



# **UNIVERSIDAD DE HUANUCO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA**

#### **TESIS**

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACION A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBEN EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO- DICIEMBRE”**

**Autora: Elizabeth Sherley Rivera Delgado**

**Asesor: MG. Irma Palacios Zevallos**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2017**

## **ACTA DE APROBACIÓN**

## **DEDICATORIA**

A Dios a mi padre y amigo que durante todos estos años de mi vida me regalo la gracia de conocer su amor infinito e incondicional, permitiéndome comprender el fin por el cual estamos presentes en este mundo; y enseñándome cuan importantes somos cada uno de nosotros para llevar a cabo la misión que Él tiene para nosotros.

A mi madre y abuela que han estado en los momentos más difíciles y de otra manera por el apoyo incondicional por su amor y por haberme despertado el interés por el estudio

## **AGRADECIMIENTO**

A quien agradezco infinitamente es Dios por la vocación que me regalo y que siempre ha sido un padre amoroso y misericordioso en todo cuanto he aprendido por haberme dado fuerza y valor para culminar una etapa en mi vida como es la obtención del título.

Agradezco a mi abuela que Dios la tiene en su gloria por las palabras sabias, el valor y la enseñando que me brindo mientras en vida estuvo; así mismo a mi madre por la confianza y el apoyo incondicional, que han contribuido positivamente para llevar a cabo esta difícil e importante etapa en mi vida.

Agradecimiento especial a mi alma mater la Universidad de Huánuco. Donde alcancé mi profesión.

A mis maestros del Programa Académico de Obstetricia, quienes con sus grandes enseñanzas hicieron de mí una profesional competente.

## **INDICE**

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>4</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
<b>1.1 Descripción del problema</b>	<b>8</b>
<b>1.2 Formulación del Problema</b>	<b>13</b>
<b>1.3 Justificación de la investigación</b>	<b>14</b>
<b>1.4 Limitaciones de la investigación</b>	<b>15</b>
<b>1.5 Viabilidad de la investigación</b>	<b>15</b>
<b>2. OBJETIVOS</b>	
<b>2.1 Objetivos Generales</b>	<b>16</b>
<b>2.2 Objetivos Específicos</b>	<b>16</b>
<b>3. MARCO TEÓRICO</b>	
<b>3.1 Antecedentes de la Investigación</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Bases Teóricas</b>	<b>25</b>
<b>3.3 Definición de conceptos Básicos</b>	<b>34</b>

<b>4. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	
<b>4.1 Hipótesis</b>	<b>36</b>
<b>4.2 Variables</b>	<b>36</b>
<b>4.2.1 Variable Dependiente</b>	<b>36</b>
<b>4.2.2 Variable independiente</b>	<b>36</b>
<b>4.3 Indicadores</b>	<b>37</b>
<b>5. MÉTODOS Y TÉCNICAS</b>	
<b>5.1 Población y muestra</b>	<b>38</b>
<b>5. 2 Tipo de Investigación</b>	<b>40</b>
<b>5.3 Técnicas de recolección de datos</b>	<b>40</b>
<b>5.4 Técnicas de procesamiento de la información</b>	<b>39</b>
<b>6. RESULTADOS (Procesamiento de datos, discusión de resultados)</b>	<b>41</b>
<b>7. CONCLUSIONES</b>	<b>63</b>
<b>8. RECOMENDACIONES</b>	<b>65</b>
<b>9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>66</b>
<b>10. ANEXOS</b>	<b>68</b>

## INTRODUCCION

Durante los últimos años del pasado siglo, los cambios en los aspectos sociales y económicos han causado transformaciones en la salud de las poblaciones y consecuentemente en las políticas de las prestaciones de salud a nivel de todo el mundo. Estas condiciones dadas han originado y promovido una atención de mucha eficacia y calidad en el beneficiario o paciente. En la prestación de salud, el objetivo fundamental es alcanzar la humanización y a ofertar servicios de alta calidad en todos los aspectos.

Cuando hablamos de la calidad en salud, como bien lo señala Vanormalingen, se debe de encuadrarlo en cinco elementos primordiales y esenciales y son: La excelencia profesional, la utilización eficaz de los recursos, el más mínimo riesgo para el beneficiario, el alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en salud, Pero la calidad de atención en salud no solo está sometida a cualquiera de estos factores, sino que fundamentalmente involucra unidad de los factores tanto el de temple técnico como de los procedimientos objetivizantes y subjetivizantes y todos unidos traerán como consecuencia la complacencia del beneficiario y la eficiencia del establecimiento de salud. (1)

Durante los últimos años del presente siglo, países de Latinoamérica han estado inmersos en trascendentales innovaciones en lo que respecta a la organización de los sistemas de salud nacional, que han comprendido a la calidad y eficacia como uno de los ejes primordiales en las prestaciones de salud, a partir de ello se colude que la calidad es un requerimiento indispensable, dirigido a brindar seguridad a los beneficiarios, disminuyendo al mínimo los riesgos en las prestaciones de servicios, la

cual implica la obligación de realizar y ejecutar la implementación de un sistema de gestión de la calidad en todos los establecimientos que son prestadoras, y esta puedan ser valoradas frecuentemente para alcanzar mejoras progresivas en lo que a calidad se refiere.

El afrontar las necesidades de los beneficiarios externos es tan necesario para la atención con eficiencia de calidad, así como la capacidad técnica. Para el beneficiario la eficacia en su atención está sujeta indispensablemente a la interacción con el personal de salud, de las particularidades como ser el periodo de espera, el adecuado trato, la intimidad, la facilidad para lograr la atención y de manera particular que logre el servicio que busca o necesita.(2)

El objetivo de los establecimientos sanitarios es el de alcanzar subsanar las dificultades que tienen sus clientes. En este aspecto Suarez ha realizado un estudio sobre los elementos indispensables de la calidad de los prestadores de salud y estos son:

- Confiabilidad: involucra estabilidad en el beneficio y en la práctica.
- Receptividad: representa a la soltura y urgencia de los recurridos para suministrar el servicio, implica la oportunidad.
- Competencia: simboliza la propiedad de pericias y las instrucciones necesarios para ejecutar el servicio.
- Accesibilidad: enlaza el beneficio y la habilidad del contacto.
- Cortesía: es la gentileza, la atención y el cariño del personal que presta el servicio.



- Comunicación: significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un expresión que puedan concebir.
- Credibilidad: simboliza pureza, decencia y confianza.
- Seguridad: estar libres de peligros, riesgos y dudas.
- Entender y conocer al cliente: implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas.
- Aspecto perceptible del servicio: aspecto personal, contextos del lugar, herramientas, efectos y aparatos, así como la intimidad del usuario.

Cuando nos referimos a la calidad en la atención galena o calidad asistencial cuando se ejecutan diversas acciones encauzadas a avalar los servicios de salud posibles e imparciales con profesionales fuertemente competentes y teniendo en cuenta los recursos adecuados para lograr el gusto del usuario con la atención adoptada. (3)

## RESUMEN

El presente estudio se realizó bajo el título **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACION A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBEN EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE**, teniendo como problema planteado ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención recibida en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Lima 2015 de agosto a diciembre?, el objetivo fue Determinar la satisfacción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Lima 2015 de agosto a diciembre, el diseño fue exploratorio de corte transversal y de acuerdo al nivel es descriptivo-corelacional descriptivo, muestra de 135 usuarios, llegando a los siguientes resultados: en cuanto a edades los 16 a 30 años fueron los que mayor porcentaje presentaron con un 42%, sexo femenino con el 61%, zona urbano marginal con el 45%, el 46% fueron las amas de casa, nivel secundario con el 42%, forma de atención que le brindaron, el 51% de encuestados respondió que fue regular, confianza para expresar sus problemas un 46% manifestó que a veces, eficacia de la atención, el 32% respondió algunas veces, comunicación, el 47% manifestó que no, indicaciones proporcionadas por el personal de salud que dio la atención, fueron claras y precisas el 55% manifestó que no, respeto, si el personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad el 24% dijo que a veces, privacidad, el 35% opinó que sí las respetaban, respetaban su turno el 44% manifestó que era poco el respeto que obtuvieron al turno establecido, horario de atención le pareció conveniente, el 33% manifestó que sí, tiempo que esperó para ser atendida fue el conveniente, el 35% respondió que no, seguridad, si los ambientes le parecieron cómodas el 38% manifestó que si, espacio físico se encontraba limpio y ventilado el 32% manifestó que a veces,

ambiente donde se brindó la atención se puede evidenciar que los mayores porcentajes se encontraron en señalizaciones el 28% se siente medianamente satisfecho, en comodidad de la sala de espera el 22% se siente medianamente satisfecho.

Comodidad y cantidad de asientos el 27% medianamente satisfechos, Comodidad de camas el 22 % insatisfecho medianamente al igual que insatisfecho con el mismo porcentaje, en limpieza de sala de hospitalización el 24% se siente insatisfecho, en limpieza y comodidad de baños el 23% se sintió insatisfecho medianamente, y en cuanto a facilidad y comodidad de instalaciones, pasillo y accesos el 36% manifestó estar medianamente satisfecho. Tiempo que espera para sacar la ficha de atención el 22% grado de satisfacción de completamente insatisfecho, en el tiempo que espera para ser atendido el 28% grado de insatisfacción completa, en el tiempo efectivo de atención el 20% insatisfecho medianamente. Características, a la interrogante de la atención que brinda el Centro de Salud Tahuantinsuyo el 24% grado de completamente insatisfecho.

## SUMMARY

The present study was carried out under the title USER SATISFACTION IN RELATION TO THE QUALITY OF CARE THEY RECEIVE IN THE CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO UNDER-lima 2015, taking as problem What is the degree of user satisfaction in relation to the quality of care received at the Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Under Lima 2015?, the objective was to determine the satisfaction of the external user in the Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Under Lima 2015, design was d exploratory cross-sectional, and according to the level is descriptive-correlational descriptive, sample of 135 users, arriving at the following results: in regard to ages 16 to 30 years were those with the greatest percentage presented with a 42%, female sex with the 61%, marginal urban and urban area with the 45%, 46% were housewives, secondary level with 42%, form of care provided to him, 51 per cent of respondents replied that it was regular, confidence to express their problems 46% said that sometimes, effectiveness of care, 32% responded sometimes, communication, 47 per cent stated that no, indications provided by the health staff who gave the attention, were clear and precise 55% stated that no, respect, if the personal health respects their beliefs in relation to their disease 24% said that sometimes, privacy, 35% felt that it respected, respected the shift the 44% stated that there was little respect that obtained The shift established, attention schedule thought it advisable, 33% said that yes, time that waited to be helped was the convenient, 35% replied that no, security, if the instrumentality seemed comfortable 38 per cent stated that if, physical space was clean and airy 32 per cent stated that sometimes, environment where they provided the attention it may reveal that the highest percentages were found in marking the 28% felt somew Ehat satisfied, comfort of the

waiting room 22% feels somewhat satisfied, comfort and number of seats 27 per cent moderately satisfied, Comfort of beds 22 % dissatisfied somewhat like dissatisfied with the same percentage in cleaning hospitalization room The 24% is dissatisfied, in cleanliness and comfort of baths the 23% felt dissatisfied fairly, and in terms of ease and comfort of facilities, corridor and accesses the 36% said to be somewhat satisfied. Time that waits to get the tab of attention to the 22% degree of satisfaction of completely dissatisfied, in the time that wait to be attended the 28% degree of dissatisfaction complete, at the effective time of attention to the 20% dissatisfied averagely. Features, to the question of the care it provides the Health Center Tahuantinsuyo 24% degree of completely dissatisfied.

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACION A LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN QUE RECIBEN EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL  
TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO DICIEMBRE”**

**1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

**1.1. Descripción del problema**

Cuando hablamos de la complacencia o la satisfacción del cliente o usuario (SU), nos referimos a un aspecto importantísimo, que como un requisito de valoración en la atención de los servicios de salud y sobre todo considerando la calidad de la atención, ha venido teniendo una relevancia importante dentro de la atención referente en salud pública. Estándosele teniendo presente desde hace poco de una década como uno de los ejes fundamentales durante la evaluación que se realizan a los servicios de salud.

Es evidente que a la fecha aún siguen existiendo controversia y debates en relación a los métodos y conceptos del control, es necesario tener presente que existe un consenso sobre la importancia con la que es considerada la opinión que tienen los usuarios sobre la prestación de servicios que recibe por parte de las instituciones de salud, y es considerado como un aspecto a tenerse presente en los planes de mejora de una organización, para brindar una atención de calidad

La satisfacción del usuario, viene siendo considerada como un reto que enfrenta la salud pública, así como también para los responsables o representantes planificadores que hay en salud.

En lo referente a la satisfacción del usuario, hasta la actualidad aún no existe una anuencia unánime, sobre un definitivo y claro significado sobre los conceptos de esta,

pero es indiscutible que manifiesta una posición diversa y sobre todo de estrategia en los servicios de salud.

Pascoe, cuando expresa la definición sobre la satisfacción del usuario, lo señala como una comparación de la experiencia que vive el paciente en relación a sus expectativas, generalmente subjetivas, al regresar de una atención recibida en un establecimiento de salud, siendo esta una de las definiciones más simples y reconocidas.

La satisfacción del usuario está razonada, como una reacción o replica de actitud y de un juicio de valor que el paciente elabora como resultado de una interacción o interacción con un determinado servicio que recibe. (4)

La apreciación que tiene un usuario frente a la satisfacción es distinguida por lo menos dentro de las 4 áreas que se consideran para ello, siendo estas: La comparación de los sistemas o de los programas de salud existentes, la evaluación sobre la eficiencia que brindan los servicios de salud, la identificación de los factores que necesitan reformas dentro de un servicio, para de esta manera, formular los planes de mejora y la asistencia que se brindan a las organizaciones sociales sobre la identificación de estos interesados que tienen poca credibilidad a los servicios de salud que se les ofertan.

