

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**“ESTUDIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LAS  
PACIENTES PUÉRPERAS QUE FUERON ATENDIDAS EN SALA DE PARTOS  
DEL CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA MICRORED CONO NORTE DE  
TACNA ENTRE LOS MESES DE FEBRERO A JULIO DEL 2014”**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
MÉDICO CIRUJANO**

Presentado por:

MOGROVEJO GUTIÉRREZ, HELEN ANDREA

Asesor:

MED. MG. JUAN ALBERTO GIRÓN DAPPINO

Tacna – 2015

## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a Dios, por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más las necesite y bendicirme con la posibilidad de caminar a su lado durante toda la vida.*

*A mis padres, por sus interminables preguntas ¿Ya terminaste? ¿Qué te falta? Por su cariño, amor y comprensión, sin su apoyo constante e incondicional nada de esto hubiera sido posible.*

*A mi asesor MED. MG. JUAN ALBERTO GIRÓN DAPPINO por su apoyo en la realización de mi trabajo de investigación*

*A MAX MUCHO, por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento que no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.*

## **DEDICATORIA**

*A mis padres Frida y Jorge Luis por su dedicación, esfuerzo y apoyo constante de toda la vida ya que gracias a ellos he llegado a ser lo que soy yo.*

*A mi hermana Maricathia por su apoyo y aliento que siempre me ha brindado.*

*A la memoria de mis abuelitos José Luis y Ernesto que desde el cielo siempre me cuidan y protegen.*

*A ti, Max Mucho, por tener la suficiente paciencia conmigo y demostrarme durante estos años de compartir conocimientos, alegrías y tristezas que el éxito en la vida no se mide por lo que logras sino por los obstáculos que superas.*

## RESUMEN

Determinar la calidad de atención, identificar las características sociodemográficas, determinar el nivel de satisfacción según las dimensiones de la calidad e identificar el nivel de satisfacción de las dimensiones de la calidad de atención en cuanto a las características sociodemográficas de las puérperas que fueron atendidas en la sala de partos del Centro de Salud La Esperanza de Tacna entre los meses de Febrero a Julio 2014. Se realizó un estudio observacional, descriptivo y prospectivo. Se utilizó la encuesta SERVQUAL de 36 preguntas para la percepción de la calidad. Teniendo como resultados que en cuanto a la calidad de atención la mayoría (86.42%) se encuentra insatisfecho; la mayoría de las pacientes (55.56%) se encuentran entre la edad de 20 a 29 años, seguido de estado civil de convivencia (55.56%), grado de instrucción con secundaria completa (60.49%), ocupación con trabajo independiente (43.21%), estadía de 1 día (100%), partos en el servicio con al menos 1 (77.78%), atenciones en otro establecimiento (81.48%); la dimensión de aspectos tangibles presenta insatisfacción leve-moderada (97.53%), confiabilidad con insatisfacción leve-moderada (92.6%), respuesta rápida presenta insatisfacción severa (60.49%), seguridad presenta insatisfacción leve- moderada (56.79%), y empatía presenta insatisfacción leve- moderada (51.85%); los tres grupos etarios consideran a la respuesta rápida como la más insatisfecha y están satisfechos en cuanto a aspectos tangibles y confiabilidad. Según el estado civil en los tres grupos se encuentran satisfechos en cuanto a confiabilidad y aspectos tangibles. En cuanto al grado de instrucción existe respuesta significativa en cuanto a la dimensión de confiabilidad, siendo menos satisfecha en las pacientes con grado de instrucción técnico; existe diferencia significativa en cuanto a la respuesta rápida percibida por las pacientes que tuvieron dos partos en el servicio siendo esta dimensión la más insatisfecha en comparación con las pacientes que tuvieron un solo parto en el servicio; en cuanto a la ocupación todos los grupos se encuentran satisfechos con aspectos tangibles y confiabilidad.

Palabras clave: Calidad, atención, parto.

## ABSTRACT

Determine the quality of care, identify sociodemographic characteristics, determine the level of satisfaction according to the dimensions of quality and identify the level of satisfaction of the dimensions of quality of care in terms of sociodemographic characteristics of postpartum women who were treated in the delivery room Health Center La Esperanza de Tacna between the months of February to July 2014. An observational, descriptive and prospective study. The SERVQUAL survey of 36 questions for the perception of quality was used. Having as results concerning the quality of care most (86.42%) is unsatisfied; most patients (55.56%) are between the age of 20-29 years, followed by marital status of cohabitation (55.56%), level of education completed secondary school (60.49%), occupation with self-employment (43.21%) , Stay 1 day (100%) births in service with at least 1 (77.78%), care at another facility (81.48%); tangibles dimension has mild-moderate dissatisfaction (97.53%), reliability with mild to moderate dissatisfaction (92.6%), fast response have severe dissatisfaction (60.49%), moderate security features leve- dissatisfaction (56.79%), and empathy presents leve-moderate dissatisfaction (51.85%); the three age groups consider the quick response as the most dissatisfied and are satisfied as to tangibles and reliability. By marital status in the three groups are satisfied for reliability and tangible aspects. Regarding the level of education there is significant response in terms of the dimension of reliability, being less satisfied in patients with degree of technical instruction; there are significant differences in terms of rapid response perceived by patients who had two births in the service being the most dissatisfied compared with patients who had a single dimension in service delivery; a story in the occupation all groups are satisfied with tangibles and reliability.

Keywords: Quality, care delivery.

## CONTENIDO

<b>CONTENIDO</b> .....	2
INTRODUCCIÓN .....	4
1. CAPÍTULO I.....	6
EL PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	6
1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	7
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	8
1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	8
2. CAPÍTULO II .....	10
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	10
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
2.2. MARCO TEÓRICO.....	12
2.2.1. LA CALIDAD.....	12
2.2.2. PERCEPCIÓN DEL USUARIO .....	22
2.2.3. SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN .....	23
2.2.4. MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS.....	23
2.2.5. PARTO.....	24
2.2.6. MÉTODO SERVQUAL .....	26
3. CAPÍTULO III .....	32
HIPÓTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES.....	32

3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	32
4. CAPÍTULO IV .....	34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
4.1. DISEÑO .....	34
4.2. ÁMBITO DE ESTUDIO.....	34
4.3. POBLACIÓN.....	34
4.3.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN .....	34
4.3.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN .....	34
5. CAPÍTULO V .....	36
PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	36
5.1. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	36
6. CAPÍTULO VI.....	40
6.1. RESULTADOS .....	40
6.2. DISCUSIÓN.....	56
6.3. CONCLUSIONES .....	59
6.4. RECOMENDACIONES .....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	62
ANEXOS .....	64

## INTRODUCCIÓN

El ofrecer un servicio de buena calidad siempre ha sido una meta tanto para los gerentes como para los profesionales de salud los cuales diseñan programas y estrategias que están procurando ofrecer mejor atención a más personas. Las estrategias que se han planteado, buscan unificar los esfuerzos de las principales instituciones del sistema de salud, con el objeto de desarrollar criterios uniformes.

Este esfuerzo actualmente se lleva en un programa diseñado para la mejora de la calidad de la servicio médica que recibe la población en el país.

La evaluación de la calidad de los cuidados de la salud se ha vuelto una preocupación mayor para los proveedores de servicios de salud en las recientes décadas. Uno de los objetivos en los que está basada la calidad de servicio en salud es el otorgar trato digno y atención medica efectiva, ética, y segura como elementos que definen la calidad, y más cuando se trata del cuidado de las pacientes gestantes y puérperas ya que la mortalidad materna es uno de los indicadores sanitarios que con mayor claridad evidencia la inequidad y la exclusión social, así como la inequidad de género para la toma de decisiones, el poco respeto a los derechos humanos y el limitado acceso a los servicios sociales

Los conceptos de calidad y satisfacción se encuentran en el centro del debate de las investigaciones de los servicios de salud. La faceta más interesante que afrontan hoy los investigadores es la interacción entre la calidad, la satisfacción y el valor.

De tal modo que este trabajo utilizara el método SERVQUAL, cuyas variables conceptuales son estructura, proceso en el cual se incluyen variables relacionadas con el trato digno, el desempeño de la calidad del servicio, esto es relaciones interpersonales; y tercer elemento la dimensión denominada resultado, en donde la variable satisfacción del usuario resulta particularmente importante, ya que se traduce como el resumen o conclusión total de las acciones que integraron el proceso de atención.

Este trabajo analizará la calidad de servicio que reciben las pacientes en sala de partos del Centro de Salud y así poder conocer la calidad del servicio de la sala de partos percibida por las puérperas en el Centro de Salud La Esperanza en Tacna.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

#### 1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

Durante el trabajo de parto y el alumbramiento es muy importante que la madre reciba una buena atención ya que por este y otros factores puede verse afectada la vida de la paciente y del producto.

Las razones de mortalidad materna han disminuido durante los años 2000 a 2012, esta disminución no ha sido igual en todas las regiones del país. Así mismo, las causas directas se mantienen, pero en diferentes porcentajes por regiones naturales, donde la hemorragia es la primera causa de mortalidad materna. La cobertura de atención se ha incrementado pero aún es necesario mejorar la capacidad de respuesta oportuna y de calidad de los servicios de salud.<sup>1</sup>

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. En nuestro país, uno de los principios rectores es la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. Actualmente la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en diferentes aspectos.

En el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado iniciativas en el tema de escucha al usuario, impulsados fundamentalmente por proyectos de cooperación internacional (Proyecto 2000, salud y nutrición básica, cobertura con

---

<sup>1</sup> Ancaya L.C. SITUACIÓN DE LA MORTALIDAD MATERNA EN EL PERÚ, 2000 – 2012. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2013; 30(3): 461-4

calidad, etc), que consideraron dentro de su marco de referencia la mejora continua de la calidad y satisfacción.<sup>2</sup> Por lo tanto en la presente investigación me propongo responder el siguiente problema.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál será la calidad de servicio percibida por las pacientes puérperas que fueron atendidas en sala de partos del Centro de Salud La Esperanza Microred Cono Norte de Tacna entre los meses de Febrero a Julio del 2014?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la calidad de servicio de sala de partos percibida por las puérperas en el Centro de Salud La Esperanza de Tacna entre los meses de Febrero a Julio 2014?

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar las características sociodemográficas de las puérperas que fueron atendidas en la sala de partos del Centro de Salud La Esperanza de Tacna entre los meses de Febrero a Julio 2014
2. Determinar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio de las puérperas que fueron atendidas en la sala de partos del Centro de Salud La Esperanza de Tacna entre los meses de Febrero a Julio 2014.
3. Identificar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio en cuanto a las características sociodemográficas de las puérperas que fueron atendidas en la sala de partos del Centro de Salud La Esperanza de Tacna entre los meses de Febrero a Julio 2014.

---

<sup>2</sup> Chávez de Paz, P. Ramos, W. Galarza, C. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE DERMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO. DICIEMBRE 2006. Dermatología Peruana 2009, Vol 19

## 1.4. JUSTIFICACIÓN

El Centro de Salud “LA ESPERANZA” cuenta con el servicio de sala de partos desde hace 4 años y no existen estudios sobre la calidad de este servicio. La calidad de servicio en un establecimiento de salud puede ser estudiada en diferentes aspectos pero quien juzga todo el proceso en última instancia es el usuario externo teniendo en cuenta que el juicio valorativo del paciente no resulta solo del trabajo terminado sino también del proceso integral de atención y la interrelación con el personal que lo atendió.

Este estudio nos permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención en sala de partos y así poder promover la confianza en las pacientes hacia el servicio, mejorando la calidad de servicio desde el punto de vista de su organización y funcionamiento como un desarrollo integral mejorando así la calidad de la oferta en función de los recursos existentes y las necesidades de los usuarios aumentando la demanda de las atenciones y así poder incrementar los partos institucionales.

