relacionada al nivel de satisfacción del encuestado es el realizado en consultorios externos del hospital regional Las Mercedes-Chiclayo en el 2017. En este trabajo se encuentra un nivel de insatisfacción del 80.7% valor mayor al nuestro con el 44%, la dimensión con mayor insatisfacción seguridad con 93.5% y la de mayor satisfacción empatía con 19.4% a diferencia de este estudio "Empatía" presenta el cuarto lugar de satisfacción 53.17% y la dimensión seguridad el quinto y último lugar de satisfacción de los encuestados (48). Las diferencias que existen entre los trabajos: el lugar donde se encuesta, este estudio realizado en una institución nivel II-1 con una muestra representativa y el otro estudio describen el nivel de satisfacción de una institución nivel III.

En el estudio realizado en un hospital EsSalud de Ica en marzo 2017, donde de 130 usuarios encuestados se obtiene 60,8% de insatisfacción global, en mayor porcentaje comparado con este estudio donde hay un 44% de insatisfacción global. En nuestro estudio las dimensiones con mayor insatisfacción fueron Seguridad (50,53%) y la dimensión de Empatía (46,83%) a diferencia de los resultados obtenidos donde las mismas dimensiones tienen el menor nivel de insatisfacción con (48,5%) y (36,9%) así también las dimensiones capacidad de respuesta (46,3%) y aspectos tangibles (56,2%) tienen la mayor insatisfacción. (49) A diferencia de nuestro estudio donde encontramos que la capacidad de respuesta y la dimensión de aspectos tangibles se encuentran en tercer y quinto lugar respectivamente.

Respecto al estudio realizado en un Hospital nivel II de Chiclayo en el cual se usó la encuesta SERVQUAL en el servicio de emergencias y se obtiene que el más del 80% de encuestadas se encuentran insatisfactoria en todas las dimensiones, a diferencia de este estudio que la insatisfacción de todas las dimensiones oscila entre 40-50%; pero con la reiteración de que nuestro estudio fue realizado en consultorio y no en el servicio de Emergencia.(50)

La “dimensión de Fiabilidad” se evidencia un 43,4% de insatisfacción este resultado es menor comparado con los resultados encontrados en el Hospital nivel II de Chiclayo con un 87,6%,(50) En el hospital Nacional Arzobispo Loayza en su servicio de medicina interna un 55.24% de insatisfacción (34); también con los encontrados en el servicio externo de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión con un 71,03% de insatisfacción.(4) La pregunta con mayor insatisfacción de esta dimensión se relaciona con la programación de las citas y que esta se realice en el horario programado; sin embargo, el porcentaje de insatisfacción resulta ser elevado (61,1%). Esto revela que no se cumple con la atención y horario programado, se puede asociar a factores como, la disponibilidad de citas, y por el cambio de protocolo debido a la situación de emergencia que esta hoy en día.

La “dimensión de Capacidad de Respuesta” con un 46,3% de insatisfacción comparado con los resultados encontrados en el Hospital nivel II de Chiclayo con un 89%, se evidencia que este resultado es menor (50), en el servicio de medicina interna del HNAL un 43,24% de insatisfacción (34); también con los encontrados en el servicio externo de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión con un 71,55% de insatisfacción (4), Este resultado de insatisfacción puede deberse principalmente con la atención de caja y la atención en farmacia.

La dimensión de seguridad valora el profesionalismo que manifiesta el personal asistencial, encontramos que el 50,53% están insatisfechos, este resultado es menor comparado con los resultados encontrados en el Hospital nivel II de Chiclayo con un 60% (50), y comparado con el HNAL en su servicio de medicina interna con un 47,59% de insatisfacción se puede observar que son similares (34); también con los encontrados en el consultorio externo de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión con un 53,16%(4) de insatisfacción relacionando con principal factor el orden y tiempo reducido de la atención.

La dimensión empatía donde se valora la comprensión de las necesidades de los usuarios tiene un 46,83% de insatisfacción es menor comparado con los resultados encontrados en el Hospital nivel II de Chiclayo con un 67% también con los encontrados en el servicio externo

de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión con un 53,1% (4) y comparado con el HNAL en su servicio de medicina interna con un 41,53% de insatisfacción son similares (34) debido a la percepción de los pacientes del interés que el médico les brinda en solucionar sus problemas de salud.