De igual forma, cuando nos referimos, a la SU se le debe de relacionar con la manera de ser del individuo, sobre todo referente a términos de salud individual. Cuando damos una mirada, a las diversas encuestas realizadas sobre estos temas, desde hace años atrás más o menos desde las décadas pasadas, los encuestadores han manifestado que los resultados de éstas generalmente demuestran altas tasas de satisfacción y muy poca variabilidad, aparentemente existen sesgos sobre las respuestas, lo que dificultan su mejora en el uso durante una gestión. Por otro lado encontramos, otros trabajos que

indican que en la inmersión de los tópicos de los cuestionarios donde se exploran y se caracterizan las vivencias de los pacientes con temas mucho más específicos sobre la atención que reciben son más informativas y útiles. (5)

Informes a nivel mundial, nos demuestran altos índices de satisfacción del usuario, en casi todas las instituciones de salud, especialmente públicos, y específicamente su poca versatilidad en el tiempo de seguimiento que se realizaron los trabajos, lo cual ha generado diferentes interrogantes referente a su beneficio como elemento de monitoreo y seguimiento a ser utilizados como método de gerencia los servicios.

En los diferentes regímenes existentes de salud, sobre todo de los países desarrollados, o en algunos en vías de desarrollo, se encuentran políticas sanitarias, que promueven el avance de todo el sistema de información gerencial, que se prepara con el almacenamiento continuo de las diversas opiniones de los usuarios sobre la atención que reciben, como un aspecto a considerarse en el procesamiento y la reproducción de información que será puesta a disposición de los diferentes decisores políticos sanitarios, con el único objetivo de estimular a las acciones de mejora continua en los establecimientos prestadores de salud. En estos países tanto desarrollados como en vías de desarrollo, estos pensamientos e ideas, traducidas en políticas y en acciones son ejes importantes en cuanto a gestión sanitaria.

El valor de la satisfacción del usuario es considerada, por Jackson y colaboradores, como una dependencia del objetivo para el cual se evalúa el bienestar. Consideramos, sin embargo que si el objetivo es contar con una investigación par de esta manera corroborar los resultados de ajustes organizacionales o tener presente decisiones de mejora de calidad, efectuadas por los servicios o instituciones de salud, sería factibles la evaluación de la satisfacción del usuario en forma global con toda la atención que se les



brinda. Pero si por el contrario es solo evaluar, consideraremos aspectos de identificación organizacional y de procesos de atención que evidencian o visualicen para ser mejoradas, por lo adverso, si el objetivo de evaluar la satisfacción del usuario viene a ser la tipificación de procesos organizacionales y de aspectos de atención que indiquen ser optimizados en una institución sanitaria, el estudio debería centrarse específicamente a los elementos de dicha atención. Para cada uno de estos encauses hay una serie de equipos necesarios y verificados adecuadamente, siendo además estos enfoques no excluyentes entre sí. (6)

De acuerdo a investigación almacenada, concurren muchos factores que coadyuvan a la satisfacción del usuario en relación a la atención en los diferentes servicios de salud, De manera simplificada podemos concentrarlos: Factores individuales: Dentro de ello están los demográficos como ser la edad, sexo, la raza, etc. Los sociales, como ser el estado civil, el grupo social, el grado de estudios, la forma de organización de su comunidad, las redes de la participación de la ciudadanía, etc. Los económicos como el nivel económico o de ingreso que tienen. El cultural, como ser el grupo étnico al que pertenecen, pensamientos culturales sobre los servicios de salud, la experiencia sobre los servicios sanitarios recibidos. Factores familiares: dentro de ello los sociales: Como ser las prácticas con referencia al servicio recibido por las amistades, con los familiares, también el aspecto del entorno familiar. Factores del servicio de salud: Como son la accesibilidad geográfica, y otros que provienen de la propia institución de salud, dentro de ello podemos mencionar a la comunicación interpersonal, al tiempo que se demora en la atención, eficiencia en las actividades, trato amable del prestador de salud, existencia de medicinas, comodidad en la infraestructura, intimidad para el usuario, entre otros.

La concatenación entre los aspectos implican en relación en el grado de aceptabilidad y complacencia; dicha concatenación es muy complicada, puesto que se trata de un factor con base muy subjetiva, vale decir fundados en apreciaciones y costumbres. (7)

En nuestro País, a partir de la década de los 90, se han ido dando algunas decisiones precisas y de corta logro en relación a temas referidos de escuchar al usuario, promovidos básicamente por algunos planes, estimulados primordialmente con apoyo internacional como ser los existentes: Proyecto 2000, Salud y nutrición básica,, cobertura con calidad por citar algunos de ellos, que involucran dentro de su marco de su reseña teórica operacional los planes de mejora continua de la calidad y su estrecha relación con la satisfacción.

Desgraciadamente en tales decisiones encontraron espacios de concentración muy pequeñas y limitaciones en su institucionalización.

A partir de esa fecha el Ministerio de Salud, ha elaborado algunos lineamientos en salud destinados al público usuario, sin embargo su aplicación en la práctica diaria, está sujeto e inmerso en la decisión de los directivos y los prestadores de la atención continua representando un gran reto.

De igual forma, la disponibilidad de pesquisa sobre el grado de satisfacción del usuario, en las instituciones de salud pública, es restringida, desconociéndose los resultados de las investigaciones basadas en datos nacionales que muestren las características de la satisfacción del usuario y sus aspectos negativos en relación a las causas sociales, demográficas, culturales, económicas y de las características de las mismas. Internamente en lo referente a las políticas públicas, en la actualidad, en relación a la reducción

Cuando revisamos las políticas públicas vigentes, en el rubro de la disminución de las desigualdades e inequidades en lo que respecta a salud se proyecta el reto de investigar la relación entre el grado de satisfacción del usuario según su situación económica. Al respecto tenemos poca información sobre el tema y con la que se dispone aún no es concluyente.

Cuando hablamos de la satisfacción del usuario, estamos hablando de un indicador muy perspectivo que nos facilitará evaluar mediaciones de los servicios de salud y cómo dichos servicios responden a una buena calidad de atención percibida en los diferentes aspectos de infraestructura, en los procesos y en los resultados (8)

En lo referente a calidad de la atención, Donabedian lo precisa como el "tipo de atención que se espera y que esto debe maximizar el bienestar del paciente, luego de evaluarse las ganancias y pérdidas que se concatenan con todas las fracciones del proceso de atención. " (9)

El Ministerio de Salud ha diseñado e instaurado diversas estrategias para una pertinente complacencia del usuario, dichas estrategias están encuadradas en la intervención del personal de salud, pese a todo ello los resultados obtenidos no han sido los deseados y el problema sigue existiendo. (10)

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención recibida en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Lima 2015 de agosto a diciembre?

¿Cuál es la percepción de los usuarios con respecto al tiempo utilizado para recibir los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Lima 2015 de agosto a diciembre?

¿Cuál es la satisfacción del usuario en relación al entorno de la calidad de atención recibida en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Lima 2015 de agosto a diciembre?

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Lima 2015 de agosto a diciembre?

### **1.3. Justificación de la investigación**

Al confeccionar el presente trabajo de investigación en el Centro Materno infantil Tahuantinsuyo Bajo-Lima, lugar de tensión, estrés y estados críticos emotivos del personal de salud y del usuario externo cobra relevancia al tratar de identificar las relaciones existentes entre este estado emotivo del personal de salud y evaluar el grado de satisfacción del usuario externo con el servicio prestado; se ha observado que el número de quejas se ha incrementado en esta área por diferentes factores que trataremos de identificar; así mismo determinar los factores motivacionales del personal de salud participante en esta atención de salud.

Significancia del estudio: Resulta muy importante esta investigación porque permitirá determinar cuáles son los factores que participan para la obtención de satisfacción o insatisfacción del usuario y sus relaciones con los aspectos motivacionales del personal de salud en el Centro Materno infantil Tahuantinsuyo Bajo-Lima.

#### **1.4.Limitaciones de la investigación**

- Falta de bibliografías a nivel regional.
- Son mínimas la información en el establecimiento de salud para la realización de la investigación.
- No se cuenta con las condiciones requeridas, tales como información de los profesionales asociados en este tema.
- Los recursos humanos y materiales, así como la disponibilidad de tiempo y acceso al establecimiento de salud son dificultosos de solicitar.
- Las horas de atención en el establecimiento muchas veces se encuentra saturado y dificulta el acceso para poder solicitar información acerca de nuestro tema.

#### **1.5.Viabilidad del estudio:**

Se trata de un estudio que se desarrollará a base de encuestas a los usuarios y al personal de salud, información de estadísticas de indicadores hospitalarias, evaluación de los procesos administrativos, del personal de salud que labora en dichas áreas. Así mismo, la participación del usuario externo llevará a la consecución de lograr una mejor atención del mismo para disminuir el grado de insatisfacción que presente en el momento de crisis o emergencia

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivos Generales**

Determinar la satisfacción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Lima 2015 de agosto a diciembre

### **2.2. Objetivos Específicos**

- ¿Identificar las características generales del usuario externo el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Lima 2015 de agosto a diciembre?
- ¿Determinar las expectativas de oportunidad, accesibilidad y Satisfacción del usuario atendido en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Lima 2015 de agosto a diciembre?
- ¿Establecer la asociación de la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud del el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Lima 2015 de agosto a diciembre?

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Antecedentes de la Investigación**

Desde la década de los noventa, fue y es el Ministerio de Salud el que lideró y lidera todo el sumario que fue inmerso dentro de las Políticas de salud de los años 1995 al 2000, donde se establecieron tres ejes fundamentales y centrales: La equidad, la eficiencia y la calidad, desde esa época hasta la actualidad ese enfoque de calidad se ha extendido hacia todos los establecimientos sanitarios que brindan atención de salud, con mayor proporción en aquellos establecimientos de segundo y tercer nivel de atención, como eje fundamental de un proceso de modernización de la gestión hospitalaria . (10)

#### **3.1.1. NIVEL INTERNACIONAL**

**Gallardo Ferrada Amanda, Reynaldo G. Katiuska** elaboraron un trabajo e investigación en Chile durante el año 2014. Donde llegaron a los siguientes resultados y conclusiones: Que la eficiencia de los servicios de salud es apreciada de diversas formas. Existen variados factores que establecen la percepción de la eficiencia de un servicio, siendo uno de ellos el momento o período de salud de los usuarios. De igual forma se halló que la caracterización de las esperanzas y apreciaciones de los usuarios en relación a la eficiencia en la atención de los servicios es fundamental en los sistemas existentes en salud. El ministerio de salud de Chile formula esta problemática como un reto resaltando la necesidad de inmersas estos tópicos en los currículos de las entidades formadores de profesionales en este caso de salud. Según lo diseñado en las derivaciones, militan saberes que revelan que un mayor número de enfermeras puede coligar a una mejor práctica por parte de los usuarios. Con esto se certifica que la extensión existente de nuestro método es la atención, el cual debe ser central en el

paciente, con una dirección biopsicosocial reconociendo hacia la integralidad en un contenido de respeto a sus productos e identificando sus insuficiencias y recapacitando las configuraciones del beneficiario, todo esto con el propósito de otorgar un cuidado de calidad. Es primordial en la actual gestión integral de los servicios de salud, conocer a los clientes mediante búsqueda cualitativa y cuantitativa. La medida de estos aspectos se torna indispensable debido a que si tenemos una población participante, que opina respecto a los servicios concedidos, poseeremos una retroalimentación constante de aquellos puntos exiguos en la práctica, progresando los métodos y auxiliando a que el trabajo en equipo tenga disposición al usuario como arma de mejora de la calidad.

(12)

**Sánchez Barrón Luis A.** Efectuó una investigación sobre la satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de la Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León México en la año 2012 llegando a los siguientes resultados y conclusiones: Se halló que el resplandor, la temple, el mobiliario así como la limpieza están coligados a la agrado de los beneficiarios. La confianza en el área de recepción, el familiaridad al ser recibido por el médico, el confianza admitido por el galeno, y el familiaridad recibido por el personal de salud están también mancomunados el bienestar del paciente. En relación a la penetrabilidad: el lapso de gestión de la consulta implicó estar asociado a la complacencia. No así la apreciación del período de trasferencia a la unidad. El lapso de espera en la sala para ser atendido por el médico no resultó estar

Es trascendental marcar que las construcciones y equipo de esta unidad de medicina familiar son comparativamente nuevos, motivo por el que los beneficiarios lograron valorar bien este aspecto, Se localizó círculo de la satisfacción con el lapso de consulta en donde el 85 % de los usuarios señaló que este lapso les entendió entre bueno y muy



bueno, un 70.3 % aludió que la consulta duró entre 11 a 15 minutos lo que concierne con los referentes nacionales e internacionales de calidad.

Por otro lado no se halló analogía de la bienestar con los períodos de aguardo en sala ya que a pesar de que un 54.5 % marcó que ésta aguardo le consideró corta, existe otro 34.6 % que percibió que esta espera fue entre Larga y Muy larga, es de destacar que 29.3 % respondió que tuvo que esperar de 1 hora a más de 2 horas para ser consultado por el médico. Comprende marcar que en el diálogo varios beneficiarios aludieron que era preferente llegar temprano a la unidad, tramitar la cita e irse a su casa para subsiguientemente retornar más tardíamente a la hora mostrada de la cita para consulta.

El período de la consulta fue estimado como bueno para un 68.7 % y un 10.2 % considero Malo el tiempo para ser consultado. La complacencia aquí lograda del 74.8 % se puede elevar una vez que los beneficiarios puedan mejorar en el paso al trámite de su consulta ya sea por teléfono o internet y no tengan que permanecer tanto tiempo en la unidad antes de ser atendidos , es decir optimizar los períodos de expectativa así como del surtimiento cabal de la receta . Por lo primeramente mostrado, se puede ultimar que el usuario de esta unidad le confiere al buen trato recibido en general del personal, la comodidad, limpieza, comodidad de las infraestructuras y al tiempo de duración de la consulta una gran importancia aún por encima de los largos tiempos de espera, la dificultad para acceder a la consulta, y un deficiente surtimiento de la receta. De esta forma quienes son responsables directos de la calidad y la satisfacción como resultado de ésta, deben hacer no sólo énfasis en la adiestramiento del personal, de conservar la limpieza y el comodidad de las instalaciones pero también de fortalecer aquellas áreas de oportunidad descubiertas e efectuar proyectos de calidad inclinados a eficientes y

acelerar las operaciones para abatir las barreras de acceso a la consulta, los tiempos dilatados de espera para consulta así como del surtimiento cabal de las recetas.