## 1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un paciente. Se define un marco en donde las actividades de desarrollan con la idea de fijar una expectativa en el resultado de estas.
- **Calidad del servicio:** Conjunto de cualidades o propiedades que permitan la valoración de este servicio como igual, mejor o peor que las restantes de su especie y esta percepción que el paciente tiene, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho servicio y la capacidad del mismo.
- **Atención:** Asistencia médica que recibe un paciente

- **Percepción:** Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.
- **Expectativa:** Esperanza de realizar a conseguir algo. Posibilidad razonable de que algo suceda.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

MIRANDA J. Y COLABORADORES (2007). **CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO VAGINAL EN GESTANTES DEL DISTRITO GREGORIO ALBARRACÍN ATENDIDAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD. TACNA-2006.** Se realizó un estudio Observacional, Transversal, Prospectivo, en puérperas que viven en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, y que fueron atendidas por parto vaginal en el Hospital Hipólito Unánue, Hospital Daniel Alcides Carrión o en el C.S. San Francisco. Con el objetivo de conocer la percepción de la calidad del servicio brindado, se aplicó el instrumento Servqual americano. Concluyéndose que respecto a las características socio demográficas, se observa que el grupo etario más frecuente es el comprendido entre 21 – 25 años (28.5 %). La mayoría nació en Puno (48.9 %). El grado de instrucción más frecuente es el secundario (64.4 %), seguido de primaria (17.8 %), superior técnico (11.0 %), superior universitaria (6.3 %). El Hospital Hipólito Unánue tiene insatisfacción leve con tendencia a insatisfacción moderada. El C.S. San Francisco tiene insatisfacción leve con tendencia a la satisfacción. El Hospital III Daniel Alcides Carrión tiene insatisfacción leve con marcada tendencia a la satisfacción por el servicio. El prestador que se encuentra en mejores condiciones de satisfacer a las usuarias es el Hospital Daniel Alcides Carrión, seguido de. C.S. San Francisco, y por último el Hospital Hipólito Unánue. Las usuarias le dan mayor peso a la dimensión empatía. Las usuarias mantienen insatisfacción leve. El mayor nivel de insatisfacción se encuentra en la dimensión aspectos tangibles. Los 3 ítems con mayor satisfacción son: personal limpio y presentable, horarios convenientes de atención, y cumplir lo

ofrecido; con menor satisfacción son: elementos visuales atractivos, instalaciones agradables y limpias, y equipos modernos.<sup>3</sup>

**GÓMEZ CASTILLO, D. (2008) PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR EL USUARIO EXTERNO EN LA MICRORED DE SALUD METROPOLITANO DE TACNA 2008.** Se realizó un estudio descriptivo, observacional, transversal y retrospectivo; que se realizó al usuario externo de la Microred de Salud Metropolitana de Tacna. Con el objetivo de determinar la calidad de atención percibida por el usuario externo, determinar las expectativas y percepciones con respecto a la calidad de atención. Se aplicó el instrumento SERVQUAL modificado. Concluyéndose que los encuestados se encuentran muy de acuerdo (99%) en cuanto a las expectativas y en cuanto a las percepciones muy de acuerdo (35%), de acuerdo (27%), indiferente (8%), desacuerdo (17%) y muy desacuerdo (13%). Promedio SERVQUAL global de 1.47; además de que la calidad de atención tiene insatisfacción en un nivel leve a moderado. Se determinó la satisfacción según las dimensiones: Tangibilidad donde satisfecho 40.25%, insatisfecho 59.75%,; Confiabilidad: satisfecho 42.16%, insatisfecho 57.84%; respuesta rápida: satisfecho 24.27%, insatisfecho 75,73%; seguridad: satisfecho 31.48%, insatisfecho 68.53%;: empatía: satisfecho 25.20% e insatisfecho 74.80%.<sup>4</sup>

**CABANILLAS VARGAS, T. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR EL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN EL DISTRITO GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA DE TACNA EN EL AÑO 2011.** Se realizó un estudio observacional, descriptivo,

---

<sup>3</sup> Miranda J, Linares R, Gutiérrez V, Ríos M. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO VAGINAL EN GESTANTES DEL DISTRITO GREGORIO ALBARRACÍN ATENDIDAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD. TACNA-2006. Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Salud, Centro de Información y Documentación Científica. 2007.

<sup>4</sup> Gómez Castillo, D. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR EL USUARIO EXTERNO EN LA MICRORED DE SALUD METROPOLITANO DE TACNA 2008. (Tesis grado)

prospectivo y de corte transversal, en los usuarios externos del Centro de Salud San Francisco. Con el objetivo de determinar la calidad de la atención según la percepción de satisfacción del usuario externo así como la satisfacción según las dimensiones de la calidad. Se utilizó una encuesta de 36 preguntas para la percepción de la calidad. La muestra estuvo constituida por 379 personas. El mayor porcentaje corresponde al grupo etario adulto con un 88.7%. Asimismo el 81.3% corresponde a mujeres y el 18.7% a varones. Según grado de instrucción el 64.6% corresponde a pacientes con grado de instrucción secundaria. Las dimensiones más comprometidas son aspectos tangibles y confiabilidad. El 86% manifiesta insatisfacción leve a moderada. El 14 % manifiesta insatisfacción severa. Ninguna paciente manifestó satisfacción. En la presente investigación se halló que las cinco dimensiones de calidad se encontraban en niveles de insatisfacción leve a moderada siendo aspectos tangibles y respuesta rápida los que se encontraban con mayor puntaje de insatisfacción.<sup>5</sup>

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. LA CALIDAD**

#### **2.2.1.1. Definición**

Calidad en las instituciones de salud es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios con soluciones técnicamente óptimas. El concepto de calidad es un término que se origina de la gerencia empresarial donde los productos son tangibles.

El concepto de calidad varía dependiendo de la amplitud con que es enfocado es por ello que encontramos tan diversas definiciones, así tenemos:

Según Feigenbaum la calidad del producto o servicio puede definirse como: la resultante total de las características de mercadotecnia,

---

<sup>5</sup> Cabanillas Vargas, T. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR EL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN EL DISTRITO GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA DE TACNA EN EL AÑO 2011. (Tesis grado).

fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso pueda satisfacer las esperanzas del cliente.<sup>6</sup>

Según Berry y Col calidad de servicio es “ajustarse a las especificaciones del cliente”, “sólo el cliente puede apreciar la calidad del servicio, porque la calidad como la belleza está en el ojo del observador”.<sup>7</sup>

Otra forma posible de definir la calidad es como el grado en que el servicio prestado se aproxima al prototipo, entendiendo por tal, el modelo óptimo de asistencia que debería prestarse a tal paciente.

Este concepto de calidad exige la definición previa de las características del modelo de atención o servicio prestado (normas), en función de poder determinar el grado de aproximación al ideal u óptimo que, a su vez, definirá el grado de calidad alcanzado<sup>8</sup>

### **2.2.1.2. Tres aproximaciones a la evaluación de la calidad**

El análisis de la gestión de un prestador con el propósito de evaluar la calidad de los servicios de salud brindados, se puede realizar desde tres aproximaciones:

#### **➤ Abordando la estructura**

Entendiéndose como tal los factores que constituyen las condiciones bajo las cuales se provee la atención médica.

- a) Recursos materiales, tales como instalaciones y equipamiento.
- b) Recursos humanos, tales como el número, variedad y calificación del personal del equipo de salud.

---

<sup>6</sup> FEINGAMBAUM, A. CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD. Editorial Continental México 1986 Pag 35.37.

<sup>7</sup> BERRY, LL. UN BUEN SERVICIO YA NO BASTA. Editorial Norma. Bogotá 1996.

<sup>8</sup> DONABEDIAN, A. SALUD PÚBLICA LA EVALUACIÓN INTERNACIONAL DE LA EVALUACIÓN Y GARANTÍA DE CALIDAD México 1989.

➤ **Características de la organización**

Tales como la estructura y funcionamiento del equipo médico, enfermeros, presencia de actividades de enseñanza e investigación, tipo de supervisión y revisión de desempeño, recursos financieros y formas de abordando el proceso, durante el acto médico en sí. Comprende las actividades que constituyen la atención médica, incluyendo diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y educación del paciente; en general llevados a cabo por personal profesional, aunque también se extienden a otras contribuciones a la atención, en particular del paciente, su familia y la comunidad. Es toda la atención que se hace a un paciente y la habilidad para hacerlo, incluye lo que los pacientes pueden hacer por sí mismos. Se refiere a las características de la conducta del prestador en el manejo de la salud y la enfermedad que tienen efectos sobre los resultados.

➤ **Abordando el resultado**

A posteriori del acto médico, en función de normas existentes o consensuadas en la materia. Para Donabedian es lo que se obtiene para el paciente o población, más específicamente el cambio en el estado de salud (deseable o no) atribuible a la atención médica que se brinda.

- a) Cambios en el estado de salud.
- b) Cambios en los conocimientos adquiridos por los pacientes, la familia y/o la comunidad que pueden influenciar en la salud futura.
- c) Cambios en las conductas del paciente, la familia y/o la comunidad que pueden influenciar en la salud futura.

- d) Satisfacción con la atención y sus resultados del paciente, miembros de la familia y la comunidad. Incluye también la satisfacción de los profesionales de la salud.

### **2.2.1.3. Relación entre calidad y eficiencia**

Calidad y eficiencia son dos conceptos estrechamente relacionados, al punto que algunos consideran la eficiencia como parte de la calidad.<sup>9</sup> Es obvio que un servicio cualquiera puede brindarse dentro de límites aceptables de calidad con más o menos eficiencia pero también es posible que una búsqueda desmedida de eficiencia vaya en perjuicio de la calidad.<sup>10</sup>

Si bien en el ámbito de la salud el servicio central es el bien humano máspreciado y parecería injusto y hasta indeseable “cambiar” calidad por eficiencia, la natural escasez de recursos debe conducirnos a una posición más realista. Una posición que refleje la necesidad de alcanzar la mayor calidad en la prestación de servicios con el mínimo de recursos, o, quizás mejor, una posición que favorezca el uso más eficiente de los recursos disponibles dentro de límites aceptables de calidad. Por lo tanto, la búsqueda de la calidad, debe ser siempre más bien la búsqueda del mejor balance entre calidad y eficiencia.

No es poco lo que se discute del tema en el ámbito sanitario actual de un mundo donde prevalece el desigual reparto de todas las riquezas, pero una discusión profunda estaría fuera del alcance de este trabajo.

No obstante, la búsqueda del mejor balance calidad-eficiencia transita por el perfeccionamiento y uso racional de los indicadores de ambos

---

<sup>9</sup> Oliva C, Hidalgo G. SATISFACCIÓN USUARIA: UN INDICADOR DE CALIDAD DEL MODELO DE SALUD FAMILIAR, EVALUADA EN UN PROGRAMA DE ATENCIÓN DE FAMILIAS EN RIESGO BIOPSIOSOCIAL, EN LA ATENCIÓN PRIMARIA. Psykhe v.(13) n.(2) Santiago nov. 2004

<sup>10</sup> Feigenbaum, Armand. CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD. Editorial: Continental México 1986 Pag 35,37.

componentes y de su relación, un hecho que se enfatiza en la literatura más reciente.<sup>11</sup>

La calidad de atención en salud se ha convertido hoy en día en un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios. La teoría de Donabedian, que estudia los tres componentes básicos de la atención de salud: la estructura, el proceso y los resultados; ha sido una de las más aceptadas.<sup>6</sup>

Dentro de estos componentes encontramos la satisfacción del usuario como un resultado importante del proceso de atención en salud, dado que la calidad percibida por el usuario es un precursor de su satisfacción, siendo generalmente aceptado y comprobado que el grado en que se cumplen las expectativas que un usuario tiene de la atención en salud, influye en su satisfacción.

#### ➤ **Calidad Total**

Es un sistema de producción de bienes y servicios basados en la actitud y motivación del personal. La Calidad Total está constituida en la conjunción de las actividades de todas las personas involucradas, si estas garantizan la perfección de lo que hacen y producen. En conclusión, Calidad Total es la actitud, el deseo de hacer bien las cosas desde la primera vez, y se encaminan a satisfacer al usuario externo de la unidad médica la optimización de su salud a un nivel de precios accesibles.<sup>7</sup>

---

<sup>11</sup> Donabedian, Avedis “LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA” Ediciones Científicas. La Prensa Mexicana, 1984. Cap. Pág. 7.

#### 2.2.1.4. Tipos de Calidad

Dependiendo desde qué punto de vista se diagnostique la calidad, existen dos clases en la atención de salud:

- **Calidad técnica.-** Es aquella que la define el médico o personal de enfermería, basado en sus conocimientos y experiencia. Es la atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de los beneficios y perjudicial que acompañan al proceso de la atención en todas sus partes.
- **Calidad sentida.-** Es la que define el usuario desde su punto de vista, con su experiencia al ponerse en contacto con el servicio.

Está en la subjetividad de los usuarios, y debe ser explicada y expresada por ellos, según corresponda a la satisfacción de sus necesidades razonables en la utilización de los servicios.

Se relaciona más con la entrega de los servicios, y no tanto con su contenido técnico. La salud, debe ser entendida como un estado de completo bienestar físico, mental, social y económico, como un derecho humano fundamental y un imperativo social y económico. Esta afirmación constituye el primer referente que debe orientar cualquier acción, iniciativa o proyecto en salud.<sup>12</sup>

Por otro lado, debemos considerar que La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la calidad de asistencia sanitaria de la siguiente manera: “Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos

---

<sup>12</sup> Huete, Luis y Pérez, Andrés. CLIENTING, Bilbao, Ediciones Deusto. 2003.

los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.<sup>13</sup>

Es el resultado de la aplicación de muchos parámetros que influyen y se pone en evidencia que el recurso humano es necesario cuidarlo y conseguir su fidelidad. Lo cual se puede conseguir mediante incentivos.<sup>14</sup>

Los incentivos pueden ser económico o reconocimientos honoríficos. Estos últimos pueden ser más importantes que el mismo dinero. También puede ser el lograr que tengan un programa de educación continua, que va a llegar a estimular su participación en la Fundación.