La “dimensión Aspecto Tangibles” presentó un 32,33% de insatisfacción con el Hospital nivel II de Chiclayo con un 83% (50), con el HNAL en su servicio de medicina interna con un 52,42% (34); y del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en su servicio de pediatría con un 76,44% de insatisfacción (4) en nuestro trabajo es menor, donde se encontraron factores como la falta de equipo y materiales disponibles como la principal insatisfacción.

Finalmente, esta investigación trata de examinar por pregunta realizada a fin de orientar los principales problemas que aqueja a la población de Juliaca, para mejorar los servicios de salud. Con los resultados obtenidos en nuestro estudio dar recomendaciones al centro de salud para obtener mejores resultados en próximos estudios.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN

Los encuestados de la institución privada nivel II-1 en la ciudad de Juliaca demostraron una diferencia entre percepción y expectativa mayor o igual a 0 en un 56% (210) de encuestados y una diferencia entre perspectiva y expectativa menor a -1 en un 44% (165) de encuestados, reflejada a través de los resultados de la encuesta SERVQUAL a partir de estos resultados la calidad de atención se denomina “en proceso” y el nivel de satisfacción es de moderadamente satisfechos para el total de encuestados.

Según las dimensiones obtuvimos que la que mostró un nivel de satisfacción definido como insatisfecho corresponde la dimensión de Seguridad ya que en el 50.53 % (190) se obtuvo una diferencia de percepción-perspectiva ≤ -1 , le continúa la sección Empatía con un 46.8% (176) de resultado ≤ -1 y cercano a ella Capacidad de Respuesta con un 46.3% (174) de encuestados con resultado ≤ -1 , en cuarto lugar, encontramos Fiabilidad con un 43.4% (163), las cuatro dimensiones mencionadas tienen una calidad de atención denominada “en proceso” por lo que es considerada por los encuestados como un nivel de satisfacción de moderadamente satisfechos. En aspectos tangibles a diferencia de las otras dimensiones tiene un P-E ≤ -1 en un 32,33% de encuestados, por lo que representa atención de calidad “aceptable”, con esta dimensión los encuestados se encuentran realmente en un nivel de satisfacción como satisfechos.

Las preguntas que presentaron mayor porcentaje de P-E ≤ 1 en más del 60% de encuestados corresponde a P02, P11 el cual se representa como calidad de atención “por mejorar” reflejando una un nivel satisfacción como insatisfacción por estos puntos. Las Preguntas P12, P08, P04, P07, P15, P13, P18, P17, P16, P14 y P09, representa una atención de calidad “en proceso” los encuestados reflejan un nivel de satisfacción de moderadamente satisfechos por estos rubros representados con las preguntas mencionadas previamente. Las preguntas P05, P10, P20, P03, P01, P19, P06, P22 y P21, P-E ≤ -1 representa a menos del 40% de encuestados, lo que representa una atención de calidad “aceptable”, y en el nivel de satisfacción, los encuestados se encuentran satisfechos con estos ítems.

CAPÍTULO VII: CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores del presente trabajo de investigación declaramos no tener ningún conflicto de intereses.

CAPÍTULO VIII: LIMITACION DEL ESTUDIO

- El contexto de la Pandemia obligo a establecer medidas estrictas de bioseguridad al momento de realizar las encuestas (mascarilla, protector facial, distanciamiento) así como proporcionar las encuestas con la menor manipulación posible, desinfección de los lapiceros antes y después del desarrollo de cada encuesta.
- Menor afluencia de pacientes por lo que se tuvo que aprovechar al máximo la llega de los usuarios ya acompañantes como potenciales encuestados.
- Los usuarios con el grado de analfabetismo decidieron no participar del estudio,
-

CAPÍTULO IX: RECOMENDACIONES

Recomendaciones a la Institución privada II-1

- Se recomienda a la institución la realización de encuestas y/o evaluaciones para valorar la calidad de atención en forma periódica pudiendo ser anual o semestral.
- Se recomienda a la institución que tiene un comité de calidad que se siga trabajando constantemente en mejorar la calidad de atención teniendo como referencia los resultados expuestos.
- Se recomienda efectivizar y optimizar el estudio de calidad de atención en este consultorio y extrapolar a otros servicios tales como emergencia y hospitalización.