### **3.1.2. NIVEL NACIONAL**

**Risco Dávila Carlos, Reyna Segura Roger**, realizaron un estudio sobre la opinión de los usuarios sobre la calidad de la atención en los servicios de emergencia del hospital Víctor Lazarte Echegaray en la ciudad de Trujillo durante el año 2011, donde obtuvieron los siguientes resultados:

Los elementos más importantes en orden de jerarquía fueron y la competencia del personal de enfermería, el cuidado por el prestador de salud paramédico, el periodo de espera y las comodidades, la facilidad del trámite y la consejería al paciente de parte del personal que labora en la emergencia. Los factores referidos a la atención de parte de los galenos y los medios del aseo, comodidad y competencia del personal de enfermería, fueron los que realizaban más predominio en la complacencia o calidad total de atención en las diversas áreas de los servicios de salud. A partir de la observación del beneficiario externo, los elementos relacionados a la calidad de prestación y sus potencialidades repercusiones sobre el grado de eficacia general de prestación obtenida en el Servicio de la emergencia de la institución de salud fueron: Prestación del servicio por parte del galeno, igualdad y el equipamiento, de la misma forma los aspectos de higiene, confort, competencias del profesional entre otros aspectos a considerar.(14)

**Estudio realizado por Barrantes C. Enedina** en el Centro de Salud Santa Rosa en Ayacucho en el año 2015 sobre el Nivel de Satisfacción del usuario en el servicio de puerperio con respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería; arribó a las

siguientes conclusiones y recomendaciones: Del total de la población sujetos a estudio que fueron encuestadas el 58% manifestaron tener un nivel medio de satisfacción, lo que conlleva a la conclusión de que en el centro de salud y servicio de puerperio donde se realizó la investigación, la satisfacción del beneficiario de la prestación de salud por parte del profesional de enfermería es regularmente satisfactorio, debido a que en el momento de la atención recibió un trato amable, una información adecuada, usando los debidos procedimientos durante la atención, así mismo la enfermera se preocupó por el período de espera, del acompañamiento que debe tener, igualmente le brindó una buena consejería, en los resultados de la encuesta aplicada reflejó que recibió confianza y seguridad y le permitió que manifestara sus dudas y temores; Pero también hubo un porcentaje desfavorable por lo que manifestaron que la enfermera no tenía ninguna preocupación en atender al beneficiario, no dejándoles colaborar durante su atención.

Referente a la gratificación sobre la atención de enfermería en su mayoría alcanzo regularmente favorable bastante favorable, esto debido a que sí, el personal de enfermería que brinda la atención les brinda una información apropiada y adecuada, que dispone de los materiales necesarios, demuestra seguridad, pero que no siempre acepta interrogantes o sugerencias.

En relación de la satisfacción del usuario sobre la atención continua de enfermería según ítems, en su mayoría es regularmente favorable a desfavorable referida a que manifiestan que han recibido adiestramiento por parte de la enfermera, le han atendido en algunas casos con urgencia, le ofrecen soporte emocional y la enfermera no siempre muestra afecto al paciente; seguido de un mínimo proporción demostrativo propicio que esta dado porque la enfermera le permite expresar sus temores e inquietudes y le brindan apoyo emocional.

En forma global, se puede estimar en los resultados un alto porcentaje de nivel bajo y medio de satisfacción, lo cual indica que las expectativas de las puérperas no están siendo satisfechas en el momento adecuado.

En el Perú, en el departamento de Cerro de Pasco se desarrolló una evaluación de satisfacción de usuarios en 2012 en el Hospital Daniel Alcides Carrión, los resultados obtenidos muestra que el 50% de los usuario estaban satisfechos y el otro 50% insatisfechos.

En el departamento de Huánuco en un estudio de satisfacción del usuario realizado por la UNHEVAL en el hospital Hermilio Valdizan se obtuvo como resultado que el 45% de los usuarios están satisfechos y el 55% se encuentran insatisfechos con la atención que les brindan.(16)

### **3.1.3. NIVEL LOCAL**

A nivel nacional tenemos los siguientes antecedentes:

**León Vargas Ismael**, sobre Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue en Lima Perú en el año 2013, obtuvo los siguientes resultados: En forma general la mayor parte de los beneficiarios, vale señalar que más del 74% respondieron sentirse satisfechos con la atención brindada en los consultorios de Nutrición. Referente a la dimensión sobre las relaciones interpersonales alcanzó un 81% de satisfacción, cuando se indagó sobre de la capacidad técnica del personal se halló un 76% de satisfacción y en cuanto al ambiente hubo un 45% de satisfacción. También se encontró en el trabajo desarrollado las siguientes conclusiones: En forma global la mayor parte de los beneficiarios que fueron atendidos en el consultorio de nutrición se pronunciaron en forma positiva y dijeron sentirse

satisfechos con la atención recibida, sin embargo manifestaron que deben mejorar el ambiente de trabajo ya que no reunía las condiciones necesarias para una atención de calidad en especial debe mejorar en relación al tiempo de espera. Para ser atendido.

Se concluyó que los beneficiarios respondieron en forma positiva, durante las encuestas, como por ejemplo al trato cordial y amable que le dieron, como mostrar empatía e interés durante la consulta, permitiendo que el beneficiario pueda expresar sus inquietudes y dudas y se sienta en confianza. Sin embargo se pudo observar que aún existe un buen porcentaje de usuarios que no están a gusto en relación al ambiente.

La mayoría de los beneficiarios del consultorio de nutrición esta satisfechos con el trato interpersonal que existe y con la competencia técnica del profesional que los atiende

La principal sugerencia que el usuario mencionó respecto a la atención brindada en el Consultorio de Nutrición es referente a que se brinde un servicio más didáctico es decir incluir más materiales educativos para la consulta nutricional como láminas educativas, folletos, etc.(17)

**El Hospital San Juan de Lurigancho** realizó un estudio sobre la Satisfacción del Usuario Externo SERVQUAL en Lima en el año 2012 donde llegaron a la siguiente conclusión: En el factor consulta externa el elemento que tuvo mayor porcentaje de insatisfacción se encontró en la parte de admisión en los módulos establecidos para la atención de los asegurados. Continuando con el elemento de Aspectos Perceptibles coherente a la falla de personal de información que ofrezca orientación al paciente y familiares en el curso de atención de la consulta externa.

De lo observado en el solidificado de la valoración por aspectos de la emergencia la Dimensión de Fiabilidad es la que muestra más insatisfacción coherente a la insuficiente

comunicación del médico hacia los pacientes y familiares, continuado de la Empatía señalando insatisfacción en la atención que ofrece el galeno.

De En relación a lo evidenciado en el resultado obtenido de la validación por elementos o factores el área de hospitalización fue el mayor porcentaje de insatisfacción los trámites administrativos que realizaban para poder hospitalizarse, eran muy difíciles y engorrosos, de igual forma la amabilidad o el trato que recibían de parte del personal de esta área.

Se debe tener en cuenta que comparado al año 2012, el elemento Cabe Fiabilidad muestra un acrecentamiento revelador de satisfacción relacionado a la atención galena ofrecida en el servicio de HOSPITALIZACIÓN.

**Ramos Torres Luz Albina** en Lima en el año 2015 realizó una investigación concerniente a Factores Asociados al nivel de satisfacción sobre calidad de atención del usuario externo Centro de Salud Picsi. Llegaron a los siguientes resultados La gran mayoría con más del 70% de beneficiarios coincidieron con sentirse satisfechos con la atención brindada de parte de los prestadores de salud, siendo los factores más predominantes dentro de ello, la seguridad en el momento de la atención, la empatía, lo mismo que los factores de sensibilidad y confiabilidad que brinda el prestador de salud del Picsi. Por otro lado también obtuvieron porcentajes de insatisfacción dentro de ellos encontraron: El grado de réplica que mostraron los beneficiarios quienes manifestaron que no cubrió sus expectativas, sobre todo en lo referente de que si la institución tenía elementos para absolver los percances que demoren o dificulten la atención.

Las conclusiones manifiestan que los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi, están compensados con la eficacia de atención que reciben en un 72,2%, lo que según la técnica aprobada para este tesis está dentro de lo que se piensa conveniente para un

buen asistencia con eficacia de servicio. Se halló un nivel de Gusto del usuario externo de 72,2% del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Picsi, contra un 27,8% de insatisfacción

El factor que busca el más alto nivel de insatisfacción es la Capacidad de Contestación con un 57,81% en forma general, manifestando un pico superior de insatisfacción del 75% de los usuarios por que no hallan soluciones expeditas para resolver las dudas o reclamos de los usuarios del servicio.

La variable empatía comparada en este estudio, nos da que el 91,3% de usuarios muestran su satisfacción, predominando en este centro el respeto, buen trato y amabilidad del personal del Centro de Salud hacia los usuarios.

Referente a las tipologías Sociodemográficas de los usuarios externos, tenemos que el 98,9% son de sexo femenino, hay un 36,5% que cuenta con educación primaria, 39,6% con enseñanza secundaria, 13,5% con instrucción superior técnica, 4,2% con educación superior universitaria y hay un 6,25% de los usuarios iletrados.

En su gran generalidad los que acuden al centro de salud son usuarios que tienen seguro de salud por el SIS, 90,6% y hay un 5,2% de usuarios que no tienen ningún tipo de seguro. También la mayoría de pacientes que acuden al centro de salud son consecutivos (97,9%). (19)

### **3.2.Bases Teóricas**

En la actualidad existen trabajos en países como Estados Unidos, Colombia, Chile, Cuba, que han registrado y estimado la Eficacia de Atención, con suposiciones que les han obligado cambiar y mejorar tanto la complacencia del usuario y la estimulación por parte del personal de salud. En el Perú, son muy pocos los trabajos que permitan referirse la complacencia del usuario y la motivación que tiene el personal de salud de

un Hospital de ahí el interés de iniciar esta investigación y saber cuáles son los factores que intervienen y las dimensiones más influyentes en su determinación, de tal manera que será un punto de partida para futuras investigaciones que conduzcan a la mejora El interés por la Calidad de atención ha existido desde tiempos inmemorables. Sin embargo, la aparición del concepto como tal y la preocupación por la evaluación sistemática y científica del mismo es relativamente reciente. Revisemos algunos conceptos importantes:

El adelanto verdadero de la misión de la calidad. Cabe indicar que desde la segunda guerra mundial hasta la década de los 70 en Occidente y Estados Unidos la calidad se basa en la inspección del producto final pues el mercado lo absorbe todo y la calidad se concentra en la no-existencia de contrariedades. Por lo inverso en Japón se inician los nuevos conceptos de la calidad, Deming establece el control de calidad estadístico, y Juran introduce el concepto de calidad total. Las novedades que se introducen son la implicación de los departamentos y empleados, se empieza a escuchar al consumidor introduciendo sus especificaciones en la definición de los productos

Con la crisis del petróleo de los años 70 y el inicio de la globalización de los mercados el consumidor tiene mucha más información a la vez que los mercados empiezan a saturarse, Estado Unidos pierde el liderazgo frente a Japón. A principio de los 80 las empresas empiezan a considerar que la calidad no es solo esencial en sus aspectos técnicos de forma que se introduce también en la gestión, pero no es hasta enero de 1988 cuando se constituye en Estados Unidos el premio Malcolm Baldrige a la calidad, dando gran énfasis a los sistemas de información y análisis así como al cliente y su satisfacción (20).



Presentemente los métodos de formalizar la calidad, la satisfacción del cliente, el control de los procesos, las atestados externas son términos corrientemente utilizados en el ámbito empresarial y cada vez más completados en la cultura de las empresas, bien es verdad que el mundo sanitario no está todavía muy acostumbrado con otra certificación o acreditación que no sea la específicamente sanitaria, tanto a través de las acreditaciones del Ministerio de Salud como da las correspondientes establecidas por los gobiernos.

- Definición de calidad. Etimológicamente, la palabra calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. El Pequeño Larousse ilustrado define calidad como el conjunto de cualidades de una persona o cosa. En estas definiciones se concibe a la calidad como un atributo o características que distingue a las personas, a bienes y a servicios. Veamos algunas definiciones de la calidad según algunos expertos. E. Deming dice: "la calidad es el orgullo de la mano de obra", entendiendo mano de obra en el más amplio sentido y agrega que "la calidad se define en términos de quien la valora" <sup>(5)</sup>. P. Crosby, dice: "La calidad debe definirse como ajuste a las especificaciones y no como bondad o excelencia" y J. Juran define calidad como "aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias". Como podemos apreciar definir calidad no es fácil. En la práctica, tal como lo refiere R. Schonberger, "la calidad es como el arte; todos la alaban, todos la reconocen cuando la ven, pero cada uno tiene su propia definición de lo que es" (21)

Se puede definir calidad de atención como el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas, o que sería lo mismo expresado en terminología adaptada a lo cotidiano, la

prestación de los mejores servicios posibles con un presupuesto determinado, entendiendo que no se trata de trabajar más o de gastar más, se trataría de hacerlo de una forma más racional y que cubra las necesidades de nuestros clientes, con efectividad obteniendo los mejores resultados asistenciales que satisfagan las necesidades de nuestro cliente-paciente, y con eficiencia, obteniendo los resultados con un menor gasto para el mismo, y con una aceptación por parte del paciente tanto de nuestro trato como en la técnica utilizada en la prestación del servicio (22)

Para la Organización Mundial de la Salud la calidad consiste en "asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos de los pacientes y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente"

Desde el punto de vista de la gestión, la calidad total implica la calidad en todos los procesos, la calidad del producto y la satisfacción del cliente o usuario. En este contexto la calidad comprende a todas las funciones y actividades de la organización e involucra y compromete la participación de todas las personas de la organización, la calidad es idea y esfuerzo de todos, en otras palabras la calidad está en la filosofía de toda la organización.