#### **2.2.1.5. Dimensiones de la Calidad**

La calidad es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad generalmente reconocen varias dimensiones diferentes de la calidad que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma.<sup>15,16</sup> Las actividades pertinentes pueden encarar una o más variedades de dimensiones tales como competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidades. Un

---

<sup>13</sup> Malagón – Londoño, Gustavo y col. ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA, Bogotá, Editorial Médica Internacional Ltda. 1996.

<sup>14</sup> Donaldson C, Mugford M, Vale L. ECONOMÍA DE LA SALUD BASADA EN LA EVIDENCIA, BMJ Books, Bogotá, 2002.

<sup>15</sup> Malagón-Londoño y col. GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD, Editorial Médica Panamericana, Colombia, 2001

<sup>16</sup> Donabedian, Avedis “LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA” Ediciones Científicas. La Prensa Mexicana, 1984. Cap. 1, Pág. 71

problema de calidad puede tener más de una dimensión, y éstas proporcionan un marco útil porque le sirven al equipo de salud para analizar y definir sus problemas y calcular la medida en la que cumplen con sus propias normas de programa. Las ocho dimensiones que consideramos en detalle a continuación son el producto de varias monografías sobre calidad.<sup>17</sup>

- **Competencia profesional**

La competencia profesional se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones de los grupos de salud, del personal administrativo y del personal de apoyo. La competencia profesional se relaciona con la ejecución de las pautas y normas para el ejercicio de la profesión y la realización en términos de fiabilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad. Para los grupos de salud, comprende las técnicas relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento así como la capacidad de suministrar asesoramiento efectivo en salud y establecer una buena relación con el paciente.

- **Acceso a los servicios**

El acceso implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de la calidad comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural, o lingüística.

- **Eficacia**

La calidad de los servicios de salud depende de la eficacia de las normas de prestación de servicios y las de orientación

---

<sup>17</sup> LoriDiPrete Brown Garantía de Calidad de atención de salud de los pueblos en desarrollo [http://maternoinfantil.org/archivos/smi\\_D76.pdf](http://maternoinfantil.org/archivos/smi_D76.pdf)

clínica. La evaluación de la eficacia debe responder a las preguntas: Cuando el tratamiento se aplica correctamente, ¿Produce los resultados deseados? y ¿Es el tratamiento recomendado y la tecnología usada la más apropiada para el medio en el cual se presta el servicio?

La eficacia es una dimensión importante de la calidad en el ámbito central donde se definen las normas y especificaciones.

- **Satisfacción del cliente**

La dimensión de satisfacción del usuario se refiere a la relación entre proveedores y clientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad. Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación general con los pacientes. Dichas relaciones son las que producen confianza y credibilidad, y se demuestran por medio del respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y compenetración. La manera de escuchar y comunicarse es también un aspecto importante.

- **Satisfacción del Usuario**

La satisfacción es entendida como la conformidad expresada por el usuario en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad.

Consecuentemente diríamos que la satisfacción del usuario de los servicios de salud vendría a ser un resultado importante del trabajo realizado en los servicios de atención de salud y

de acuerdo a este se determinaría su posterior utilización y el seguimiento adecuado de las indicaciones por parte del usuario.<sup>18</sup>

- **Eficiencia**

Los servicios eficientes son los que suministran atención más óptima al paciente y a la comunidad; es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta.

- **Continuidad**

La continuidad implica que el cliente puede recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento. Los servicios deben ofrecerse en forma constante.

- **Seguridad**

La seguridad, como dimensión de la calidad, implica la reducción de riesgos, de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios.

- **Comodidades**

Las comodidades se refieren a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionadas con la eficacia clínica, pero que acrecientan la satisfacción del cliente y su deseo de volver al establecimiento para recibir atención médica en el futuro. Las comodidades son también importantes porque pueden influir en las expectativas que tiene el paciente y la confianza que siente con relación a otros

---

<sup>18</sup> González B, López P, Marín I, Haro L, Macías A. SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SERVICIO DE SALUD EN EL TRABAJO. RevMed IMSS 2002; 40(4): 301-4.

aspectos del servicio o producto. Además, cuando se considera la recuperación de costos, las comodidades pueden servir para que los pacientes estén más dispuestos a pagar por los servicios. Las comodidades a menudo se relacionan con el aspecto físico del establecimiento, el personal y los materiales; así como con las comodidades físicas, la limpieza y la privacidad.

### **2.2.2. PERCEPCIÓN DEL USUARIO**

La percepción es muy importante en el tema de calidad, ya que esta muchas veces sesga nuestra forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de nuestros clientes. Por este motivo debemos conocer muy bien que es la percepción para evitar caer en errores, tomando en cuenta que la calidad es subjetiva. Podríamos de definir la percepción, como la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto, basado en nuestra formación y experiencia. Los aspectos que influyen sobre la persona que percibe son:

- Las necesidades y deseos, es decir, la motivación de la persona la cual le hace percibir aquello que le proporcionaría satisfacción.
- Las expectativas, se entiende como lo que uno espera percibir.
- El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea. Algunas personas perciben más un conjunto de detalles, no pudiendo recordar por separado algunas características específicas del objeto, otras en cambio reparan en tales detalles.
- La educación que recibió en el hogar considerando la forma de ver la vida (dinero, trabajo, valores, religión, etc).

- La formación académica, también guía nuestra forma de ver o sentir las cosas.

En resumen, podríamos decir que toda la información y los estímulos que se captan por los sentidos, más aquellos aspectos que influyen en la forma de percibir, elaboran un concepto sobre el objeto observado como una totalidad.

### **2.2.3. SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN**

Swan y Trawick, 1981. La satisfacción se define como: la “respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia entre las expectativas previas y el rendimiento percibido del producto después de su consumo”. Se presume que la dirección y magnitud de la desconfirmación (constructo psicológico que recoge la diferencia percibida entre lo esperado y lo percibido), generará el sentimiento de satisfacción e insatisfacción.

Oliver 1980, “casi sin excepción, los investigadores, están de acuerdo en que la satisfacción es función de un estándar inicial y de alguna discrepancia percibida de ese punto de referencia”.

Las expectativas crean la base para los juicios de evaluación en los usuarios.<sup>19</sup>

### **2.2.4. MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS**

Según el enfoque de mejoría continua de la calidad o gerencia de la calidad total, la calidad no puede medirse solamente tomando en cuenta la presencia del personal, máquinas y equipos, si sus propios miembros no están inmersos en una “cultura” de calidad, los trabajadores en su totalidad están profundamente comprometidos al cumplimiento de las metas, políticas, objetivos y programas de su organización.

---

<sup>19</sup> Varela Gonzales, José Antonio. SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y COMPORTAMIENTO POSTCONSUMO DE DERIVADOS.

Para brindar una buena calidad de servicio se debe de operativizar en forma continua un proceso de:

- Controlar y verificar las percepciones de los clientes.
- Identificar las causas de las deficiencias de la calidad de servicio.
- Tomar medidas adecuadas para mejorar el servicio.

La medición de la calidad de los servicios se puede realizar desde varias perspectivas como son la calidad percibida por el usuario, calidad administrativa (uso de recursos en forma eficiente) y calidad profesional.

## **2.2.5. PARTO**

### **2.2.5.1. Definición**

El parto normal es el proceso fisiológico con el que la mujer finaliza su gestación a término (entre las 37 y las 42 semanas cumplidas). Su inicio es espontáneo, se desarrolla y finaliza sin complicaciones, culmina con el nacimiento de un bebé sano y no necesita más intervención que el apoyo integral y respetuoso. Después de dar a luz, tanto la madre como su bebé se encuentran en buenas condiciones.

La evolución del parto está influida no sólo por factores biológicos propios de cada mujer y bebé, sino también por factores psicológicos, culturales y ambientales.

La mayoría de las mujeres sanas, con la atención y apoyo adecuados y con un mínimo de procedimientos médicos pueden dar a luz sin poner en riesgo su seguridad y la de los bebés. Para ello es importante que las mujeres tengan confianza en sus posibilidades de afrontar el parto y que las matronas y obstetras contribuyan a la mejor evolución de este proceso fisiológico.

### **2.2.5.2. Fases:**

Fase 1 o latente: Ocurre al final del embarazo hasta el inicio de las contracciones del trabajo de parto.

Fase 2 o activa: Se compone de 3 periodos:

- ✓ Primer periodo: Se inicia cuando comienza el trabajo de parto. Las contracciones uterinas tienen la intensidad, frecuencia y duración suficiente como para producir el borramiento y dilatación del cuello uterino hasta su dilatación completa.
- ✓ Segundo periodo: Se inicia cuando el cuello uterino alcanza la dilatación completa y finaliza cuando el feto es expulsado.
- ✓ Tercer periodo: Comienza cuando se produce la expulsión fetal hasta la salida de la placenta (alumbramiento).

### **2.2.5.3. Condiciones de admisión en área de trabajo de parto y parto.**

Contracciones 2-4 en 10 minutos con dolor abdominal y en hipogastrio (muchas veces precedida por la pérdida de tapón mucoso) acompañada por cambios cervicales (acortamiento, reblandecimiento 70%-80% y dilatación 3-4 cm).

Es recomendable que las mujeres con embarazo normal que no estén en la fase activa de trabajo de parto, no sean admitidas en el área de control de trabajo de parto para evitar intervenciones innecesarias. Sin embargo, cuando hay dudas respecto a si la paciente está iniciando o no su trabajo de parto, es conveniente que no sea enviada a su casa sino que permanezca en un área donde su evolución y el bienestar fetal puedan ser controlados. En este caso, la paciente debe ser reevaluada (en lo posible por el mismo profesional) a las dos horas, para establecer si hubo modificaciones en el borramiento y dilatación del cuello uterino. En tanto, es conveniente que deambule e ingiera líquidos y alimentos en forma moderada.

Al ingreso se debe consignar cuidadosamente en la hoja de internación los antecedentes personales, obstétricos prenatales y datos de estudios ecográficos y de laboratorio realizados, con la fecha de su realización, así como el estado integral de la paciente en el

momento de la internación. Si no tuviere control prenatal se realizará un monitoreo fetal y una ecografía obstétrica para detectar una eventual discordancia con la edad gestacional por fecha de última menstruación referida por la paciente, volumen de líquido amniótico y presencia o no de movimientos fetales. Se realizará un laboratorio mínimo de grupo y factor RH, Hcto, Hb, glucemia, proteinuria por tira y HIV rápido, y un electrocardiograma, completándose los estudios una vez que pase a la sala de internación. Se realizará inmunización antitetánica si no la hubiera recibido. Se dejará constancia de la presencia o no de rotura de membranas, pérdida de líquido (y sus características) o sangre, actividad fetal, antecedentes de alergia, uso de medicamentos y tiempo desde la última ingesta.

## **2.2.6. MÉTODO SERVQUAL**

### **2.2.6.1. Definición**

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Determinando el gap o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad. **Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio (ANEXO 1)**

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que: Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

#### **2.2.6.2. Factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:**

- Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

Cada una de las dimensiones y las preguntas asociadas van dirigidas a:

### DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES

- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.
- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas
- Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
- Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

### DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD

- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.
- Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo
- La empresa realiza bien el servicio la primera vez
- La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido
- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores

### DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.

- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.

- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes

- Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes

#### DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes

- Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.

- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.

- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes

#### DIMENSIÓN 5: EMPATÍA

- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.

- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.

- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.

- La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.

- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

El cuestionario consta de tres secciones:

- En la primera se interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 18 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 5, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.
- En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.
- Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

De esta forma, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.

### **2.2.6.3. Expectativas comparadas con percepciones**

La calidad percibida del servicio es el grado y dirección de la discrepancia entre las percepciones y expectativas de los consumidores,<sup>20</sup> mientras que las percepciones sean mejores que las expectativas, será más alto el nivel de calidad percibida del servicio; mientras las percepciones sean peores que las expectativas, será más bajo el nivel de calidad percibida del servicio. En la literatura sobre satisfacción las expectativas son vistas como predicciones hechas por los consumidores sobre lo que es probable que ocurra durante una inminente transacción o intercambio, en contraste en la literatura sobre calidad de servicio las expectativas son vistas como deseos de los consumidores.