- Se recomienda a la institución informar sobre los deberes que tienen los médicos y derecho de los mismos para mejorar.
- Se recomienda plantear estrategias y metodología para medir la calidad de atención e sus usuarios.
- Se recomienda realizar cursos de capacitación para la mejora en la calidad de atención.

Recomendaciones a la Universidad Peruana Unión

- Se recomienda a la Institución universitaria seguir fomentando e incentivando la realización de trabajos de investigación, y fortalecer el aspecto formativo de los profesionales de la salud orientado a la evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud tanto en instituciones públicas o privadas
- Se recomienda a la institución universitaria establecer estrategias y mecanismos de articulación con instituciones u organizaciones prestadoras de servicios de salud para promover trabajos de investigación enfocados en la calidad del servicio de atención en salud.

Recomendaciones al personal asistencial

- Se recomienda al personal asistencial cumplir con los deberes institucionales respecto a la calidad en atención, como puntualidad, veracidad, cordialidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Huerta. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Repos Tesis - UNMSM [Internet]. 2015;55. Available from: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4033>
2. Hanefeld J, Powell-Jackson T, Balabanova D. Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. Bull World Health Organ. 2017;95(5):368–74.
3. Garcia R, Galvez N. calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: minsa– essalud, chongoyape - Perú. quality. Rev Tzhoeco. 2016;8(02).
4. SÁNCHEZ IGA. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre. UNMSM; 2019.

5. Aguilar e, avila d, norja a, garcia h, lazo os. Documento técnico: “sistema de gestion de la calidad en salud.” Ministerio de salud. 2006;1–34.
6. Oviedo J. Nivel de satisfacción de las pacientes con y sin preparación en psicoprofilaxis obstétrica al recibir la atención del primer parto eutócico en el Hospital I Jorge Voto Bernales Corpancho: EsSalud. 2010;1–58. Available from: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2458/1/Oviedo_se.pdf
7. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)*. 2000;114(SUPPL. 3):26–33.
8. Emilio Cabello JLC. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*. 2012;23(1):88–95.
9. MINSA. Guia Técnica para la evaluacion de la satisfacción del Usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo. Lima; 2012.
10. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *J Mark*. 1985;49(4):41–50.
11. Clinica Americana de Juliaca. HISTORIA [Internet]. Clinica Americana de Juliaca. 2018 [cited 2021 Mar 23]. Available from: <https://www.clinicaamericana.org.pe/historia/>
12. Gholami M, Kavosi Z, Khojastefar M. Services quality in emergency department of Nemazee Hospital: Using SERVQUAL model. *J Heal Man Info [Internet]*. 2016;3(4):121–9. Available from: http://jhmi.sums.ac.ir/article_42677.html
13. Maclennan M, Mason C, Mason E, Mbizvo M, Mendis S, Mertens T, et al. Informe Sobre la Salud en el Mundo 2013 Investigaciones Para Una Cobertura Sanitaria Universal. 2013;
14. Atención primaria en salud. *Horiz Med*. 2013.
15. Berendes S, Heywood P, Oliver S, Garner P. Quality of private and public ambulatory health care in low and middle income countries: Systematic review of comparative studies. *PLoS Med*. 2011;8(4):12.
16. Pascoe GC. Patient satisfaction in primary health care: A literature review and