Abordar la calidad de los servicios requiere tener en cuenta todos los procesos que se dan en la oferta, es decir, la gestión, la administración, el personal asistencial médico y no médico, el equipamiento, insumos, clima organizacional y otros. Sin embargo la propuesta de la calidad no parte solamente de establecer parámetros desde quien ofrece el servicio, sino también como parte insoslayable, interesa la opinión del usuario, quien

será finalmente el que recibirá el servicio y cuya opinión definirá el crédito y prestigio de la institución.

Nuestro estudio está referido a la satisfacción del usuario por lo cual revisemos estos conceptos.

La satisfacción del usuario es la complacencia que éste manifiesta con respecto utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (23).

Referirse a la satisfacción del usuario es hablar de una apreciación binaria, no es posible medirla en niveles sino determinar su existencia o no. Según lo expuesto, la calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes.

La satisfacción del usuario en los servicios de salud con la atención recibida ha sido estudiada extensivamente en los últimos años. El grado de insatisfacción ha sido asociado a adherencia al tratamiento, la búsqueda de nuevos médicos tratantes y al impacto (end-point) del tratamiento; también ha sido estudiada como una medida intrínseca del resultado de una terapia. La literatura sostiene que la satisfacción está en relación con la dirección de la no-confirmación de las expectativas iniciales con respecto a la experiencia con un producto o servicio

El estudio de satisfacción del usuario, vista como una guía de la extensión del resultado, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la: estructura (comodidades, instalaciones físicas y organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambio en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida), se puede obtener de aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención.(24)

El meta análisis realizado por Hall y Dornan sugiere que la satisfacción del usuario de los servicios de salud tendría cinco ejes:

- Personal médico: Que incluye aspectos tales como disponibilidad, desempeño profesional, estilo personal, estilo de comunicación.
- Personal no médico (Enfermeras, Auxiliares): Los aspectos incluidos son disponibilidad, actitud y desempeño.
- Atributos del Servicio: Aquí se consideran la gama de servicios, la percepción de la calidad, el tiempo de espera no médico, los exámenes diagnósticos y el costo del servicio.
- Servicios Relacionados. Se incluye farmacia y alimentación;
- Institución: Se consideran características generales y específicas. Dentro de las primeras se incluyen aspectos tales como localización, apariencia, parqueo; y en las segundas se incluye limpieza, confort.

El objetivo de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de sus usuarios; consecuentemente, el análisis de la satisfacción de los mismos, aunque difícil de realizar, es un instrumento de medida de la calidad de la atención médica. Hay dos

criterios comúnmente esgrimidos, que suponen un obstáculo a la orientación de los servicios de salud al usuario y la satisfacción de sus necesidades y preferencias. El primero de ellos es pensar que el servicio de salud se debe dirigir a satisfacer las necesidades de salud, definida como el grado de atención médica que los expertos consideren preciso y dejar las demandas y preferencias del usuario a un segundo plano. El segundo es creer que los consumidores no pueden evaluar correctamente la calidad técnica de la atención médica, con lo cual se contrapone a la satisfacción del usuario. La determinación del grado de satisfacción del usuario puede ser medido por instrumentos cualitativos o cuantitativos, teniendo cada metodología sus fortalezas y debilidades. Estos instrumentos deben ser adecuados de tal manera que permitan determinar con validez y confiabilidad las expectativas, las percepciones y el grado de aceptación y confianza del usuario con la atención recibida

Motivación del personal de salud. Motivar se deriva del vocablo latino "movere", que significa mover. La motivación es algo que mueve a una persona a la acción porque resulta importante para ella, se considera además como un reflejo del deseo que tiene una persona de satisfacer ciertas necesidades. La motivación tiene algo que ver con las fuerzas que mantienen y alteran la dirección, la calidad y la intensidad de la conducta

Los responsables de la administración de una empresa, deben incluir en el sistema total factores motivacionales que induzcan al personal a contribuir en forma efectiva y eficiente en el desarrollo laboral.

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que

- La complacencia en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción.
- La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción.

Para suministrar estimulación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la reemplazo de las tareas más simples y primordiales del cargo por tareas más complicadas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal. Según Herzberg el florecimiento de tareas trae efectos hondamente codiciados, como el aumento de estimulación y de fertilidad, reduce la ausencia en el trabajo, y la rotación de personal. Claro que no todos estuvieron de acuerdo con este sistema, según los críticos, notan una serie de efectos indeseables, como el aumento de ansiedad, aumento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados de su trabajo en las nuevas tareas enriquecidas; sentimiento de explotación cuando la empresa no acompaña lo bueno de las tareas con el aumento de la remuneración; reducción de las relaciones interpersonales, dado a las tareas dadas. Herzberg concede poca importancia al estilo de administración y lo clasifica como factor higiénico, lo cual también ha sido blanco de severas críticas. Es una teoría interesante para los casos de reorganización que tengan como objetivo el aumento de productividad, y en la que no haya necesidad de valorar la situación global. Algunos posibles efectos del enriquecimiento del cargo. (25)

La calidad desde la perspectiva del usuario, implica la capacidad de satisfacer los deseos de los consumidores. La calidad de un producto depende de cómo éste responda a las preferencias de los clientes, por lo que se dice que la calidad es adecuación al uso.” (Definiciones de calidad 2012).

Real Academia de la Lengua Española:” La calidad es la Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

“Se considera también calidad al “conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente o usuario de dichos servicios” (Crosby:” Calidad es cumplimiento de requisitos”.

- Juran: “Calidad es adecuación al uso del cliente”.
- Feigenbam: “Satisfacción de las expectativas del cliente”.
- Taguchi: “Calidad es la menor perdida posible para la sociedad”.
- Deming: “Calidad es satisfacción del cliente”.
- Shewart:”La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)”.

La OPS/OMS propone como definición de calidad de las instituciones:

- “Alto grado de satisfacción por parte de los usuarios externos.
- Un mínimo de riesgo para los usuarios externos e internos.
- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos de las instituciones.” (26)

### 3.3. Definición de conceptos Básicos

- **Satisfacción**, del latín satisfactio, es la **acción y efecto de satisfacer o satisfacerse**. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del **ánimo**, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o **razón** con que se responde a una queja o razón contraria. Por ejemplo: “Con esta entrega, hemos cumplido con la satisfacción de su pedido”, “Vamos a obsequiarle una camiseta para satisfacer sus requerimientos”, “La empresa invierte millones de dólares al año en la satisfacción de las necesidades de sus clientes”, “No hay satisfacción que valga para hacer olvidar este mal momento”.
- **Efectividad** Conseguir mejoras en la salud, mejorando el impacto de la morbimortalidad sobre un grupo poblacional definido
- **Eficacia** Medida en que son alcanzados los resultados deseados en casos individuales
- **Equidad** Distribución de los recursos en función de las necesidades de los grupos poblacionales
- **Calidad de Servicios Percibida**, es definida como una valorización subjetiva que el sujeto realiza en función de la adecuación del objeto a sus necesidades o expectativas
- **Usuarios**, se definieron como usuarios aquellas personas que se acercaron al Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, durante el período de la investigación.
- **Tiempo**, Es una magnitud física con la que medimos la duración o separación de acontecimientos, sujetos a cambio, de los sistemas sujetos a observación; esto es, el período que transcurre entre el estado del sistema



- **Cortesía,** Es un comportamiento humano de buena costumbre, en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres
- **Confianza,** Se refiere a la opinión favorable en la que una persona o grupo es capaz de actuar de forma correcta en una determinada situación. La confianza es la seguridad que alguien tiene en otra persona o en algo.
- **Comunicación,** Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora.
- **Respeto,** Consiste en el reconocimiento de los intereses y sentimientos del otro en una relación. (27-28-29).

## **4. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **4.1.Hipótesis**

- **Hi:** El Grado de satisfacción es alto en relación a la calidad de atención recibida en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo-Lima 2015 de agosto a diciembre
- **Ho:** No es cierto que hay un grado de satisfacción en relación a la calidad de atención recibida en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo-Lima 2015 de agosto a diciembre
- **Ha:** El grado de satisfacción es bajo en relación a la calidad de atención recibida en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo-Lima 2015 de agosto a diciembre

### **4.2.Variable**

#### **4.2.1. Variable Dependiente**

- La satisfacción del usuario

#### **4.2.2. Variable independiente**

- Calidad de atención recibida en el Centro

### **4.3. Indicadores: Aspectos Generales:**

- Edad
- Sexo
- Procedencia
- Situación laboral
- Grado de instrucción
- Tipo (ambiente)
- Comodidad

- Limpieza
- Tiempo
- Cortesía
- Confianza
- Eficacia
- Comunicación
- Respeto
- Oportunidad
- Seguridad

## 5. MÉTODOS Y TÉCNICAS

### 5.1. Población y muestra

- **Población:** La población estuvo conformada por todos los pacientes que acudieron al Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo-Lima desde el mes de agosto al mes de diciembre del 2015 que fueron en total 328 pacientes.
- **Muestra** La muestra se obtuvo de la siguiente manera:

$$N = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$
$$\frac{328 \times 3.84 \times 0.5 \times 0.5}{0.0025(327) + 3.84 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$= \frac{314}{1.16} = \mathbf{135}$$

**N= Tamaño de población**

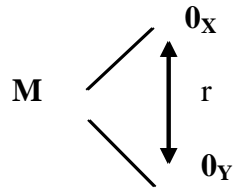
**Z= Desviación estándar 1.96**

**E= Margen de error 0.05**

**P= Probabilidad de éxito 0.5**

**Q= probabilidad de fracaso 0.5**

- **Diseño:** Esta investigación por el diseño fue de exploratorio de corte transversal, y de acuerdo al nivel es descriptivo-correlacional, Es un diseño de estudio descriptivo porque mide y reporta el nivel de satisfacción. Es un estudio correlacional porque mide el grado de relación o asociación entre las variables descritas. Gráficamente se denota:



Dónde:

**M** es la muestra de investigación

**0<sub>x</sub>** es la variable independiente

**0<sub>y</sub>** es la variable dependiente

**r** es el grado de relación entre las dos variables

## CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION

**a) De Inclusión:** Fueron incluidas en el presente trabajo de investigación:

- Pacientes que recibieron atenciones en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo - Lima.
- Pacientes que se encuentren consientes.
- Pacientes sin enfermedad psiquiátrica
- Pacientes sin retardo mental.

**b) De exclusión:**

- Pacientes que no desearon participar voluntariamente de la presente investigación.
- Pacientes que se encontraron inconscientes.
- Pacientes con enfermedad psiquiatrita.
- Pacientes con retardo mental.

## **5.2.Tipo de Investigación.**

El tipo de investigación correspondió a una investigación exploratoria, porque es pionera en la medición de la satisfacción del usuario realizada en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo-Lima 2015 de agosto a diciembre ; también descriptiva, ya que muestra el comportamiento de determinadas variables en su entorno; transversal, puesto que la investigación será desarrollada en el mes de agosto a diciembre del 2015.La fuente de procedencia u obtención de datos se recogerá de las fuentes primarias recopiladas a través de la aplicación de una encuesta a usuarios y pacientes al interior del establecimiento hospitalario. La información considerada en este estudio como de tipo secundaria, corresponde al estudio y revisión de publicaciones en libros y documentos especializados, además de estudios referentes al tema.

## **5.3.Técnicas de recolección de datos**

Se empleó la información por cada indicador para el procesamiento de los datos, los cuales serán representados por medio de tablas y graficas en el paquete estadístico SPSS versión 12.0, facilitando el análisis respectivo para encontrar el resultado que estamos buscando y lograr cuantificar el factor principal asociado del presente proyecto de investigación.

## 6. RESULTADOS (Procesamiento de datos, discusión de resultados)

### “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”

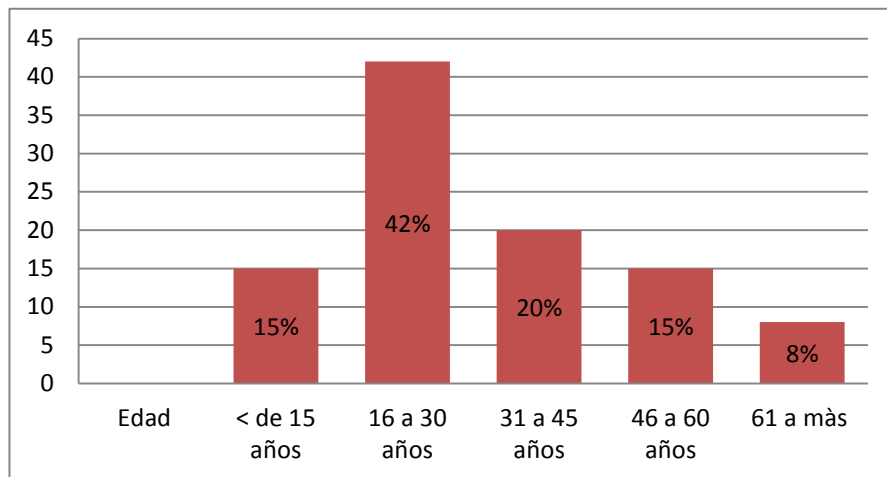
#### I. DATOS GENERALES

##### 1. EDAD

TABLA N°1

EDAD	N°	PORCENTAJE
< de 15 años	20	15%
16 a 30 años	57	42%
31 a 45 años	27	20%
46 a 60 años	21	15%
61 a mas	10	08%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

GRAFICO N°1



#### INTERPRETACION

En el presente cuadro y grafico correspondiente se puede evidenciar que las edades comprendidas entre los 16 a 30 años fueron los que mayor porcentaje presentaron con un 42%, seguida de las edades de entre 31 a 45 años con un porcentaje del 20%