En la medición de la calidad es posible reconocer dos tendencias, una de ellas privilegia métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos en el supuesto que aseguran mayor objetividad, estos métodos son entrevistas a pacientes, pacientes ficticios o simulados, cuestionarios telefónicos, cuestionarios por correo y entrevistas a pacientes “antes-después” y la otra tendencia utiliza métodos y técnicas cualitativas que permiten abordajes en profundidad de los problemas de la calidad percibidos por los usuarios, así como de sus potenciales soluciones, estos métodos son la entrevista en profundidad, grupos focales, grupos nominales y buzón de reclamos.

---

<sup>20</sup> Gómez D, García N, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR. Salud pública. México; 1994

### CAPÍTULO III

#### HIPÓTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES

##### 3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	INDICADOR	CODIFICACIÓN	TIPO DE VARIABLE
Edad de las púerperas	Años cumplidos	a) Menos de 18 años b) Entre 19 a 25 años c) Entre 26 a 33 años d) Entre 34 a 41 años e) De 42 a más años	Intervalar
Estado civil	Condición	Conviviente / casada / soltera/ divorciada/viuda	Nominal
Instrucción de la madre	Grado de instrucción	Primaria (completa o incompleta) /Secundaria (completa o incompleta) /Técnica y/o Superior / Sin instrucción.	Nominal
Ocupación de la madre	Tipo de ocupación	Ama de casa / Independiente/ Dependiente/ Estudiante.	Nominal
Calidad de atención percibida por las púerperas	Expectativas	Expectativa superada  Expectativa satisfecha  Insatisfacción leve a moderada  Gran insatisfacción	Nominal
	Percepciones	Superada	

		Satisfecha  Insatisfacción leve a moderada  Gran insatisfacción	
Paridad	Nº de Partos en el servicio	1 vez  2 veces	Cuantitativo
Estadía	Tiempo en días	1 día  2 días	Cuantitativa
Atención en otro establecimiento		Si ( )      No( )	Cualitativo

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. DISEÑO**

El presente trabajo de investigación es de tipo observacional, descriptivo y prospectivo.

#### **4.2. ÁMBITO DE ESTUDIO**

La investigación se desarrollará en pacientes puérperas que han sido atendidas en la sala de partos del Centro de Salud de la Esperanza ubicado en el distrito de Alto de la Alianza en el Departamento de Tacna, Región Tacna en el periodo de Febrero a Julio 2014.

#### **4.3. POBLACIÓN**

La población estudiada es de 81 pacientes puérperas atendidas en el Centro de Salud de La Esperanza de Tacna entre el mes de febrero y julio del 2014.

##### **4.3.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Puérperas atendidas en sala de partos del Centro de Salud la Esperanza.
- Puérperas de cualquier edad.

##### **4.3.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- Puérperas que fueron trasladadas a otros servicios o clínicas privadas.
- Puérperas con complicaciones, atendidas en otro establecimiento de salud.

#### **4.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

- Ficha de recolección de datos y encuesta SERVQUAL modificada, ambas se realizaron mediante la técnica de la entrevista la cual se aplicó en la jurisdicción del Centro de Salud de La Esperanza de Tacna. (Anexo 2 y 3)

La encuesta fue aplicada a 81 pacientes que asistieron al Centro de Salud de La Esperanza entre los meses de Febrero a Julio 2014, cabe recalcar el grado de participación de los pacientes debido a que fue de manera voluntaria.

Se estructuró con preguntas cerradas. Cuya estructura tomará la escala Likert

La escala de medición Likert: es un método de pregunta bipolar que mide tanto lo positivo como lo negativo de cada enunciado. Se aplican con 5,7,9,10 grados. En la práctica se usa la de 5 y 7 grados.

## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS

#### 5.1. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

La encuesta SERVQUAL fue desarrollada por Valerie A Zeithaml, A Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo de nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El estudio de validación concluyó en Junio 1992.

Este instrumento ha sido adaptado y validado para ser utilizado en establecimientos de salud del primer nivel de atención del Perú por Tejeda, Lazo y Macedo. (Anexo 3)

El instrumento de la recolección de datos constó de 4 partes:

- a) **Datos generales:** Edad, estado civil, grado de instrucción, ocupación, estadía, número de partos en el servicio, atenciones en otros establecimientos.
- b) **Expectativas del usuario externo:** Consta de una estructura de 18 preguntas, distribuidas en cinco criterios o dimensiones, cada pregunta con cinco alternativas de acuerdo a escala de Likert.
- c) **Percepciones del usuario externo:** Consta de 18 preguntas, divididas en cinco dimensiones, cada pregunta con cinco alternativas de acuerdo a la escala de Likert.

<b>Dimensiones</b>	
<b>Tangibilidad</b>	(1° - 4° pregunta)
<b>Confiabilidad</b>	(5° - 9° pregunta)
<b>Respuesta rápida</b>	(10° - 12° pregunta)
<b>Seguridad</b>	(13° - 16° pregunta)
<b>Empatía</b>	(17° - 18° pregunta)

TABLA 01: Dimensiones de SERVQUAL

Para las alternativas de respuesta tanto en expectativas como en percepciones se utilizó la escala de Likert.

<b>Grados</b>	<b>Escala Liker</b>	<b>Rango de satisfacción del cliente</b>
<b>1</b>	Totalmente en desacuerdo	0-20%
<b>2</b>	En desacuerdo	24-40%
<b>3</b>	Indiferente	40-60%
<b>4</b>	De acuerdo	60-80%
<b>5</b>	Totalmente de acuerdo	80-100%

TABLA 02: ESCALA LIKER

La ejecución de la encuesta se realizó con la siguiente técnica:

- a) Se llevó al entrevistado a visualizar lo que debería de ser una excelente atención en el Centro de Salud, es decir se despertó las expectativas del usuario.
- b) Se llevó al entrevistado a convertir su valoración en cifra numérica
  - En expectativas: se le indicó que coloque una nota del 1 al 5, si marcó 1 significa que esta característica no es importante que se presente y si marcó 5 significa que esta característica es muy importante que se presente en un Centro de Salud.
  - En percepciones: Se dio a entender al entrevistado que las características mencionadas no son para describir la importancia de ellas, sino que se hallarán o no presentes, total o parcialmente, en el Centro de Salud. Si esta característica estuviera presente totalmente se marcó 5 y si está ausente completamente se marcó 1.

Los datos recolectados fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS para Windows versión 15.0, con el cual se realizaron pruebas estadísticas correspondientes con valores proporcionales, utilizando la secuencia:

- La discrepancia para cada una de las 18 preguntas y por cada encuestado
- Se promedió las discrepancias por cada pregunta.
- Se promedió las discrepancias por cada dimensión.
- Se obtuvo el promedio global SERVQUAL del estudio.
- Se obtuvieron las brechas para cada dimensión según cada característica demográfica
- Se obtuvieron las brechas para cada dimensión.

El cálculo de Gaps (brechas o discrepancias) se realizó mediante la diferencia entre lo esperado y lo encontrado por cada pregunta.

Se consideró usuario satisfecho, cuando la diferencia entre la expectativa (E) y percepción (P) para la pregunta planteada tenía una diferencia de cero al igual que un valor negativo mientras que un valor positivo determinaba que el usuario se encontraba satisfecho. Se calculó el grado de satisfacción global, en cada una de las dimensiones de calidad y en cada pregunta.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Cabello E. , Chirinos J. L. VALIDACIÓN Y APLICABILIDAD DE ENCUESTAS SERVQUAL MODIFICADAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS EN SERVICIOS DE SALUD. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.

<b>(Expectativas) – (Percepciones)</b>	
<b>Valor negativo</b>	Expectativa superada
<b>Valor cero</b>	Expectativa satisfecha
<b>Valor positivo</b>	Insatisfacción leve – moderada
<b>Valor positivo mayor de 2</b>	Gran insatisfacción

TABLA03: CÁLCULO DE GAPS

## CAPÍTULO VI

### 6.1. RESULTADOS

**TABLA 01**

#### **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES ATENDIDAS EN SALA DE PARTOS SEGÚN LA CALIDAD EN GENERAL**

<b>Calidad General</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	70	86.42%
<b>Insatisfacción severa</b>	11	13.58%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

En la tabla 01 en cuanto al nivel de satisfacción según la calidad en general observamos que el 86.42% presenta insatisfacción leve- moderada y una 13.58% se encuentra satisfecho.

**TABLA 02**

**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS PACIENTES ATENDIDAS EN SALA DE PARTOS DEL CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA MICRORED CONO NORTE ENTRE LOS MESES DE FEBRERO – JULIO 2014**

Características sociodemográficas		n	%
Edad	< 20 años	11	13.58%
	20 a 29 años	49	60.49%
	30 a 40 años	21	25.93%
	<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>
Estado civil	Soltera	6	7.41%
	Casada	30	37.04%
	Conviviente	45	55.56%
	<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>
Grado de instrucción	Primaria	5	6.17%
	Secundaria	49	60.49%
	Técnico	20	24.69%
	Superior	7	8.64%
	<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>
Ocupación	Estudiante	11	13.58%
	Su casa	26	32.10%
	Trabajo independiente	35	43.21%
	Trabajo dependiente	9	11.11%
	<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>
Estadía (en días)	1.00	81	100.0%
	<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>

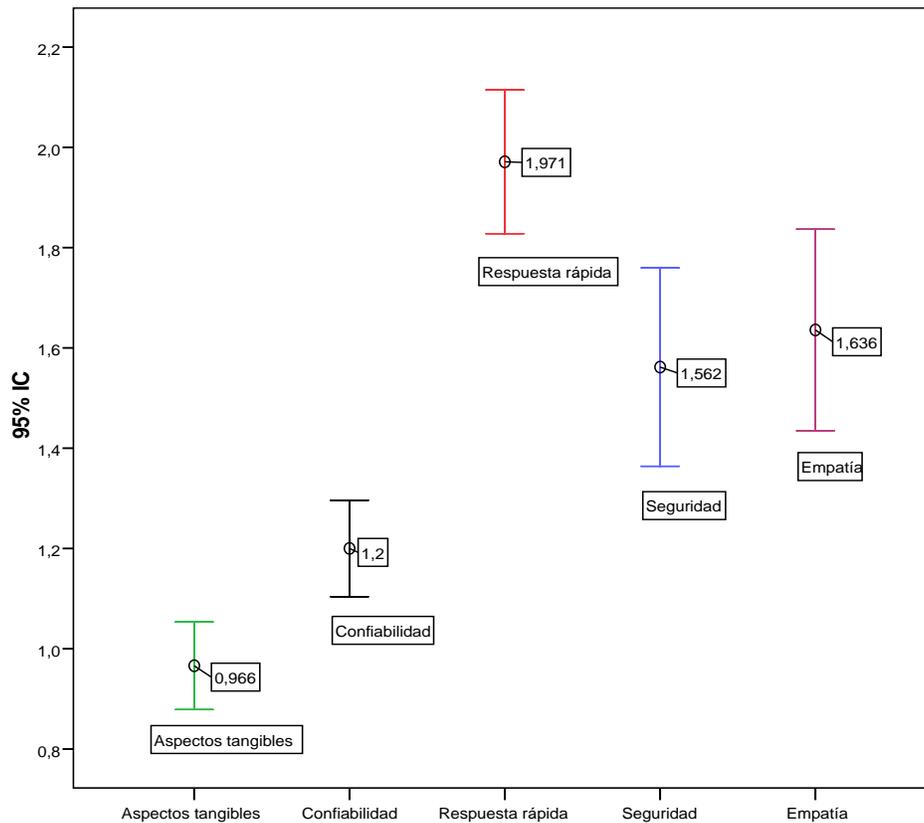
<b>Número de partos en el servicio</b>	1	63	77.78%
	2	18	22.22%
	<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>
<b>Atenciones en otro establecimiento de salud</b>	No	15	18.52%
	Si	66	81.48%
	<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

En la tabla 02 se observan las características sociodemográficas de las pacientes atendidas en sala de partos donde un 60.49% del total de encuestadas se encuentran entre los 20 a 29 años de edad, el 55.56% son convivientes, el 60.49% tienen un grado de instrucción de secundaria completa, el 43.21% tiene un trabajo independiente, el 100% tuvo una estadía de 1 día, el 77.78% tuvo al menos 1 parto en el servicio y el 81.48% ha tenido atenciones en otros establecimientos.

## GRÁFICO 01

### INTERVALO DE CONFIANZA AL 95% SOBRE LOS PROMEDIOS DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN



Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

En el gráfico 01 se puede apreciar la ubicación espacial de los valores promediales según dimensiones de la calidad, donde en primer lugar, cercano al cero se ubica los aspectos tangibles con un promedio de 0,966 la cual es la dimensión con mejor satisfacción, seguido de confiabilidad con un promedio de 1,2; mientras que con valores más alejados se encuentran las dimensiones de seguridad con un promedio de 1,562, cercano a la dimensión de empatía con un promedio de 1,636 y respuesta rápida con un promedio de 1,971.