- analysis. *Eval Program Plann.* 1983;6(3–4):185–210.
17. Bisschoff C, Clapton H. “ Measuring customer service in a private hospital ”
Measuring customer service in a private hospital. "Problems Perspect Manag.
2019;(2014).
 18. Bleich SN, Ozaltin E, Murray CJL. How does satisfaction with the health-care system
relate to patient experience? *Bull World Health Organ.* 2009;87(4):271–8.
 19. MINSA. Lineamientos y medidas de reforma del sector Salud. 2013;1–164. Available
from:
[https://www.minsa.gob.pe/especial/2013/reforma/documentos/documentoreforma111
22013.pdf](https://www.minsa.gob.pe/especial/2013/reforma/documentos/documentoreforma11122013.pdf)
 20. Salvador Suárez FJ, Millán Soria J, Téllez Castillo CJ, Pérez García C, Oliver
Martínez C. C. Implementation of an emergency department health care quality plan
and its impact on patient satisfaction. *Emergencias.* 2013;25(3):163–70.
 21. E G d. W. Mente, *Cárcer y personalidad* [Internet]. 1992. 399p p. Available from:
<https://m.egwwritings.org/es/book/203.72>
 22. G. de White E. *Mente, Cárcer y personalidad* [Internet]. 2007. 483p p. Available
from: <https://m.egwwritings.org/es/book/203.72>
 23. Donabedian A. Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la
calidad de la atención. *Salud Publica;* 1993. 35(1):94–7.
 24. G de White E. *Consejos sobre la salud* [Internet]. 1989. p. vol.53 692 p. Available
from: <http://ellenwhiteaudio.org/ebooks/sp/ellenwhite/Consejos Sobre la Salud.pdf>
 25. G. de White E. *El Ministerio Médico* [Internet]. 2001. p. 597 p. Available from:
<https://m.egwwritings.org/es/book/1760/toc%0A%0A>
 26. R, Satar, B, Karami Matin K, Moradi, B, Bijan M, Fallahi B, Shokati H S. Measurement
of Quality of Educational Hospital Services by the SERVQUAL Model: The Iranian
Patients' Perspective. *Electron physician* [Internet]. 2017;9(9):1–17. Available from:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5633215/>
 27. Manulik S, Rosińczuk J, Karniej P. Evaluation of health care service quality in Poland
with the use of SERVQUAL method at the specialist ambulatory health care center.

- Patient Prefer Adherence. 2016;10:1435–42.
28. Al-Mhasnah AM, Salleh F, Afthanorhan A, Ghazali PL. The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Manag Sci Lett*. 2018;8(12):1413–20.
 29. Ghimire P, Ghimire P, Acharya M. SERVQUAL Questionnaire based Health Service Quality Assessment in a Private Hospital of Western Nepal . 2020;5(1):79–85.
 30. Paula Andrea Rios Rios. Medición de satisfacción de la calidad del servicio en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta- Colombia. Según el modelo SERVQUAL. 2017;1–50.
 31. Garcia Tejada Y. Calidad de servicio y su relacion con la satisfaccion del usuario en el centro de salud Characato, Arequipa, 2018. 2018;128.
 32. Navarro Gonzales CL. Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Diálisis del SUA- Nefrología de la UPCH. 2016;51. Available from:
<http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/147/Evaluaci%25C3%25B3n%2520de%2520la%2520calidad%2520de%2520atenci%25C3%25B3n%2520a%2520tra%25C3%25A9s%2520de%2520la%2520medici%25C3%25B3n%2520del%2520nive%2520de%2520satisfacci%25C3%25B3n%2520del%25>
 33. Lamadrid-Benites LM. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente Las Mercedes mediante la encuesta SERVQUAL modificada Chiclayo 2017. 2019;1–77.
 34. Casalino Carpio GE. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Rev Soc Peru Med Interna*. 2008;21(4):143–52.
 35. Gomez J, Quezala L, Lozano M, Bautista V. Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro materno infantil Manuel Barreto, Lima,2017. 2014;1–103. Available from:
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/7340/Cuidados_MayhuaQuispe_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 36. Jebraeily M, Rahimi B, Zare Fazlollahi Z, Lotfnezhad Afshar H. Using SERVQUAL