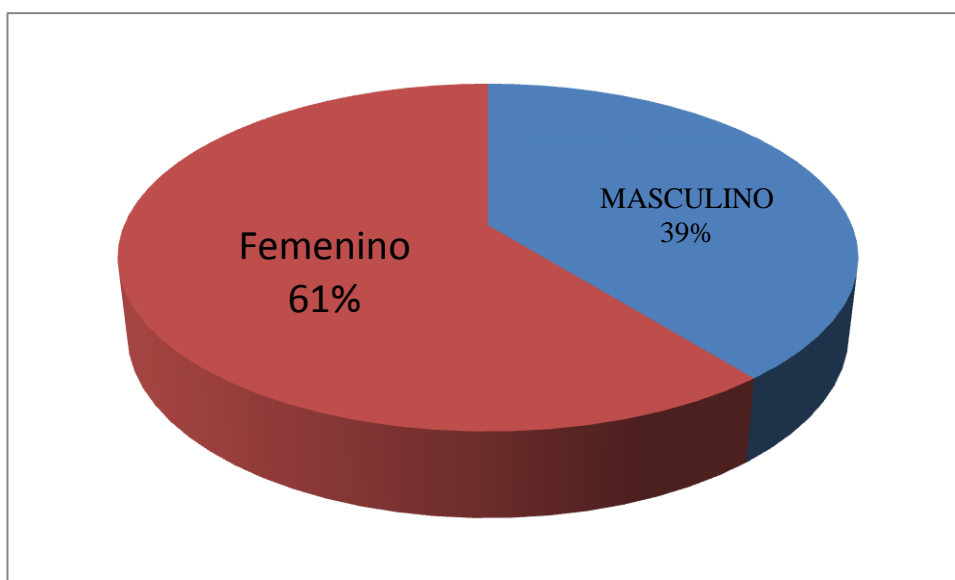
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

**2.SEXO**

**TABLA N°2**

<b>SEXO</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MASCULINO</b>	53	39%
<b>FEMENINO</b>	82	61%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N°2**



**INTERPRETACION**

En el grafico se puede apreciar, que de acuerdo al sexo de las personas objeto de estudio, el que primó fueron las del sexo femenino con el 61%, continuado por el sexo masculino que presentó el 39



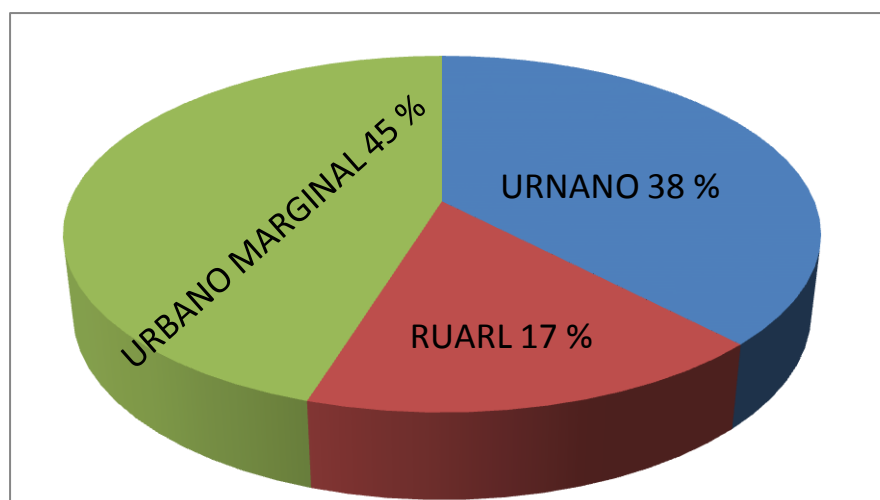
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

**3.PROCEDENCIA**

**TABLA N°3**

<b>PROCEDENCIA</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>URBANA</b>	51	38%
<b>RURAL</b>	23	17%
<b>URBANO MARGINAL</b>	61	45%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICA N°3**



**INTERPRETACION**

En relación a la procedencia del grupo en estudio, se evidencia en el presente gráfico, que fueron los de la zona urbano marginal las que obtuvieron el mayor porcentaje con el 45%, seguida de las de procedencia de la zona urbana con el 38%, finalizando con las que procedieron de la zona rural con el 17%.

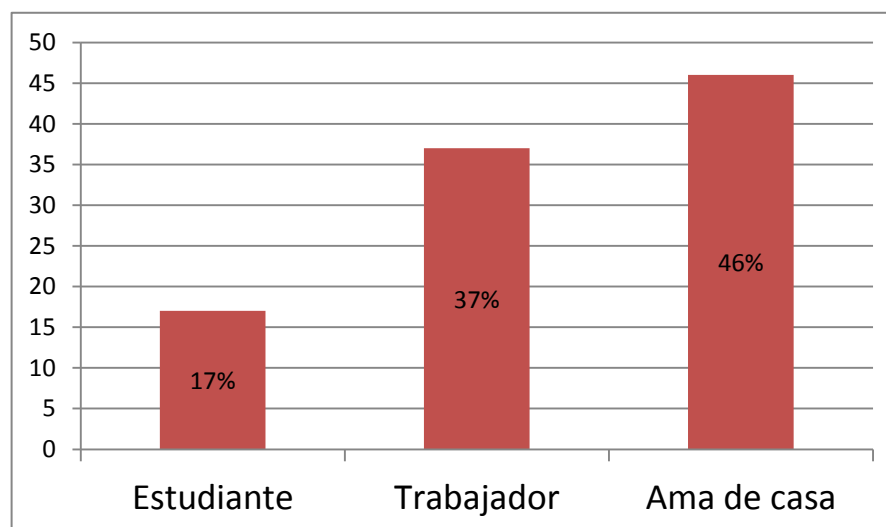
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

**4.SITUACION LABORAL**

**TABLA N°4**

<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Estudiante</b>	25	17%
<b>Trabajador</b>	52	37%
<b>Ama de casa</b>	68	46%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N°4**



**INTERPRETACION**

En referencia a la situación laboral se observa en los resultados obtenidos que las que tuvieron mayor porcentaje con el 46% fueron las amas de casa, seguido de los que tienen como situación laboral de ser trabajadores con el 37%, y 17% fueron estudiantes.

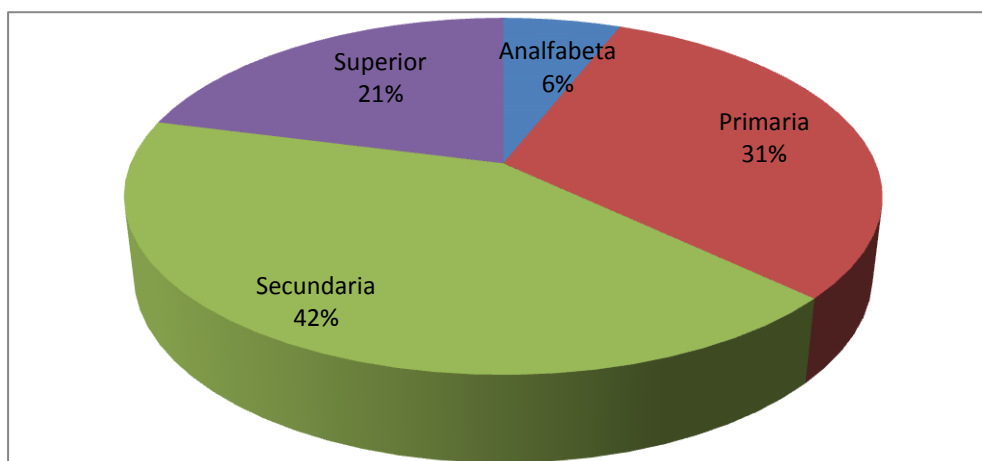
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

**5.GRADO DE INSTRUCCIÓN**

**TABLA N°5**

<b>GRADO DE INSTRUCCION</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
<b>ANALFABETA</b>	09	6%
<b>PRIMARIA</b>	45	31%
<b>SECUNDARIA</b>	60	42%
<b>SUPERIOR</b>	31	21%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N°5**



**INTERPRETACION**

De acuerdo al grado de instrucción, se observan en los resultados finales, que la media se encuentra en los de grado de instrucción de nivel secundario con el 42%, luego se encuentra el de nivel primario con el 31% y finalmente los de nivel superior con el 21%.

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

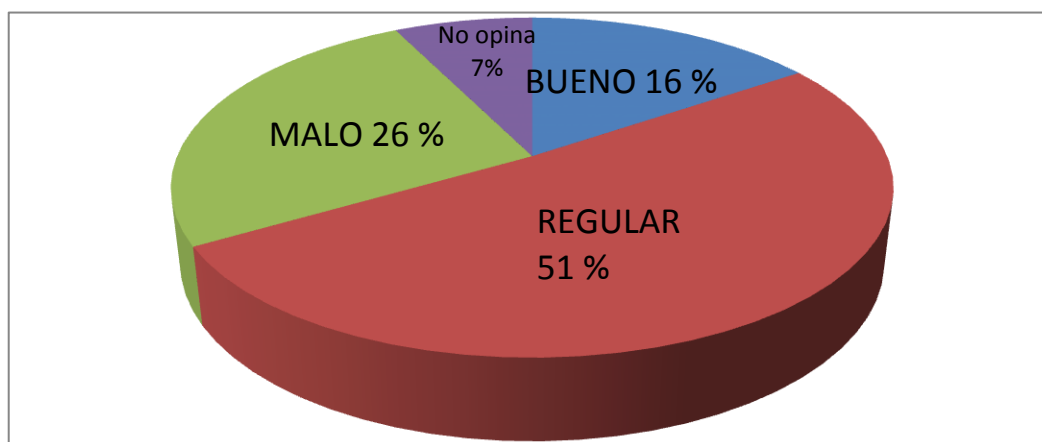
**II. ATENCION QUE SE BRINDA**

**1. CORTESIA (DURANTE SU ATENCION)**

**TABLA N°6**

<b>FORMA DE ATENCIÓN QUE LE BRINDARON</b>	<b>N°</b>	<b>PORSENTAJE</b>
<b>BUENO</b>	21	16%
<b>REGULAR</b>	69	51%
<b>MALO</b>	35	26%
<b>NO OPINA</b>	10	7%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N°6**



**INTERPRETACION**

Referente a la cortesía, en relación a la forma de atención que le brindaron, se puede observar que el 51% de encuestados respondió que fue regular, seguidas de los que respondieron que la forma de atención que recibieron fue mala con el 26% y solo un 16% respondió buena y el 7% no opina al respecto.

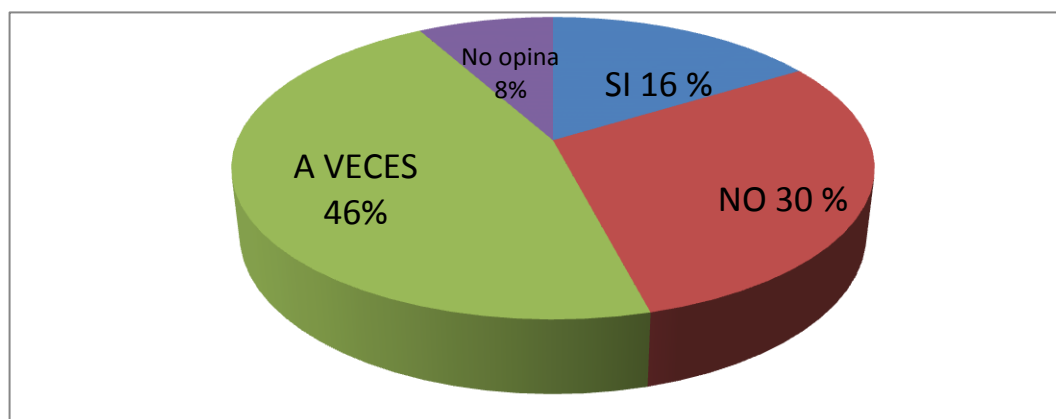
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

**2. CONFIANZA (EL PERSONAL DE SALUD LE BRINDO CONFIANZA)**

**TABLA N°7**

<b>EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE BRINDÓ CONFIANZA</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	22	16%
<b>NO</b>	40	30%
<b>A VECES</b>	62	46%
<b>NO OPINA</b>	10	8%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N° 7**



**INTERPRETACION**

Cuando se preguntó sobre si el personal que lo atendió le brindó confianza para expresar sus problemas un 46% manifestó que a veces, frente a un 30% que dijo que No, solo el 16 % manifestó que Sí le brindaron la confianza y el 8% no opina.

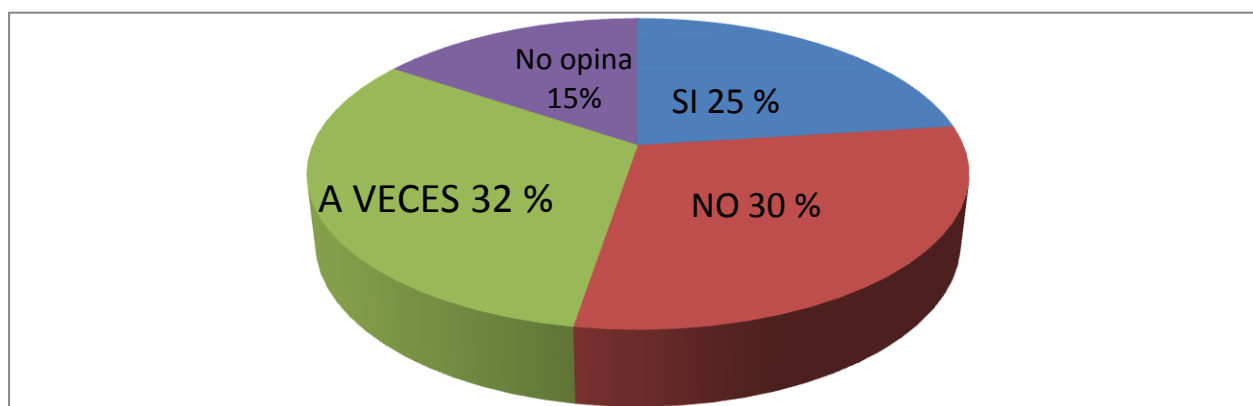
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

**3. EFICACIA (CONSIDERA QUE LE HICIERON UN ESTUDIO COMPLETO)**

**TABLA N° 8**

<b>CONSIDERA QUE DURANTE SU ATENCIÓN EN EL ESTABLECIMIENTO LE HICIERON UN ESTUDIO COMPLETO DE SU ENFERMEDAD.</b>	<b>N°</b>	<b>PORCETAJE</b>
<b>SI</b>	31	25%
<b>NO</b>	40	30%
<b>A VECES</b>	43	32%
<b>NO OPINA</b>	21	15%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N°8**



**INTERPRETACION**

En cuanto a eficacia de la atención, referente si durante su atención le realizaron un estudio completo de su enfermedad, el 32% respondió algunas veces, mientras que el 30% dijo no le realizaron, el 25% manifestó que sí y hubo el 15% que no opinaba al respecto.