**TABLA 03**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES ATENDIDAS EN SALA DE PARTOS SEGÚN LOS ASPECTOS TANGIBLES.**

<b>Aspectos tangibles</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	79	97.53%
<b>Insatisfacción severa</b>	2	2.47%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

En la tabla 03 en cuanto al nivel de satisfacción según los aspectos tangibles observamos que el 97.53% presenta insatisfacción leve-moderada y un 2.47% presenta insatisfacción severa.

**TABLA 04**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES ATENDIDAS EN SALA DE PARTOS SEGÚN LA CONFIABILIDAD.**

<b>Confiabilidad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción</b>	1	1.23%
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	75	92.60%
<b>Insatisfacción severa</b>	5	6.17%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

En la tabla 04 en cuanto al nivel de satisfacción según la confiabilidad observamos que el 92.6% presenta insatisfacción leve-moderada, seguido de un 6.17% que presenta insatisfacción severa y un 1.23% se encuentra satisfecho.

**TABLA 05**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES ATENDIDAS EN SALA DE PARTOS SEGÚN LA RESPUESTA RÁPIDA.**

<b>Respuesta rápida</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	32	39.51%
<b>Insatisfacción severa</b>	49	60.49%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

En la tabla 05 en cuanto al nivel de satisfacción según la respuesta rápida observamos que el 60.49% presenta insatisfacción severa, seguido de un 39.51% que presenta insatisfacción leve-moderada.

**TABLA 06**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES ATENDIDAS EN SALA DE PARTOS SEGÚN LA SEGURIDAD**

<b>Seguridad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción</b>	1	1.23%
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	46	56.79%
<b>Insatisfacción severa</b>	34	41.98%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

En la tabla 06 en cuanto al nivel de satisfacción según la seguridad observamos que el 56.79% presenta insatisfacción leve- moderada, seguido de un 41.98% que presenta insatisfacción severa y 1.23% que se encuentra satisfecho.

**TABLA 07**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES ATENDIDAS EN SALA DE PARTOS SEGÚN LA EMPATÍA**

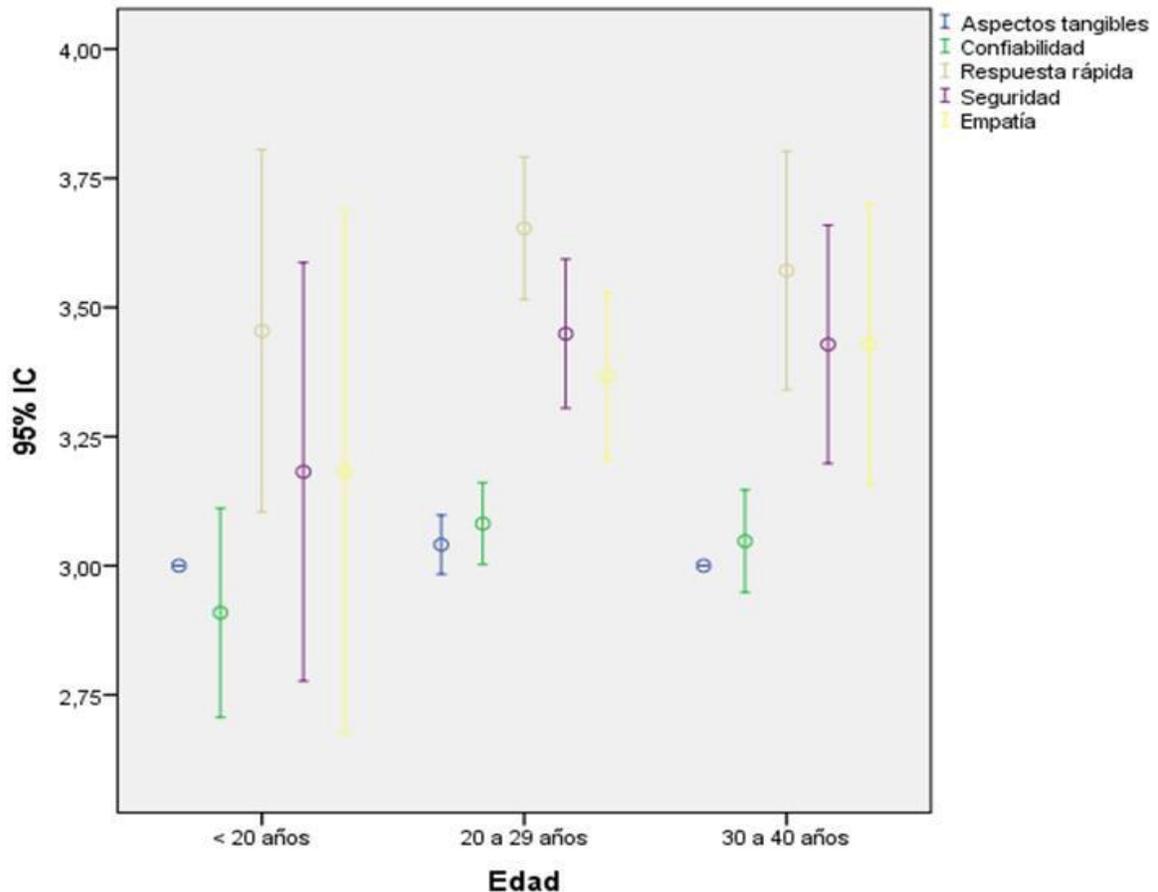
<b>Empatía</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción</b>	5	6.17%
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	42	51.85%
<b>Insatisfacción severa</b>	34	41.98%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

En la tabla 07 en cuanto al nivel de satisfacción según la empatía observamos que el 51.85% presenta insatisfacción leve- moderada, seguido de un 41.98% que presenta insatisfacción severa y 6.17% que se encuentra satisfecho.

## GRÁFICO 02

### DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA EDAD

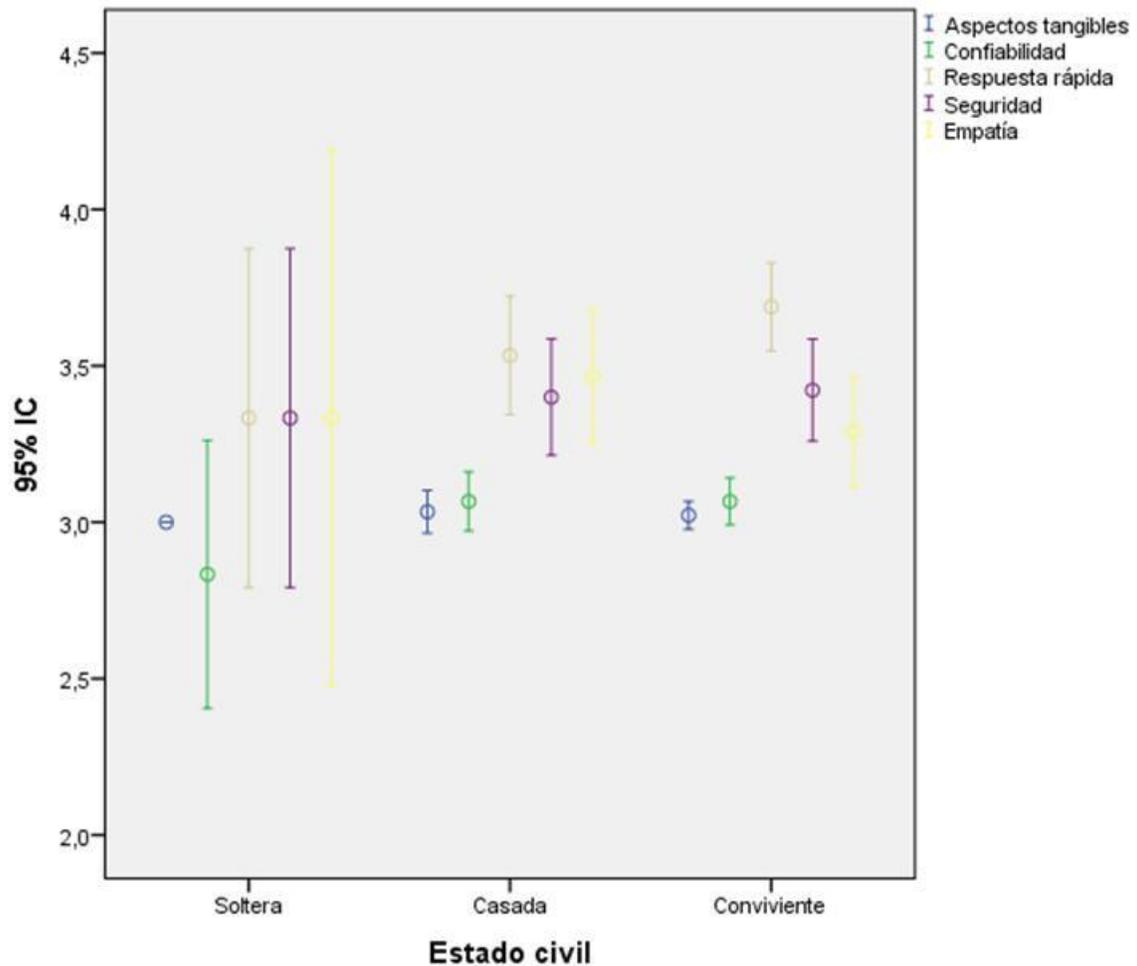


Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

En el gráfico 02 con un intervalo de confianza al 95% podemos afirmar que según la edad la respuesta rápida se encuentra con tendencia a la insatisfacción ya que su valor promedial se aleja de cero y siendo la confiabilidad la dimensión mejor satisfecha ya que se acerca a cero. Se puede apreciar que en los tres grupos etarios las dimensiones con mayor satisfacción son confiabilidad y aspectos tangibles.

### GRÁFICO 03

#### DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA ESTADO CIVIL

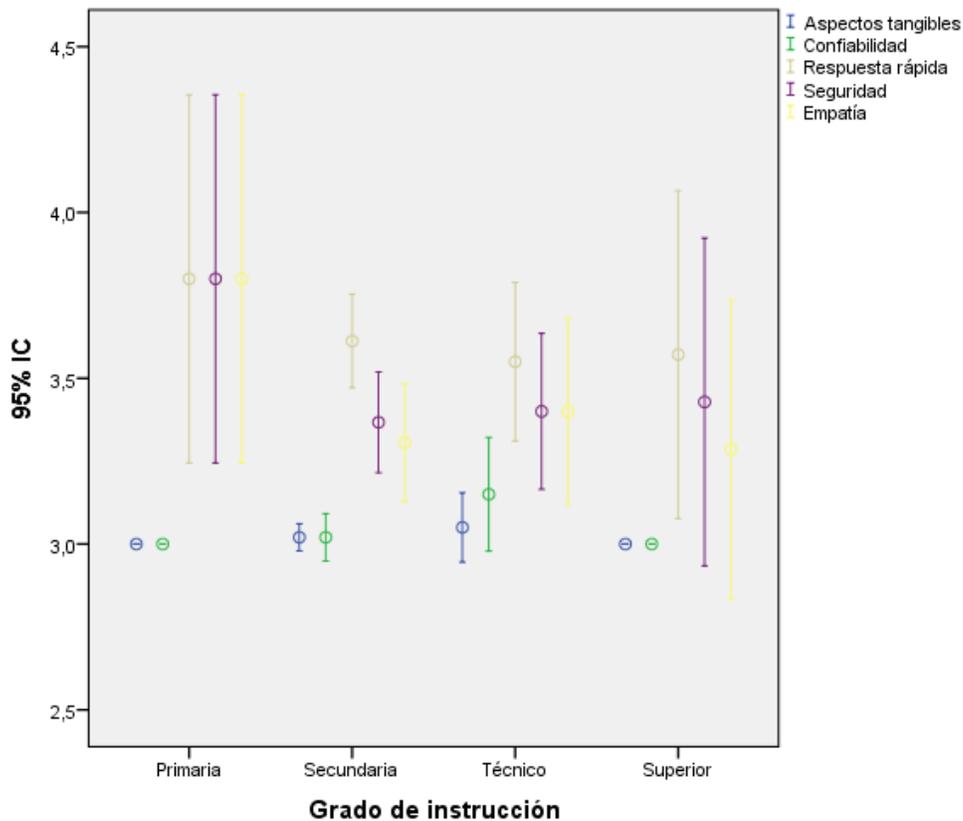


Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

En el gráfico 03 con un intervalo de confianza al 95% podemos afirmar que el grupo de encuestados considera que la respuesta rápida se encuentra con tendencia a la satisfacción, siendo la confiabilidad la dimensión mejor satisfecha según el estado civil. Se puede apreciar que en los tres grupos no existe mucha diferencia entre la satisfacción de aspectos tangibles y confiabilidad que es mucho mejor que las otras tres dimensiones ya que su valor promedial se acerca a cero.