- Model to Assess Hospital Information System Service Quality. Hormozgan Med J. 2019;In Press(In Press):1–6.
37. Cabello morales e. Calidad de la atención medica: ¿ paciente o cliente? Rev medica hered. 2015;12(3):96.
 38. Net. Àrs. La calidad de la atención. J aoac int. 1992;75(1):196–9.
 39. 2000 I. Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000. 2000;1–4.
 40. OMS. Capítulo 8 De La Calidad De La Atención En Salud. 2015;1–2. Available from: <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/Capitulo 8.pdf>
 41. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. Rev Cuba Hematol Inmunol y Hemoter. 2014;30(2):179–83.
 42. Masuet AM. " La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba ". 2010.
 43. Becerra-Canales B, Condori-Becerra Á. Satisfacción de usuarios en Hospitales Públicos: Experiencia del plan “cero colas” en Ica, Perú. Rev Esp Salud Pública. 2013;87(4):651–7.
 44. Ali M, Raza SA. Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. Total Qual Manag Bus Excell. 2017;28(5–6):559–77.
 45. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction. Br Med J [Internet]. 1991;302:887–9. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1669267/pdf/bmj00121-0035.pdf>
 46. Ladhari R. Alternative measures of service quality: A review. Manag Serv Qual. 2008;18(1):65–86.
 47. Helsinki f. Declaración de helsinki de la amm – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Asam médica mundial,. 2014;81(3):5.
 48. Garcia r, galvez n. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: minsa– essalud, chongoyape - Perú. Rev tzhoeoen edición. 2016;8(4):368.

49. Joel Custodio-Velásquez, Claudia del rosario Roja-Valdez, Luis Hernández-Cabrera. Percepción De La Calidad De Servicio De Los Usuarios En El Consultorio Externo De Medicina Interna Del Hospital Augusto Hernández Mendoza Essalud - Ica En Febrero-Marzo Del 2017. Rev Médica Panacea. 2019;6(3):111–5.
50. Barturen p. Universidad católica santo toribio de mogrovejo externos de un hospital de categoría ii-2. 2019.

ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta SERVQUAL para evaluar la Satisfacción del Usuario Externo atendidos en consultoría externa de Gineco-Obstetricia. (9)

		N° ENCUESTA _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL USUARIO EN CONSULTORIA EXTERNA GINECO-OBSTETRICIA DE LA CLINICA AMERICANA JULIACA		
Nombre del encuestador:		
Establecimiento de Salud		
Fecha ___/___/___	Hora de inicio: ___/___/___	Hora final ___/___/___
Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta externa de Gineco-Obstetricia en esta institución privada II-1, sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario	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	Particular	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido		

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E 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.							
2	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
3	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del establecimiento de salud sea rápida							
7	E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
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 establecimiento de salud 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?							

ANEXO 3: Carta de solicitud permiso de investigación – título profesional, dirigida a la “Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación” de la Clínica Americana de Juliaca

CARTA DE SOLICITUD PERMISO DE INVESTIGACIÓN – TÍTULO PROFESIONAL

Lima, 16 de Diciembre del 2020

SOLICITUD: Permiso para realizar proyecto de investigación en la Clínica Americana de Juliaca

Señor:

Director(a) de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación de la Clínica Americana de Juliaca

Me pongo en contacto con usted para comunicarle mi interés en realizar durante el mes de octubre del presente año (2020) una investigación en el marco de mi Título como Médico Cirujano sobre la calidad de atención y percepción del usuario externo en consultoría externa de Gineco- Obstetricia, inicialmente titulada **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORÍA EXTERNA DEL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DE LA CLÍNICA AMERICANA JULIACA EN ENERO DEL 2021”**

El objetivo central de mi Tesis es poner énfasis en la atención brindada al usuario en consultoría externa en el Servicio de Gineco-Obstetricia y la perspectiva que este tiene con relación a toda la atención brindada en este período.

En el proceso de recolección de datos y elaboración del informe de investigación se guardará en todo momento la privacidad del participante para salvaguardar la identidad e información brindada.

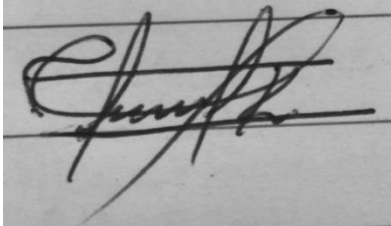
Es importante señalar que no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias del centro. De igual manera, se entregará a los encuestados un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá la evaluación.

Sin otro particular les saluda atentamente los estudiantes de 7° año de la carrera de Medicina Humana de la Universidad Peruana Unión- Lima.