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

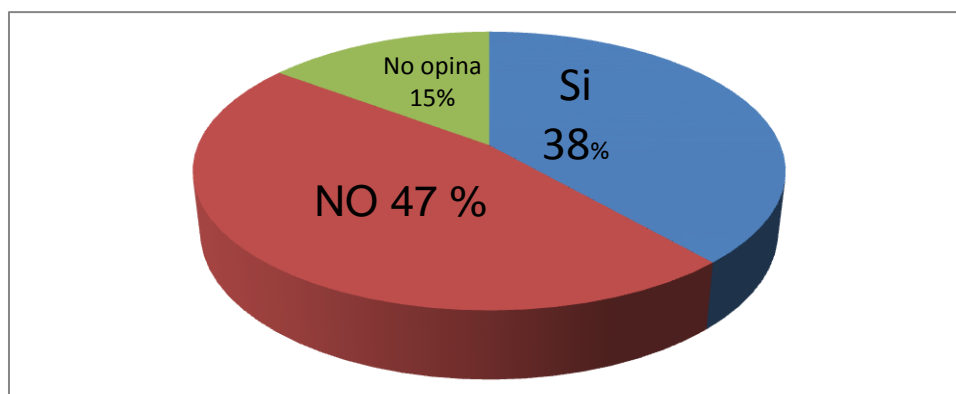
**4. COMUNICACIÓN**

**4.1.(EL PERSONAL LE ESPLICO SU EMFERMEDAD)**

**TABLA N°9**

<b>EL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ LE EXPLICO CON PALABRAS FÁCILES DE ENTENDER CUÁL ES SU PROBLEMA DE SALUD.</b>	<b>N°</b>	<b>PORSENTAJE</b>
<b>SI</b>	52	38%
<b>NO</b>	63	47%
<b>NO OPINA</b>	20	15%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N°9**



**INTERPRETACION**

En cuanto a la comunicación, en lo que respecta si el personal de salud que brindó la atención le explicó con palabras entendibles el 47% manifestó que no, el 38% que sí, mientras que un 15% no opina.

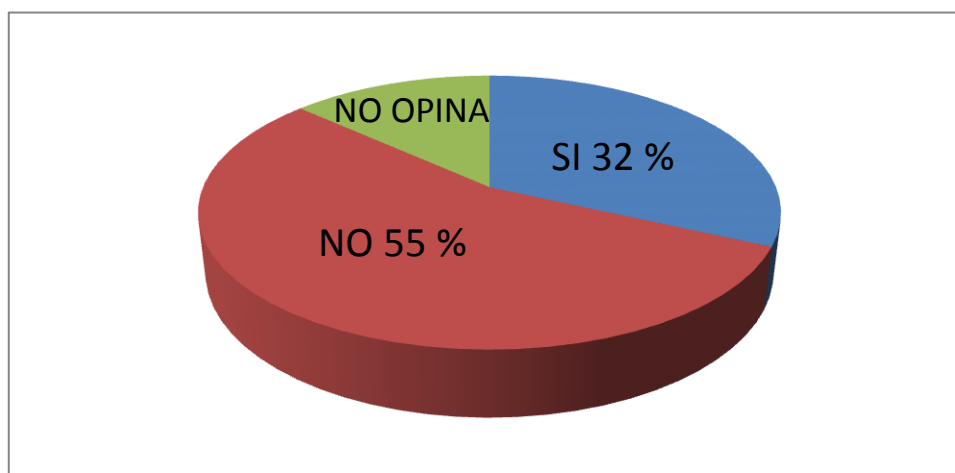
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

**4.2.(LAS INDICACIONES PROPORCIONADAS SON CLARAS Y PRECISAS)**

**TABLA N°10**

<b>LAS INDICACIONES PROPORCIONADAS POR EL PERSONAL DE SALUD SON DE FORMA CLARA Y PRECISA.</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	52	32%
<b>NO</b>	63	55%
<b>NO OPINA</b>	20	13%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N°10**



**INTERPRETACION**

Referente a las indicaciones proporcionadas por el personal de salud que dio la atención, fueron claras y precisas el 55% manifestó que no, solo el 32% manifestó que si y hubo un 13% que no opina



**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

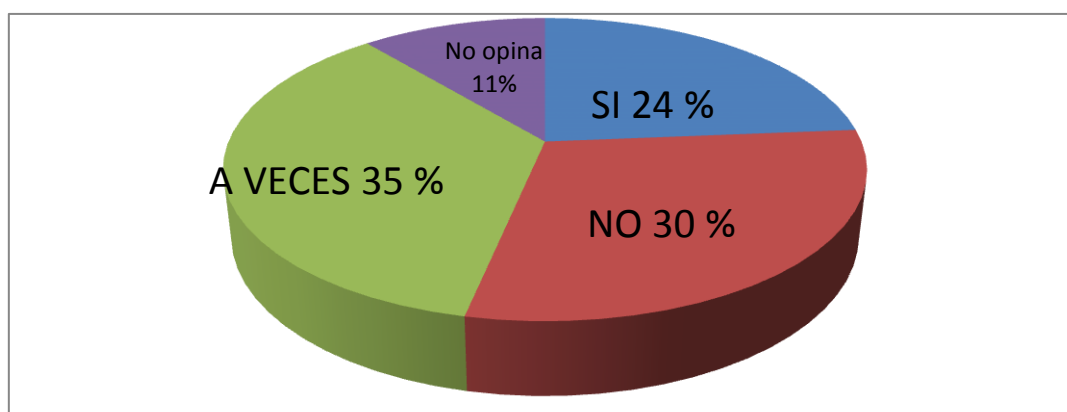
**5. RESPETO**

**5.1. (EL PERSONAL RESPETA SUS CREENCIAS)**

**TABLA N°11**

<b>EL PERSONAL RESPETA SUS CREENCIAS EN RELACIÓN A SU ENFERMEDAD</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	32	24 %
<b>NO</b>	40	30%
<b>A VECES</b>	48	35%
<b>NO OPINA</b>	15	11%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N° 11**



**INTERPRETACION**

En cuanto al ítem respeto, si el personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad el 24% dijo que a veces, el30%, dijo que no respetaban, el 24% manifestaron que sí las respetaban y el 11% no opina referente a este ítem.

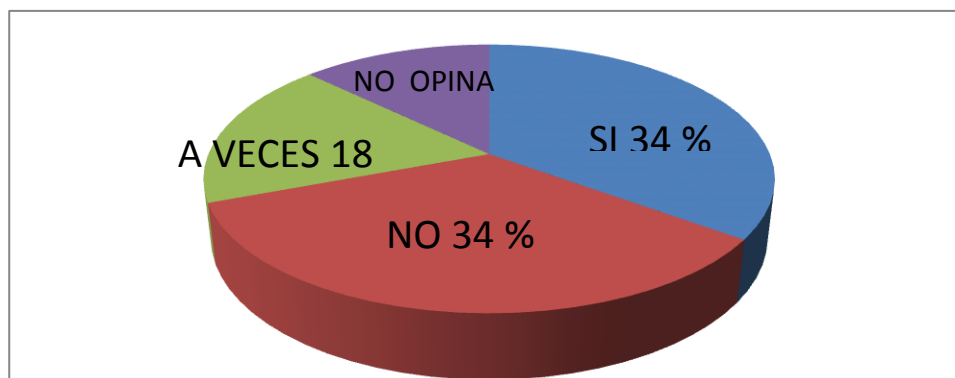
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

**5.2.(RESPETAN SU PRIVACIDAD)**

**TABLA N° 12**

<b>RESPETAN SU PRIVACIDAD</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	49	35%
<b>NO</b>	48	34%
<b>A VECES</b>	25	18%
<b>NO OPINA</b>	18	13%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N° 12**



**INTERPRETACION**

También se observa en relación al respeto, que frente a la pregunta si respetan su privacidad, el 35% opinó que sí las respetaban, el 34% manifestaron que no había respeto a su privacidad, el 18% manifestó que a veces y el 13% no opina al respeto de la pregunta.

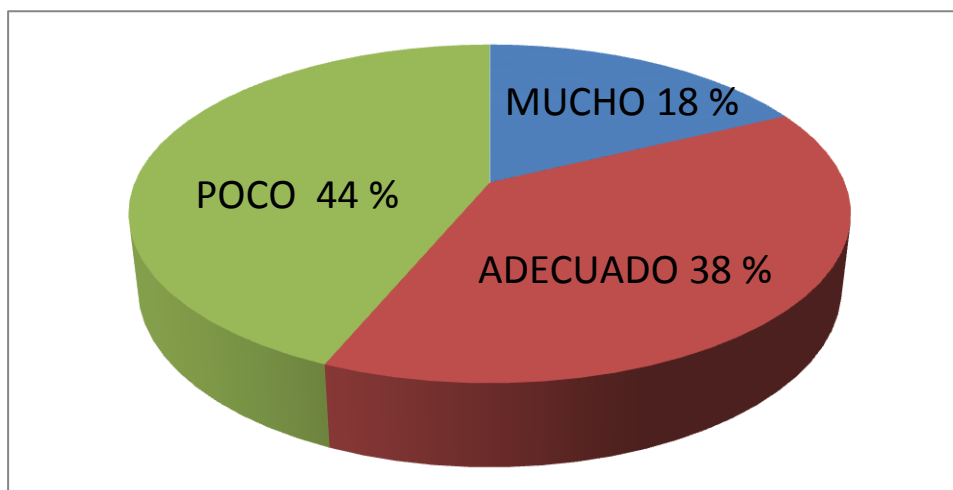
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

**5.3.(RESPETAN SU TURNO)**

**TABLA N° 13**

<b>RESPETAN SU TURNO</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MUCHO</b>	24	18%
<b>ADECUADO</b>	52	38%
<b>POCO</b>	59	44%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N° 13**



**INTERPRETACION**

Continuando con el respeto, en el ítem si respetaban su turno el 44% manifestó que era poco el respeto que obtuvieron al turno establecido, el 38% manifestó que era adecuado el respeto al turno, el solo el 18% manifestó que era mucho el respeto frente a los turnos que tenían para su atención.

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

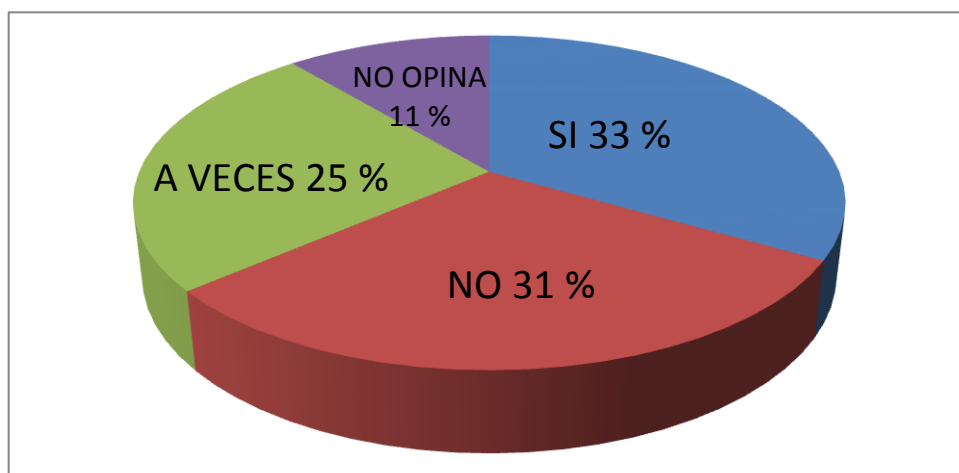
**6. OPORTUNIDAD**

**6.1.(EL HORARIO LE PARECE CONVENIENTE)**

**TABLA N°14**

<b>EL HORARIO DE ATENCIÓN LE PARECE CONVENIENTE</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	45	33%
<b>No</b>	41	31%
<b>A veces</b>	34	25%
<b>No opina</b>	15	11%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N° 14**



**INTERPRETACION**

En cuanto al Ítem Oportunidad, frente a la pregunta si el horario de atención le pareció conveniente, el 33% manifestó que sí, mientras que el 31% manifestó que no, el 25% dijo que a veces le parecía conveniente y el 11% no opinó.

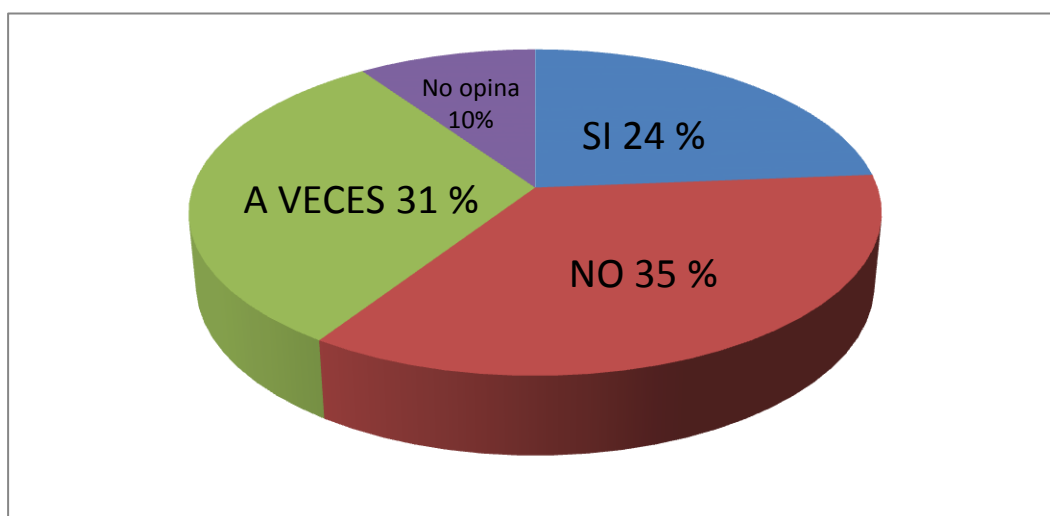
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

**6.2. (EL TIEMPO QUE ESPERA ES EL ADECUADO)**

**TABLA N°15**

<b>EL TIEMPO QUE USTED ESPERO PARA SER ATENDIDO FUE ADECUADO</b>	<b>N°</b>	<b>PORSENTAJE</b>
<b>SI</b>	32	24%
<b>NO</b>	43	35%
<b>A VECES</b>	15	31%
<b>NO OPINA</b>	25	10%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N°15**



**INTERPRETACION**

Referente a la interrogante sobre el tiempo que esperó para ser atendida fue el conveniente, el 35% respondió que no, el 31% manifestó que el tiempo de espera a veces fue el adecuado, el 24% que sí el tiempo de espera era el adecuado y el 10% no opinó al respecto.