### GRÁFICO 04

#### DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EL GRADO DE INSTRUCCIÓN

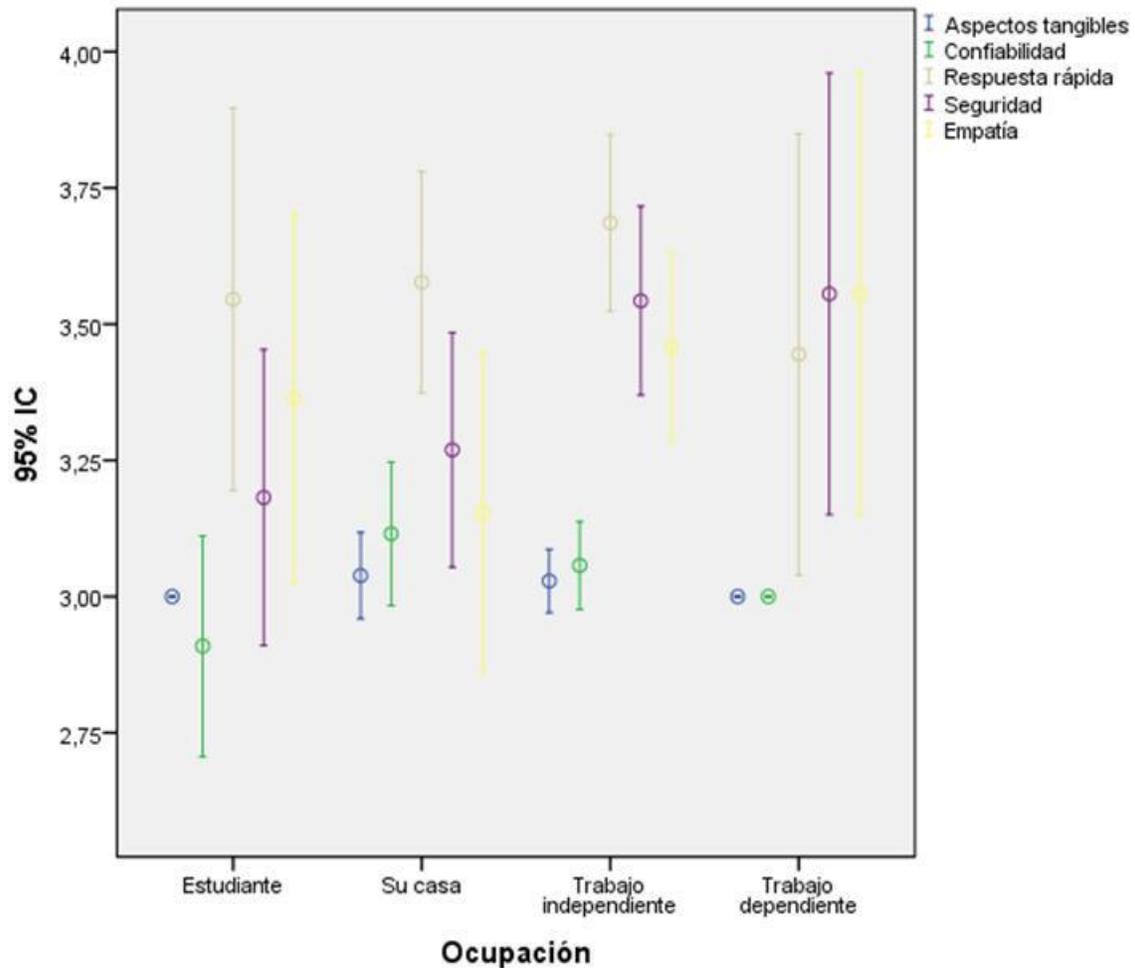


Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

En el gráfico 04 con un intervalo de confianza al 95% podemos afirmar que según el grado de instrucción las dimensiones con tendencia a la insatisfacción ya que sus valores promediales se alejan de cero son respuesta rápida, seguido de seguridad y empatía y las dimensiones más satisfechas porque sus valores promediales se acercan a cero son aspectos tangibles y confiabilidad, habiendo diferencia significativa en cuanto a la dimensión de confiabilidad, siendo menos satisfecha en las pacientes con grado de instrucción técnico.

### GRÁFICO 05

#### DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA OCUPACIÓN

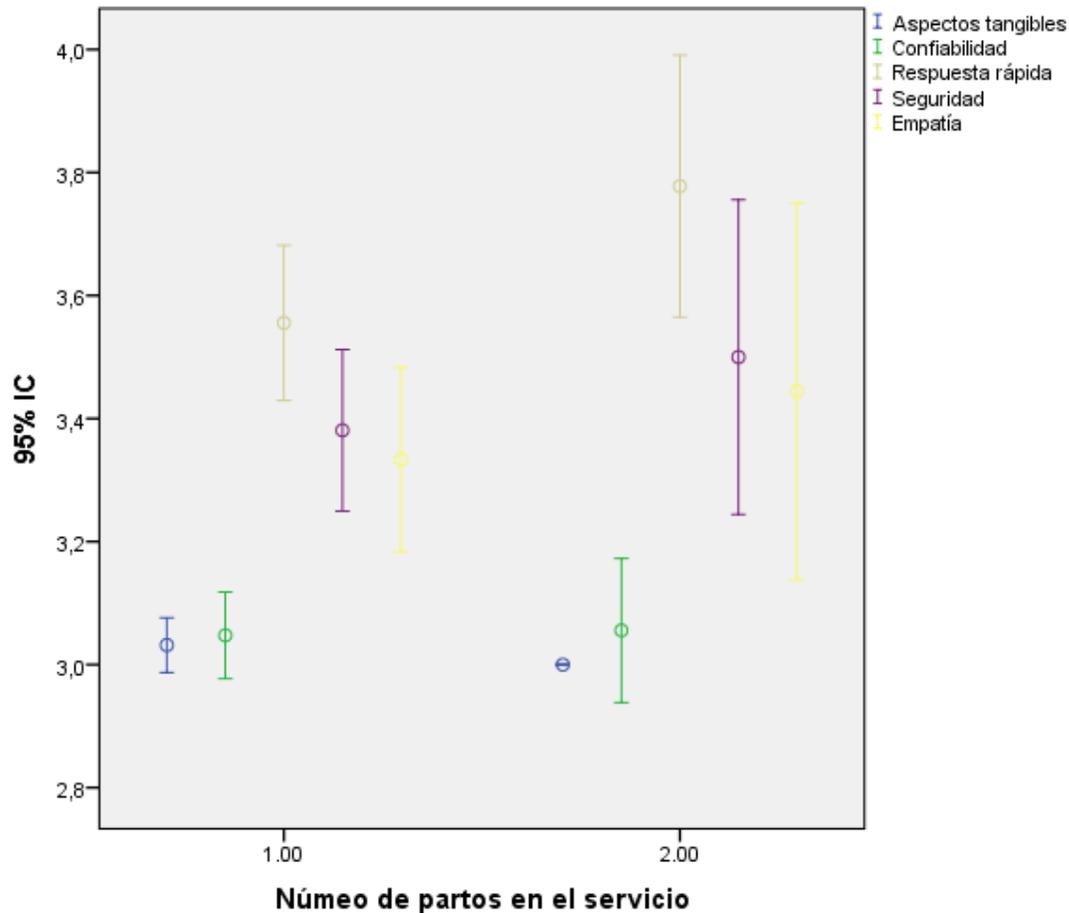


Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

En el gráfico 05 con un intervalo de confianza al 95% podemos afirmar que el grupo de encuestados considera que la respuesta rápida se encuentra con tendencia a la insatisfacción y a la confiabilidad como la dimensión más satisfecha; además las pacientes que conforman los cuatro tipos de ocupación perciben que la confiabilidad y aspectos tangibles son las dimensiones más satisfechas, no habiendo diferencia significativa entre ellas.

### GRÁFICO 06

#### **DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EL NÚMERO DE PARTOS POR SERVICIO**

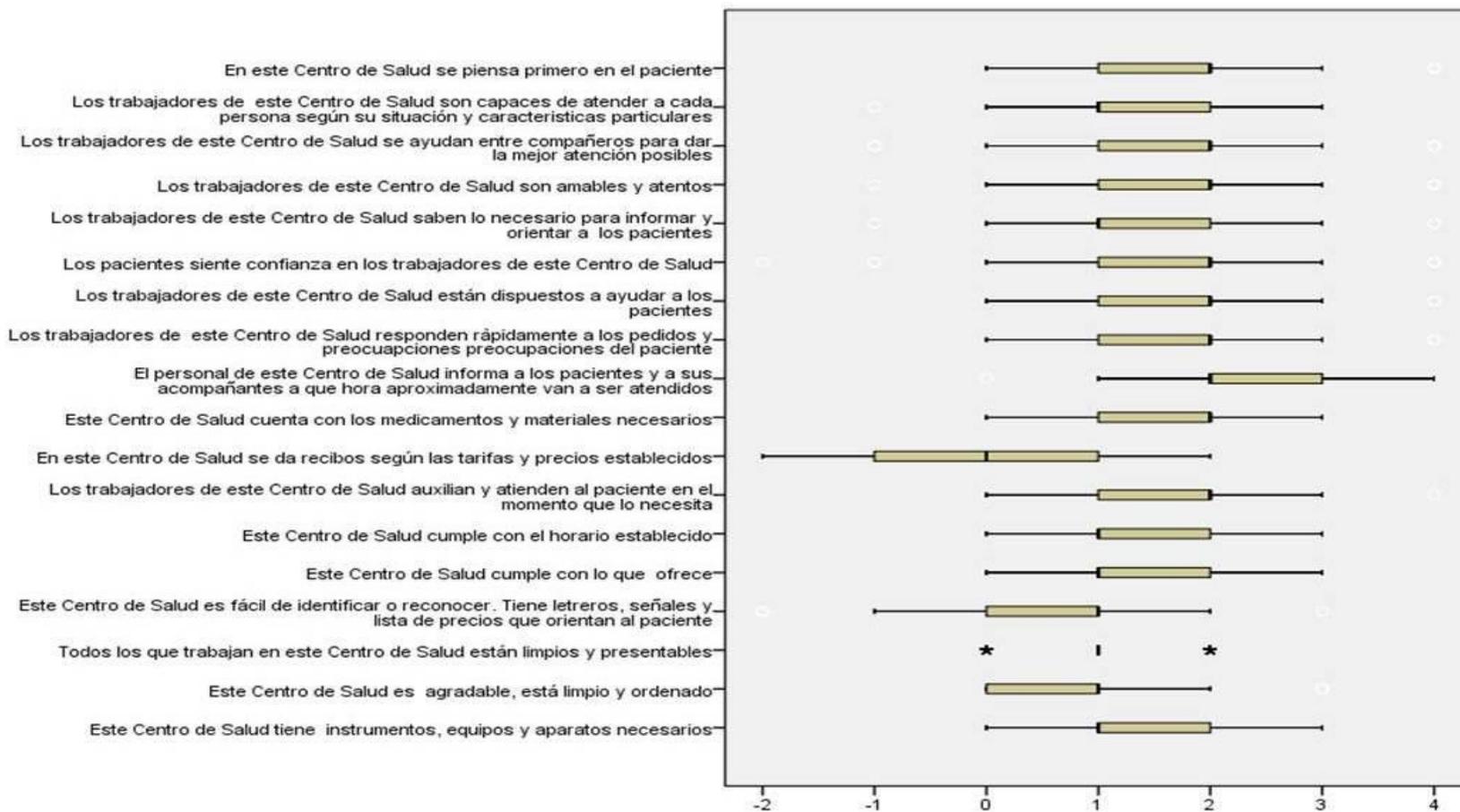


Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

En el gráfico 06 con un intervalo de confianza al 95% podemos afirmar que las pacientes que tuvieron tanto uno como dos partos en el servicio perciben a los aspectos tangibles y a la confiabilidad como las dimensiones más satisfechas ya que su valor promedial se acerca a cero y existe una diferencia significativa en cuanto a la respuesta rápida percibida por las pacientes que tuvieron dos partos en el servicio siendo esta dimensión la más insatisfecha en comparación con las pacientes que tuvieron un solo parto en el servicio

## GRAFICO 07

### PROMEDIO SERVQUAL, DISCREPANCIA SEGÚN ÍTEM



En el gráfico 07 podemos apreciar el nivel de satisfacción de las pacientes encuestadas según cada ítem de la encuesta SERVQUAL donde se evidencia que existe mayor satisfacción en cuanto al ítem que el centro de salud da recibos según las tarifas y precios establecidos, seguido de que el centro de salud es fácil de identificar o reconocer además que tiene letreros , señales y lista de precios que orientan al paciente; sin embargo existe insatisfacción en cuanto al ítem que el centro de salud se informa a los pacientes y a sus acompañantes a que hora aproximadamente van a ser atendidos.