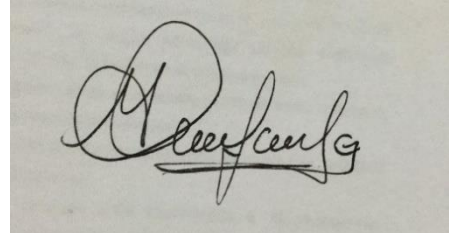
- Choque Vivas Cristian Efraín

- Iberico López Melanie Vanessa
Lima, 16 de Diciembre de 2020

FIRMA DE LOS SOLICITANTES:



Choque Vivas Cristian Efraín



Iberico Lopez Melanie Vanessa

Asesor de Tesis:



Mg. Pool Marco Carbajal
DNI: 40209342



M.C. Gladys Toyohama Pocco
DNI: 09505350

Dictaminadores de Tesis:



MC. Roger Albornoz Esteban
Decano de la Facultad de Salud de
la UPeU



MC. José Gregorio Loaiza Suárez
Docente de la E. P. de Medicina
Humana de la UPeU

ANEXO 4: Consentimiento informado del encuestado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DEL PROYECTO: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultoría externa del servicio de Gineco-obstetricia de la Clínica Americana de Juliaca en enero del 2021”

Investigadores: Choque Vivas Cristian Efraín e Iberico López Melanie Vanessa.

¿Por qué motivo se firma este documento?

- Se firma para poder ser partícipe en el trabajo de investigación.

¿Qué pasa si digo que “sí, quiero participar en este trabajo de investigación”?

- A continuación se la entregará la encuesta. Esta encuesta **NO TIENE** RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.

¿Cuánto tiempo llevará completar la encuesta?

- El cuestionario se realiza en promedio de 15 minutos.

He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido información sobre el estudio

He hablado con la(s) el/la investigador (a)

Se realizará la encuesta “SERVQUAL modificada” que consiste en que el participante tiene que responder las preguntas de dicha encuesta de manera escrita.

- ¿Habrá algún costo por mi participación? NINGUNO

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera
2. Sin que repercuta en mi cuidado y atención médica.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio principal

Fecha: ____/_____/_____

Firma del participante del estudio: _____

ANEXO 5: Carta de Aprobación para la realización del Proyecto de tesis en la Institución Privada nivel II-1 en la ciudad de Juliaca.

Juliaca, 04 de enero de 2021

Carta N° 002-2021/DIR.G-CAJ

Doctor

Luis Felipe Segura Chávez

DIRECTOR ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA
UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Lima –



**ASUNTO: Aprobación de Proyecto de Tesis – Alumnos
Medicina Humana**

Tenemos el grato honor de dirigirnos a su persona, a fin de expresarle nuestros saludos, deseándole abundantes bendiciones en este año 2021 que inicia, y en la responsabilidad que le asignaron.

Al mismo tiempo comunicarle que los alumnos: Melanie Vanessa Iberico López y Cristian Efraín Choque Vivas, presentaron su Proyecto de tesis: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORÍA EXTERNA DEL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA EN UNA INSTITUCIÓN PRIVADA NIVEL II-1 DE JULIACA EN ENERO 2021”**

El Comité de Bioética de la Clínica Americana Juliaca, en la sesión del día 10 de diciembre de 2020, ha revisado su Proyecto de Tesis para optar el Título de Médico Cirujano General, el cual se llevará a cabo en el consultorio de Gineco-Obstetricia y ha resuelto darle Aprobación.

En Cuanto al documento de Consentimiento Informado, hemos estimado que es necesario, por la obtención de datos sensibles de los pacientes que van a participar de este estudio.

Mencionamos a los miembros del Comité Bioética presentes en sesión del día 10 de diciembre de 2020 y son los siguientes:

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Dr. Boris Alomía Padilla | Director General |
| 2. Lic. Elizabeth Vilca Ocoruro | Gerente de Enfermería |
| 3. Dr. Rolando Málaga | Abogado de la institución |
| 4. Dr. Arnold Gonzales Masías | Coord. Med. de Emergencia |
| 5. Pr. Saulo Echevarría Quiróz | Director de desarrollo espiritual |

Sin otro particular y agradeciendo desde ya su apoyo, les expresamos los sentimientos de nuestra consideración y deferencia especial.

Atentamente,

Dr. Dr. Boris T. Alomía Padilla
DIRECTOR GENERAL

BTAP/rmpc