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

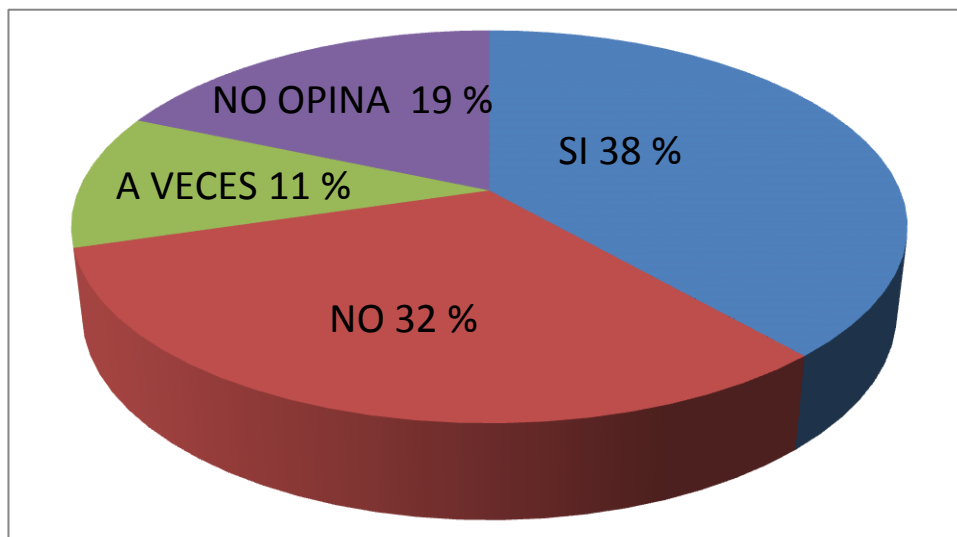
**7. SEGURIDAD**

**7.1.(LE PARECIERON COMODOS LOS AMBIENTES)**

**TABLA N° 16**

<b>LE PARECIERON CÓMODOS Y SEGUROS LOS AMBIENTES DE CONSULTORIOS</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	52	38%
<b>NO</b>	43	32%
<b>A VECES</b>	15	11%
<b>NO OPINA</b>	25	19%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N° 16**



**INTERPRETACION**

En el aspecto de seguridad, si los ambientes le parecieron cómodas el 38% manifestó que si, el 32% manifestó que los ambientes no eran cómodos, el 11% dijo que a veces y el 19 no opinó.

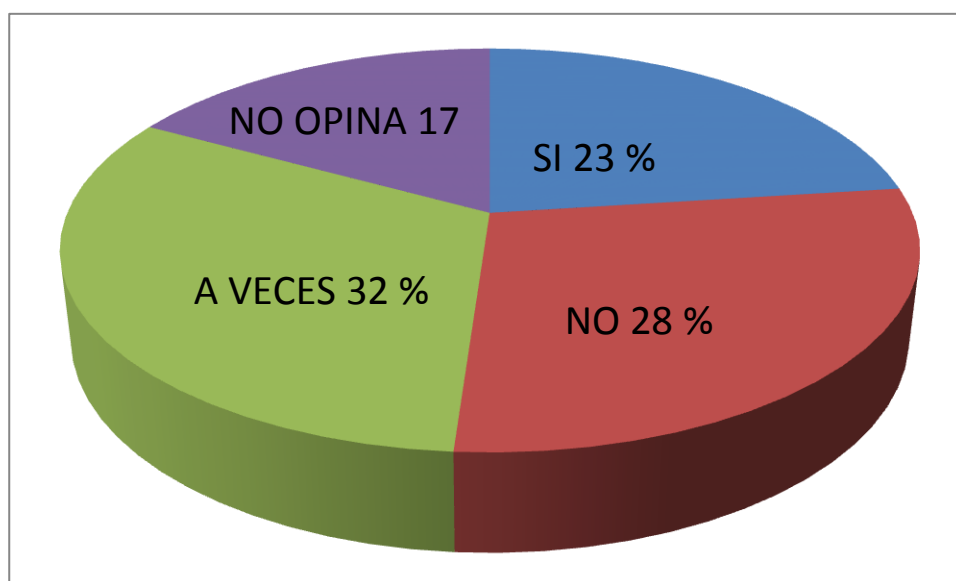
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

**7.2.(EL ESPACIO SE ENCUENTRA LIMPIO Y VENTILADO)**

**TABLA N°17**

<b>EL ESPACIO FÍSICO ES LIMPIO Y VENTILADO</b>	<b>N°</b>	<b>PORSENTAJE</b>
<b>SI</b>	31	23%
<b>NO</b>	38	28%
<b>A VECES</b>	43	32%
<b>NO OPINA</b>	23	17%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N° 17**



**INTERPRETACION**

También en este mismo aspecto de seguridad, frente a la pregunta sí el espacio físico se encontraba limpio y ventilado el 32% manifestó que a veces, el 28% dijo que no, el 23% manifestó que si los ambientes estaban ventilados y limpios, y el 17% no opina.

**III. SEÑALE SU NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE” CON LOS ELEMENTOS QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN: DESDE COMPLETAMENTE INSATISFECHO HASTA COMPLETAMENTE SATISFECHO.**

- a. Completamente Insatisfecho (C.I)
- b. Insatisfecho Medianamente (I.M)
- c. Insatisfecho (I)
- d. Satisfecho Completamente (S.C)
- e. Medianamente Satisfecho (M.S)
- f. Satisfecho (s)

**TABLA N° 18**

PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN					
	C.I	I.M	I	S.C	M.S	S
<b>A. TIPO: AMBIENTE</b>						
1. Señalizaciones (letreros, ficheros, planos) que orientan al usuario al interior del recinto del centro de salud.	15 11%	21 14%	31 22%	18 13%	39 28%	16 12%
2. Comodidades de la sala de espera (temperatura, ventilación y luminosidad) e incluso entretenimiento (televisión, música, etc.).	13 10%	23 17%	28 20%	23 17%	31 22%	17 13%
3. Comodidad y cantidad de asientos en las salas de espera.	19 14%	20 15%	26 19%	21 14%	35 27%	14 10%
4. Comodidad de camas y ropa de cama en las salas de hospitalizados.	29 21%	30 22%	31 22%	10 07%	19 14%	16 12%
5. Limpieza de salas de hospitalización, salas de espera y pasillos.	26 19%	28 20%	33 24%	12 09%	21 14%	15 11%
6. Comodidad, limpieza y mantenimiento de los baños para usuarios.	21 14%	32 23%	31 22%	16 12%	23 17%	12 09%
7. Facilidad y comodidad de instalaciones, pasillos y accesos del centro de salud que permiten una circulación rápida.	12 09%	15 11%	15 11%	38 28%	49 36%	35 27%
<b>B. TIEMPO</b>						
8. Tiempo que espera para sacar su ficha de atención	29 22%	25 18%	19 14%	18 13%	28 21%	16 12%
9. Tiempo de espera para recibir efectivamente la atención.	38 28%	28 21%	18 13%	16 12%	20 15%	15 11%
10. Tiempo real efectivo destinado a su atención personal.	25 18%	27 20%	28 21%	18 13%	25 18%	12 09%
<b>C. CARACTERÍSTICAS</b>						
11. Atención que le brinda el Centro de Salud materno Infantil de Tahuantinsuyo	33 24%	25 19%	22 16%	17 13%	18 13%	20 15%



**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

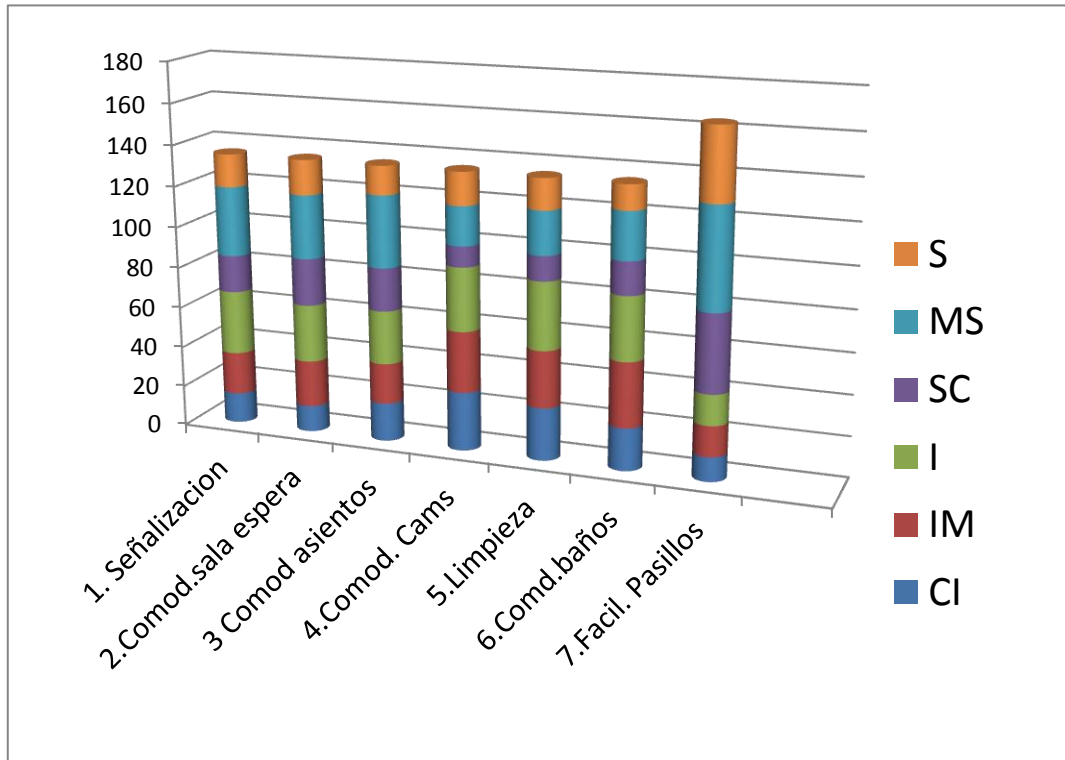
**TABLA N° 18**

**A. TIPO DE AMBIENTE**

**TABLA N° 18.1**

PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN					
	C.I	I.M	I	S.C	M.S	S
<b>TIPO: AMBIENTE</b>						
1. Señalizaciones (letreros, ficheros, planos) que orientan al usuario al interior del recinto del centro de salud.	15 11%	21 14%	31 22%	18 13%	39 28%	16 12%
2. Comodidades de la sala de espera (temperatura, ventilación y luminosidad) e incluso entretenimiento (televisión, música, etc.).	13 10%	23 17%	28 20%	23 17%	31 22%	17 13%
3. Comodidad y cantidad de asientos en las salas de espera.	19 14%	20 15%	26 19%	21 14%	35 27%	14 10%
4. Comodidad de camas y ropa de cama en las salas de hospitalizados.	29 21%	30 22%	31 22%	10 07%	19 14%	16 12%
5. Limpieza de salas de hospitalización, salas de espera y pasillos.	26 19%	28 20%	33 24%	12 09%	21 14%	15 11%
6. Comodidad, limpieza y mantenimiento de los baños para usuarios.	21 14%	32 23%	31 22%	16 12%	23 17%	12 09%
7. Facilidad y comodidad de instalaciones, pasillos y accesos del centro de salud que permiten una circulación rápida.	12 09%	15 11%	15 11%	38 28%	49 36%	35 27%

**GRAFICO 18.1**



### **INTERPRETACION**

En relación al grado de satisfacción sobre el ambiente donde se brindó la atención se puede evidenciar que los mayores porcentajes se encontraron en señalizaciones el 28% se siente medianamente satisfecho, en comodidad de la sala de espera el 22% se siente medianamente satisfecho, Comodidad y cantidad de asientos el 27% medianamente satisfechos, Comodidad de camas el 22 % insatisfecho medianamente al igual que insatisfecho con el mismo porcentaje, en limpieza de sala de hospitalización el 24% se siente insatisfecho, en limpieza y comodidad de baños el 23% se sintió insatisfecho medianamente, y en cuanto a facilidad y comodidad de instalaciones, pasillo y accesos el 36% manifestó estar medianamente satisfecho.