## 6.2. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación acerca de la calidad de atención percibida por las pacientes puérperas que fueron atendidas en sala de partos del Centro de Salud La Esperanza tiene como objetivos identificar las características sociodemográficas de las puérperas que fueron atendidas en la sala de partos del Centro de Salud La Esperanza, determinar el nivel de satisfacción según las dimensiones de la calidad de atención e identificar el nivel de satisfacción de las dimensiones de la calidad de atención en cuanto a las características sociodemográficas.

Para la realización de la investigación se utilizó el método SERVQUAL el cual se usa para la evaluación de la calidad de atención haciendo una diferencia entre las expectativas y percepciones de los encuestados basándose en dimensiones las cuales son: aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía.

Según los resultados obtenidos en la investigación:

- En cuanto a la calidad en general se observa que el nivel de satisfacción de las pacientes atendidas en sala de partos es en la mayoría (86.42%) de insatisfacción leve- moderada con una diferencia considerable con las pacientes que se encuentran satisfechas (13.58%). Al igual que, **Gómez Castillo, D.**<sup>4</sup> en su estudio sobre la percepción de la calidad de atención por el usuario externo en la Microred de Salud Metropolitano de Tacna se determinó que la calidad de atención se encontraba en un nivel de insatisfacción leve a moderada. Por otro lado, **Cabanillas Vargas, T**<sup>5</sup>, en su estudio sobre la percepción de la calidad de atención por el usuario externo en el Centro de Salud San Francisco en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa evidenció que el nivel de satisfacción fue de leve a moderada en un 86% y ninguna paciente se encontró satisfecha. Sin embargo, **Miranda J. y colaboradores**<sup>3</sup>, en su estudio realizado en Tacna sobre la calidad de

atención del parto vaginal en gestantes del distrito Gregorio Albarracín que fueron atendidas en diferentes servicios de salud evidenció que el nivel de satisfacción de los prestadores de atención de parto fue de insatisfacción leve, haciendo una diferencia entre el Hospital Hipólito Unánue que tiene insatisfacción leve con tendencia a insatisfacción moderada, el C.S. San Francisco tiene insatisfacción leve con tendencia a la satisfacción y el Hospital III Daniel Alcides Carrión tiene insatisfacción leve con marcada tendencia a la satisfacción por el servicio.

- Las características sociodemográficas se observa que el grupo etario más frecuente es el comprendido entre 20 a 29 años (60.49%), el estado civil que prevalece es el de conviviente (55.56%), seguido de casada (37.04%) y soltera (7.41%), el grado de instrucción más frecuente es secundaria completa (60.49%), seguido de técnico (24.69%), superior (8.64%) y primaria (6.17%), la ocupación que resalta es el de trabajo independiente (43.21%), seguido de ama de casa (32.10%), estudiante (13.58%) y trabajo dependiente (11.11%), en cuanto a la estadía todas las pacientes (100%) estuvieron en el Centro de Salud por 1 día lo que podría explicar que no hubo complicaciones en el postparto, una cantidad importante de las pacientes (77.78%) ha tenido al menos 1 parto anterior en esta sala de parto y la gran mayoría de pacientes (81.48%) ha tenido atenciones en otros establecimientos. Sin embargo, **Miranda J. y colaboradores<sup>3</sup>**, evidenció que el grupo etario más frecuente se encuentra entre 21 – 25 años (28.5 %), lo cual es parecida comparada con este estudio, el estado civil que prevalece al igual que en este estudio es el de conviviente (71.8 %), además coincidimos de que el grado de instrucción más frecuente es el de secundaria (64.4%), la ocupación más frecuente es el de ama de casa (66.6%).

-En cuanto a las dimensiones observamos que según los aspectos tangibles la mayoría de las pacientes (97.53%) presenta insatisfacción leve-moderada, seguido de confiabilidad donde un número importante de pacientes (92.6%)

presenta insatisfacción leve-moderada siendo mínima la cantidad de pacientes (1.23%) que se encuentra satisfecho, luego se encuentra respuesta rápida donde se evidencia insatisfacción severa por gran parte de las pacientes (60.49%), según la seguridad un 56.79% presenta insatisfacción leve-moderada habiendo poca diferencia con la cantidad de pacientes (41.98%) que presenta insatisfacción severa, y en cuanto a la empatía podemos evidenciar que prácticamente la mitad de la cantidad de pacientes (51.85%) presenta insatisfacción leve- moderada no siendo mucha la diferencia con la cantidad de pacientes (41.98%) que presenta insatisfacción severa, pero cabe resaltar que existe una minoría de pacientes (6.17%) que se encuentran satisfechos. Sin embargo, **Miranda J. y colaboradores**<sup>3</sup>, en su estudio la dimensión con mayor insatisfacción fue la de aspectos tangibles (27.8%), seguido de confiabilidad (37.1%), empatía (38.1%), respuesta rápida (38.9%), y seguridad (43.2%), siendo totalmente contrario a los resultados de nuestro estudio lo que se explicaría ya que sala de partos de este centro de salud estudiado tiene pocos años de creación al igual que el centro de salud en sí por lo que la menor insatisfacción es en la dimensión aspectos tangibles. Por otro lado, **Gómez Castillo, D.**<sup>4</sup>, en su estudio se evidenció que las cinco dimensiones se encontraban insatisfechas siendo las dimensiones de respuesta rápida y empatía las que se encontraron con más alto porcentaje de insatisfacción. Sin embargo, **Cabanillas Vargas, T**<sup>5</sup>, en su estudio observó que las cinco dimensiones de calidad se encontraban en niveles de insatisfacción leve a moderada siendo aspectos tangibles y respuesta rápida los que se encontraban con mayor puntaje de insatisfacción.

### 6.3. CONCLUSIONES

1. Se determinó que en cuanto a la calidad de atención en sala de partos del Centro de Salud La Esperanza la mayoría (86.42%) se encuentra insatisfecho.
2. Se identificó las características sociodemográficas de las pacientes puérperas, concluyéndose que la mayoría de las pacientes (55.56%) se encuentran entre la edad de 20 a 29 años, seguido de estado civil de convivencia (55.56%), grado de instrucción con secundaria completa (60.49%), ocupación con trabajo independiente (43.21%), estadía de 1 día (100%), partos en el servicio con al menos 1 (77.78%), atenciones en otro establecimiento (81.48%).
3. Se determinó la satisfacción de las pacientes según las diferentes dimensiones y se concluye que la dimensión de aspectos tangibles presenta insatisfacción leve-moderada (97.53%), seguido de confiabilidad con insatisfacción leve-moderada (92.6%), respuesta rápida presenta insatisfacción severa (60.49%), seguridad presenta insatisfacción leve-moderada (56.79%), y empatía presenta insatisfacción leve-moderada (51.85%).
4. Se identificó que los tres grupos etarios consideran a la respuesta rápida como la más insatisfecha y están satisfechos en cuanto a aspectos tangibles y confiabilidad. Según el estado civil en los tres grupos se encuentran satisfechos en cuanto a confiabilidad y aspectos tangibles. En cuanto al grado de instrucción todos los grupos se encuentran satisfechos en cuanto a aspectos tangibles y confiabilidad. Las pacientes que tuvieron al menos dos partos en el servicio se encuentran más insatisfechas en relación a respuesta rápida a comparación con las que tuvieron un solo parto en el servicio. En

cuento a la ocupación todos los grupos se encuentran satisfechos con aspectos tangibles y confiabilidad.

#### **6.4. RECOMENDACIONES**

- Se sugiere a la Jefatura del Centro de Salud la Esperanza implementar un Plan de Mejoramiento Continuo de la Calidad del servicio de sala de para solucionar que los pacientes tienen que ser informados a qué hora serán atendidos.
- Se recomienda que en los próximos estudios que se realicen sobre calidad de servicio se utilice la nueva encuesta SERVQUAL modificado.

## BIBLIOGRAFÍA

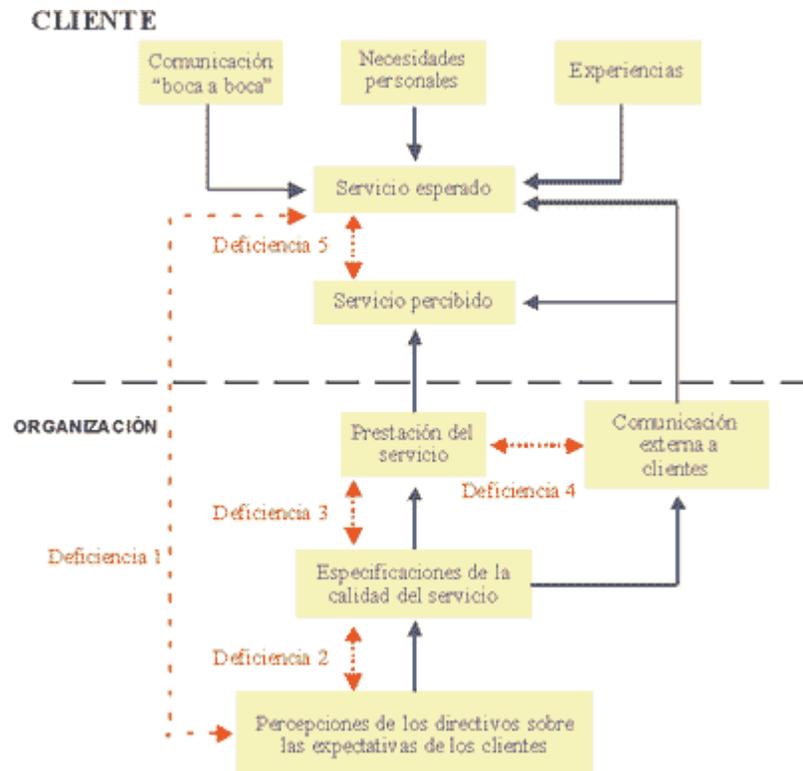
1. Ancaya L.C. SITUACIÓN DE LA MORTALIDAD MATERNA EN EL PERÚ, 2000 – 2012. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2013; 30(3): 461-4
2. Chávez de Paz, P. Ramos,W. Galarza, C. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE DERMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO. DICIEMBRE 2006.Dermatología Peruana 2009, Vol 19
3. Miranda J, Linares R, Gutiérrez V, Ríos M. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO VAGINAL EN GESTANTES DEL DISTRITO GREGORIO ALBARRACÍN ATENDIDAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD. TACNA-2006. Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Salud, Centro de Información y Documentación Científica. 2007.
4. Gómez Castillo, D. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR EL USUARIO EXTERNO EN LA MICRORED DE SALUD METROPOLITANO DE TACNA 2008. (Tesis grado)
5. Cabanillas Vargas, T. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR EL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN EL DISTRITO GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA DE TACNA EN EL AÑO 2011. (Tesis grado).
6. FEINGAMBAUM, A. CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD. Editorial Continental México 1986 Pag 35.37.
7. BERRY, LL. UN BUEN SERVICIO YA NO BASTA. Editorial Norma. Bogotá 1996.
8. DONABEDIAN, A. SALUD PÚBLICA LA EVALUACIÓN INTERNACIONAL DE LA EVALUACIÓN Y GARANTÍA DE CALIDAD México 1989.
9. Oliva C, Hidalgo G. SATISFACCIÓN USUARIA: UN INDICADOR DE CALIDAD DEL MODELO DE SALUD FAMILIAR, EVALUADA EN UN PROGRAMA DE ATENCIÓN DE FAMILIAS EN RIESGO BIOPSIOSOCIAL, EN LA ATENCIÓN PRIMARIA. Psykhe v.(13) n.(2) Santiago nov. 2004

10. Feigenbaum, Armand. CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD. Editorial: Continental México 1986 Pag 35,37.
11. Donabedian, Avedis “LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA” Ediciones Científicas. La Prensa Mexicana, 1984. Cap. Pág. 7.
12. Huete, Luis y Pérez, Andrés. CLIENTING, Bilbao, Ediciones Deusto. 2003.
13. Malagón – Londoño, Gustavo y col. ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA, Bogotá, Editorial Médica Internacional Ltda. 1996.
14. Donaldson C, Mugford M, Vale L. ECONOMÍA DE LA SALUD BASADA EN LA EVIDENCIA, BMJ Books, Bogotá, 2002.
15. Malagón-Londoño y col. GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD, Editorial Médica Panamericana, Colombia, 2001
16. Donabedian, Avedis “LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA” Ediciones Científicas. La Prensa Mexicana, 1984. Cap. 1, Pág. 71
17. LoriDiPrete Brown GARANTÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD DE LOS PUEBLOS EN DESARROLLO  
[http://maternoinfantil.org/archivos/smi\\_D76.pdf](http://maternoinfantil.org/archivos/smi_D76.pdf)
18. González B, López P, Marín I, Haro L, Macías A. SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SERVICIO DE SALUD EN EL TRABAJO. RevMed IMSS 2002; 40(4): 301-4.
19. Varela Gonzales, José Antonio. SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y COMPORTAMIENTO POSTCONSUMO DE DERIVADOS.
20. Gómez D, García N, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR. Salud pública. México; 1994
21. Cabello E. , Chirinos J. L. VALIDACIÓN Y APLICABILIDAD DE ENCUESTAS SERVQUAL MODIFICADAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS EN SERVICIOS DE SALUD. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.

## ANEXOS

### ANEXO 01

#### Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio



## ANEXO 02

### CUESTIONARIO1: Calidad Percibido por el usuario del servicio

#### CARACTERISTICAS DE PACIENTE

FECHA:

VARIABLE	Marque con una v o una X dentro del ( )
1. Edad	a) Menor de 18 años ( )      b) entre 18 a 25 años c) entre 26 a 33 años ( ) d) Entre 34 a 41 años e) De 42 a más años
2. Estado civil	a) Soltera ( )                      b) Casada ( ) c) Conviviente ( )                  d) viuda ( ) e) Divorciada ( )
3. Grado de instrucción	a) Primaria ( )      b) Secundaria ( ) c) Técnica y/o superior ( )      d) Sin instrucción ( )
4. Ocupación	a) Estudiante ( )      b) Su casa ( ) c) Independiente ( )      d) Dependiente ( ) e) otro _____
5. Estadía	
6. Número de partos en el servicio	
7. Atenciones en otro establecimiento de Salud	Si ( )      No( )

### ANEXO 03

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

<b>EXPECTATIVAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
E1 Un buen Centro de Salud debe tener los instrumentos, equipos y aparatos necesarios.	1	2	3	4	5
E2 El local de un buen Centro de Salud debe ser agradable, estar limpio y ordenado.	1	2	3	4	5
E3 Todos los que trabajan en un buen Centro de Salud deben estar limpios y presentables.	1	2	3	4	5
E4 Un buen Centro de Salud debe ser fácil de identificar o reconocer, debe tener letreros, señales y lista de precios que orienten	1	2	3	4	5
E5 Un buen Centro de Salud cumple con lo que ofrece	1	2	3	4	5
E6 Un buen Centro de Salud debe cumplir con el horario establecido	1	2	3	4	5
E7 Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben auxiliar y atender al paciente en el momento que lo necesita	1	2	3	4	5
E8 Un buen Centro de Salud debe dar recibos según las tarifas y precios establecidos	1	2	3	4	5
E9 Un buen Centro de Salud debe contar con los medicamentos y materiales necesarios	1	2	3	4	5
E10 En un buen Centro de Salud, el personal debe de informar a los pacientes a que hora aproximadamente van a	1	2	3	4	5

ser atendidos					
E11 Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben responder rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
E12 Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben de estar dispuestos a ayudar a los pacientes	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
E13 Los pacientes deben sentir que pueden confiar en los trabajadores de un buen Centro de Salud	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
E14 Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben conocer lo necesario para informar y orientar a los pacientes	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
E15 Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben ser amables y atentos	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
E16 Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben apoyarse entre compañeros para dar la mejor atención posible	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
E17 Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben ser capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
E18 En un buen Centro de Salud se debe pensar primero en el paciente	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>PERCEPCIONES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
P1 Este Centro de Salud tiene instrumentos, equipos y aparatos necesarios.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
P2 Este Centro de Salud es agradable, está limpio y	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

ordenado.					
P3 Todos los que trabajan en este Centro de Salud están limpios y presentables.	1	2	3	4	5
P4 Este Centro de Salud es fácil de identificar o reconocer. Tiene letreros, señales y lista de precios que orientan al paciente	1	2	3	4	5
P5 Este Centro de Salud cumple con lo que ofrece	1	2	3	4	5
P6 Este Centro de Salud cumple con el horario establecido	1	2	3	4	5
P7 Los trabajadores de este Centro de Salud auxilian y atienden al paciente en el momento que lo necesita	1	2	3	4	5
P8 En este Centro de Salud se da recibos según las tarifas y precios establecidos	1	2	3	4	5
P9 Este Centro de Salud cuenta con los medicamentos y materiales necesarios	1	2	3	4	5
P10 El personal de este Centro de Salud informa a los pacientes y a sus acompañantes a qué hora aproximadamente van a ser atendidos	1	2	3	4	5
P11 Los trabajadores de este Centro de Salud responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones del paciente.	1	2	3	4	5
P12 Los trabajadores de este Centro de Salud están dispuestos a ayudar a los pacientes	1	2	3	4	5
P13 Los pacientes sienten confianza en los trabajadores de este Centro de Salud	1	2	3	4	5
P14 Los trabajadores de este Centro de Salud saben lo	1	2	3	4	5

necesario para informar y orientar a los pacientes					
P15 Los trabajadores de este Centro de Salud son amables y atentos	1	2	3	4	5
P16 Los trabajadores de este Centro de Salud se ayudan entre compañeros para dar la mejor atención posible	1	2	3	4	5
P17 Los trabajadores de este Centro de Salud son capaces de atender a cada persona según su situación y características particulares	1	2	3	4	5
P18 En este Centro de Salud se piensa primero en el paciente	1	2	3	4	5

#### ANEXO 04

#### NIVELES DE SATISFACCIÓN CON INSTRUMENTOS, EQUIPOS Y APARATOS NECESARIOS DEL CENTRO DE SALUD.

	n	%
<b>Satisfecho</b>	9	11.1
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	69	85.2
<b>Insatisfacción severa</b>	3	3.7
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

## ANEXO 05

### NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI EL CENTRO DE SALUD ES AGRADABLE, ESTA LIMPIO Y ORDENADO

	n	%
Satisfecho	21	25.9
Insatisfaccion leve-moderada	57	70.4
Insatisfaccion severa	3	3.7
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

## ANEXO 06

### NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI TODOS LOS QUE TRABAJAN EN ESTE CENTRO DE SALUD ESTAN LIMPIOS Y PRESENTABLES

	n	%
Satisfecho	15	18.5
Insatisfaccion leve-moderada	66	81.5
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

### ANEXO 07

#### NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI EL CENTRO DE SALUD ES FÁCIL DE IDENTIFICAR O RECONOCER. TIENE LETREROS, SEÑALES Y LISTA DE PRECIOS QUE ORIENTAN AL PACIENTE

	n	%
<b>Ampliamente satisfecho</b>	11	13.6
<b>Satisfecho</b>	27	33.3
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	42	51.9
<b>Insatisfacción severa</b>	1	1.2
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

### ANEXO 08

#### NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI ESTE CENTRO DE SALUD CUMPLE CON LO QUE OFRECE

	n	%
<b>Satisfecho</b>	11	13.6
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	64	79.0
<b>Insatisfacción severa</b>	6	7.4
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

### ANEXO 09

#### NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI EL CENTRO DE SALUD CUMPLE CON EL HORARIO ESTABLECIDO

	n	%
Satisfecho	8	9.9
Insatisfacción leve-moderada	66	81.5
Insatisfacción severa	7	8.6
Total	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

### ANEXO 10

#### NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI LOS TRABAJADORES DE ESTE CENTRO DE SALUD AUXILIAN Y ATIENDEN AL PACIENTE EN EL MOMENTO QUE LO NECESITA

	n	%
Satisfecho	6	7.4
Insatisfacción leve-moderada	68	84.0
Insatisfacción severa	7	8.6
Total	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

## ANEXO 11

### NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI EN ESTE CENTRO DE SALUD SE DA RECIBOS SEGÚN LAS TARIFAS Y PRECIOS ESTABLECIDOS

	n	%
<b>Ampliamente satisfecho</b>	22	27.2
<b>Satisfecho</b>	29	35.8
<b>Insatisfaccion leve-moderada</b>	30	37.0
<b>Total</b>	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

## ANEXO 12

### SATISFACCIÓN SEGÚN SI ESTE CENTRO DE SALUD CUENTA CON LOS MEDICAMENTOS Y MATERIALES NECESARIOS

	n	%
<b>Satisfecho</b>	7	8.6
<b>Insatisfaccion leve-moderada</b>	60	74.1
<b>Insatisfaccion severa</b>	14	17.3
<b>Total</b>	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

### ANEXO 13

#### NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI EL PERSONAL DE ESTE CENTRO DE SALUD INFORMA A LOS PACIENTES Y A SUS ACOMPAÑANTES A QUE HORA APROXIMADAMENTE VAN A SER ATENDIDOS

	n	%
Satisfecho	1	1.2
Insatisfaccion leve-moderada	52	64.2
Insatisfaccion severa	28	34.6
Total	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

### ANEXO 14

#### NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI LOS TRABAJADORES DE ESTE CENTRO DE SALUD RESPONDEN RÁPIDAMENTE A LOS PEDIDOS Y PREOCUPACIONES DEL PACIENTE

	n	%
Satisfecho	5	6.2
Insatisfaccion leve-moderada	57	70.4
Insatisfaccion severa	19	23.5
Total	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

### ANEXO 15

#### NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI LOS TRABAJADORES DE ESTE CENTRO DE SALUD ESTAN DISPUESTOS A AYUDAR A LOS PACIENTES

	<b>n</b>	<b>%</b>
Satisfecho	5	6.2
Insatisfaccion leve-moderada	58	71.6
Insatisfaccion severa	18	22.2
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

### ANEXO 16

#### NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI LOS PACIENTES SIENTEN CONFIANZA EN LOS RABAJADORES DE ESTE CENTRO DE SALUD

	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Ampliamente satisfecho</b>	3	3.7
<b>Satisfecho</b>	12	14.8
<b>Insatisfaccion leve-moderada</b>	50	61.7
<b>Insatisfaccion severa</b>	16	19.8
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

### ANEXO 17

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI LOS TRABAJADORES DE ESTE CENTRO DE SALUD SABEN LO NECESARIO PARA INFORMAR Y ORIENTAR A LOS PACIENTES

	n	%
Ampliamente satisfecho	1	1.2
Satisfecho	10	12.3
Insatisfacción leve-moderada	54	66.7
Insatisfacción severa	16	19.8
Total	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

### ANEXO 18

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI LOS TRABAJADORES DE ESTE CENTRO DE SALUD SON AMABLES Y ATENTOS

	n	%
<b>Ampliamente satisfecho</b>	1	1.2
<b>Satisfecho</b>	16	19.8
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	51	63.0
<b>Insatisfacción severa</b>	13	16.0
<b>Total</b>	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

## ANEXO 19

### NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI LOS TRABAJADORES DE ESTE CENTRO DE SALUD SE AYUDAN ENTRE COMPAÑEROS PARA DAR LA MEJOR ATENCIÓN POSIBLE

	n	%
<b>Ampliamente satisfecho</b>	2	2.5
<b>Satisfecho</b>	11	13.6
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	48	59.3
<b>Insatisfacción severa</b>	20	24.7
<b>Total</b>	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

## ANEXO 20

### NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI LOS TRABAJADORES DE ESTE CENTRO DE SALUD SON CAPACES DE ATENDER A CADA PERSONA SEGÚN SU SITUACIÓN Y CARACTERÍSTICAS PARTICULARES

	n	%
<b>Ampliamente satisfecho</b>	1	1.2
<b>Satisfecho</b>	11	13.6
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	58	71.6
<b>Insatisfacción severa</b>	11	13.6
<b>Total</b>	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

## ANEXO 21

### NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN SI ESTE CENTRO DE SALUD SE PIENSA PRIMERO EN EL PACIENTE

	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Satisfecho</b>	5	6.2
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	57	70.4
<b>Insatisfacción severa</b>	19	23.5
<b>Total</b>	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

## ANEXO 22

### NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LOS ASPECTOS TANGIBLES

	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	79	97.5
<b>Insatisfacción severa</b>	2	2.5
<b>Total</b>	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

### ANEXO 23

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN CONFIABILIDAD

	n	%
<b>Satisfacción</b>	1	1.2
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	75	92.6
<b>Insatisfacción severa</b>	5	6.2
<b>Total</b>	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

### ANEXO 24

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN RESPUESTA RÁPIDA

	n	%
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	32	39.5
<b>Insatisfacción severa</b>	49	60.5
<b>Total</b>	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

## ANEXO 25

### NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN SEGURIDAD

	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción</b>	1	1.2
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	46	56.8
<b>Insatisfacción severa</b>	34	42.0
<b>Total</b>	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014

## ANEXO 26

### NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN EMPATIA

	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción</b>	5	6.2
<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	42	51.9
<b>Insatisfacción severa</b>	34	42.0
<b>Total</b>	81	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL. 2014