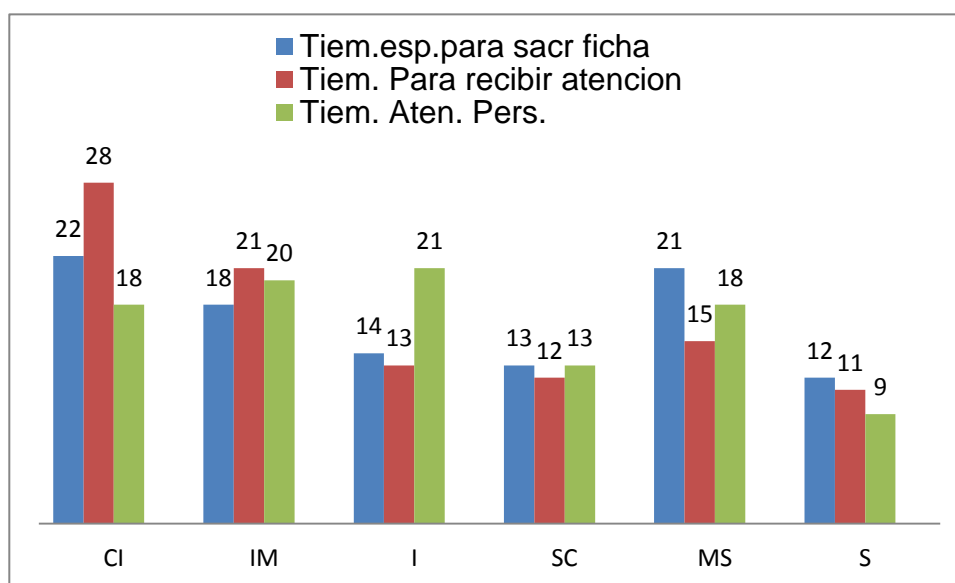
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

**B. TIEMPO**

**TABLA N° 18.2**

TIEMPO	C.I	I.M	I	S.C	M.S	S
1. Tiempo que espera para sacar su ficha de atención	29 22%	25 18%	19 14%	18 13%	28 21%	16 12%
2. Tiempo de espera para recibir efectivamente la atención.	38 28%	28 21%	18 13%	16 12%	20 15%	15 11%
3. Tiempo real efectivo destinado a su atención personal.	25 18%	27 20%	28 21%	18 13%	25 18%	12 09%

**GRAFICA N° 18.2**



**INTERPRETACION**

En relación al tiempo se obtuvieron mayores porcentajes en: Tiempo que espera para sacar la ficha de atención el 22% manifestó grado de satisfacción de completamente insatisfecho, en el tiempo que espera para ser atendido el 28% tubo grado de insatisfacción completa, en el tiempo efectivo de atención el 20% se sintió insatisfecho medianamente.

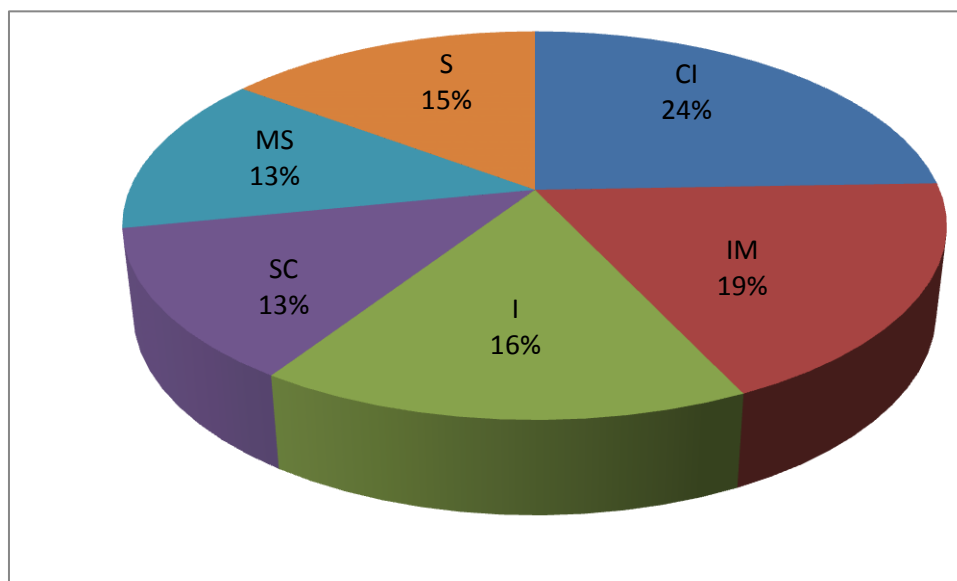
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”**

**C. CARACTERÍSTICAS**

**TABLA N° 18.3**

CARACTERISTICAS	C.I	I.M	I	S.C	M.S	S
1. Atención que le brinda el Centro de Salud materno Infantil de Tahuantinsuyo	33 24%	25 19%	22 16%	17 13%	18 13%	20 15%

**GRAFICO N°18.3**



**INTERPRETACION**

Referente a las características, a la interrogante de la atención que brinda el Centro de Salud Tahuantinsuyo el 24% manifestó tener el grado de completamente insatisfecho.

## 7. CONCLUSIONES

Se puede llegar a las siguientes conclusiones:

Que en el Centro de Salud Materno Infantil de Tahuantinsuyo, los usuarios que acuden para ser atendidos no se sienten satisfechos, en su gran mayoría, debido a diversos factores.

Se evidencia que el grado de satisfacción percibida por los usuarios durante la atención recibida en el establecimiento de salud, está relacionada a la eficacia de la atención donde el 51% de encuestados respondió que fue regular, en la confianza para expresar sus problemas un 46% manifestó que a veces, en la comunicación, el 47% manifestó que no había buena comunicación ni las indicaciones proporcionadas por el personal de salud que dio la atención, fueron claras y precisas el 55% manifestó que no, referente al respeto, si el personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad el 24% dijo que a veces, privacidad, el 35% opinó que sí las respetaban, respetaban su turno el 44% manifestó que era poco el respeto que obtuvieron al turno establecido, horario de atención le pareció conveniente, el 33% manifestó que sí, tiempo que esperó para ser atendida fue el conveniente, el 35% respondió que no, seguridad, si los ambientes le parecieron cómodas el 38% manifestó que si, espacio físico se encontraba limpio y ventilado el 32% manifestó que a veces, ambiente donde se brindó la atención se puede evidenciar que los mayores porcentajes se encontraron en señalizaciones el 28% se siente medianamente satisfecho, en comodidad de la sala de espera el 22% se siente medianamente satisfecho, Comodidad y cantidad de asientos el 27% medianamente satisfechos, Comodidad de camas el 22 % insatisfecho medianamente al igual que insatisfecho con el mismo porcentaje, en limpieza de sala de hospitalización el 24% se siente insatisfecho, en limpieza y comodidad de baños el 23% se sintió insatisfecho

medianamente, y en cuanto a facilidad y comodidad de instalaciones, pasillo y accesos el 36% manifestó estar medianamente satisfecho. Tiempo que espera para sacar la ficha de atención el 22% grado de satisfacción de completamente insatisfecho, en el tiempo que espera para ser atendido el 28% grado de insatisfacción completa, en el tiempo efectivo de atención el 20% insatisfecho medianamente. Características, a la interrogante de la atención que brinda el Centro de Salud Tahuantinsuyo el 24% grado de completamente insatisfecho

## **8. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que los establecimientos de salud, y en forma particular el Centro de Salud Materno Infantil de Tahuantinsuyo, debe considerar de manera prioritaria las opiniones de los usuarios, quienes de manera libre y consiente manifestaron la percepción que tuvieron.

Se recomienda a las instituciones responsables de salud, a trazar estrategias para la mejora continua en las prestaciones de salud.

Se recomienda a los establecimientos de salud diseñar sensibilizaciones, o capacitaciones al personal de salud para mejorar el trato al paciente y que esta sea con calidad, calidez y empatía.

Se recomienda realizar más trabajos de investigación sobre el particular, para aprovechar los resultados obtenidos con el fin de realizar planes de mejoras para una atención de calidad.

## 9. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. **SUAREZ CARDENAS, TERESA.** DGS-DGSP- ... Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos.
2. **Jiménez M.C. y Villegas, Ortega M.C., Cruz G., Cruz M., Quintero M., et al.,** 2003). <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud.shtml#ixzz4gadPkJSE>
3. **Pascoe,** Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria Junio 2013
4. **GILMORE C. Y MORAES H.** Manual de Gerencia de la Calidad. Organización Panamericana de la Salud. Manuales Operativos PALTEX Vol. III, N° 09. Washington 2010
5. **Jackson y colaboradores,** Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos Perú 2014 disponible en [www.idefiperu.org/MPANRO4/41\\_P7-13%20Orig1Garcia.pdf](http://www.idefiperu.org/MPANRO4/41_P7-13%20Orig1Garcia.pdf)
6. **MINISTERIO DE SALUD.** Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica 2012
7. **PAGANINI J.M.** Calidad y eficiencia en hospitales. En Boletín Oficina Sanitaria Panamericana. 2010
8. **DONABEDIAN A.** Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En
9. Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud, México 2011
10. **MINISTERIO DE SALUD.** Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2012.
11. **RIVEROS J** - En un estudio efectuado en Chile en el año 2010, en la ciudad de Talcahuano,
12. **Gallardo Ferrada Amanda, Reynaldo G.** Katuska elaboraron un trabajo e investigación en Chile durante el año 2014.
13. **Sánchez Barrón Luis** Alberto “satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, nuevo león” monterrey, México octubre de 2012
14. **OPINIÓN DE USUARIOS SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY, TRUJILLO-2011**
15. Carlos Risco-Dávila, Roger Reyna-Segura , Laura. Rivera-León , Aurora Necios-Obando
16. Enedina Barrantes Casapía Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de puerperio con respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería en el Centro de Salud Santa Rosa Ayacucho – 2015
17. .Ministerio de Salud. Encuesta DE satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. LIMA, PERÚ. 2012
18. **Ismael León Vargas** Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2012 Lima – Perú 2013
19. Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013 hospital san juan de Lurigancho lima Perú 3013



20. **Ramos Torres Luz Albina** factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi, Lima – Perú 2015
21. **Gilmore C. Y Moraes H. Manual** de Gerencia de la Calidad 2010
22. **Varo J.** Gestión Estratégica de la Calidad de Servicios Sanitarios. Madrid. Un Modelo de Gestión Hospitalaria 2011
23. **Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E.** Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: En Revista Panamericana de Salud Pública 2012
24. **Organización Mundial de Salud** Satisfacción de Usuario 2012
25. **Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E.** Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: En Revista Panamericana de Salud Pública 2012
26. **Hall y Dornan** satisfacción en usuarios de consultorios público 2011  
[www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7317\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7317_recurso_1.pdf)

# **ANEXOS**

## UNIVERSIDAD DE HUÀNUCO

### “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN QUE RECIBE EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE”

Fecha: Día Mes Año

--	--	--

#### PRESENTACIÓN:

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer el “Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que recibe en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo-Lima 2015 de agosto a diciembre” la información que usted proporcione es confidencial y servirá para realizar el trabajo final de graduación y así poder optar por el grado de master en gerencia de los servicios de salud. Para conocer el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que recibe en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo-Lima”, le solicitamos conteste las siguientes preguntas, ya que sus aportes serán de gran utilidad para enriquecer este estudio.

#### I. DATOS GENERALES

##### I.1. EDAD:

- a) < De 15 años
- b) 16-30 años
- c) 31-45 años
- d) 46-60 años
- e) 61 a mas

##### I.2 SEXO

- a) Masculino
- b) Femenino

### **I.3 PROCEDENCIA**

- a) Urbano
- b) Rural
- c) urbano marginal

### **1.4 SITUACION LABORAL:**

- a) Estudiante
- b) Trabajador
- c) Ama de casa
- d) Agricultor

### **1.5 GRADO DE INSTRUCCIÓN:**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior
- d) No estudia

## **II. ATENCION QUE SE BRINDA**

### **1. CORTESÍA**

**Durante su atención en el centro de salud como lo atendieron.**

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo
- d) No opina

## **2. CONFIANZA**

**El personal de salud le brindo confianza para expresar su problema.**

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) No opina

## **3. EFICACIA**

**Considera que durante su atención en el establecimiento le hicieron un estudio completo de su enfermedad.**

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) No opina

## **4. COMUNICACIÓN**

**El personal que le atendió le explico con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud.**

- a) Si
- b) No
- c) No opina

**Las indicaciones proporcionadas por el personal de salud son de forma clara y precisa**

- a) Si
- b) No
- c) No opina

## **5. RESPETO**

**El personal de salud respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación**

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) No opina

**Respetan su privacidad**

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) No opina

**Respetan su turno**

- a) Mucho
- b) Adecuado
- c) Poco

## **6. OPORTUNIDAD**

**El horario de atención le parece conveniente**

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) No opina

**El tiempo que usted espero para ser atendido fue adecuado**

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) No opina

## **7. SEGURIDAD**

**Le parecieron cómodos los ambientes de los consultorios**

- a) si
- b) No
- c) A veces
- d) No opina

**El espacio físico se encuentra limpio y ventilado.**

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) No opina

**III. SEÑALE SU NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO A DICIEMBRE” CON LOS ELEMENTOS QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN: DESDE COMPLETAMENTE INSATISFECHO, HASTA COMPLETAMENTE SATISFECHO**

- Completamente Insatisfecho (C.I)
- Insatisfecho Medianamente (I.M)
- Insatisfecho (I)
- Satisfecho Completamente (S.C)
- Medianamente Satisfecho (M.S)
- Satisfecho (S)

PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN					
	C.S	I.M	I	S.C	M.S	S
<b>TIPO: AMBIENTE</b>						
1. Señalizaciones (letreros, ficheros, planos) que orientan al usuario al interior del recinto del centro de salud.						
2. Comodidades de la sala de espera (temperatura, ventilación y luminosidad) e incluso entretenimiento (televisión, música, etc.).						
3. Comodidad y cantidad de asientos en las salas de espera.						
4. Comodidad de camas y ropa de cama en las salas de hospitalizados.						
5. Limpieza de salas de hospitalización, salas de espera y pasillos.						
6. Comodidad, limpieza y mantenimiento de los baños para usuarios.						
7. Facilidad y comodidad de instalaciones, pasillos y accesos del centro de salud que permiten una circulación rápida y expedita.						
<b>TIEMPO</b>						
8. Tiempo que espera para sacar su ficha de atención						
9. Tiempo de espera para recibir efectivamente la atención.						
10. Tiempo real efectivo destinado a su atención personal.						
<b>CARACTERISTICAS</b>						
11. Atención que le brinda el Centro de Salud MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO						