



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
COORDINACIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD PÚBLICA
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS EN EL SERVICIO DE
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA HOSPITAL ESPECIALIZADO**

Trabajo Especial de Grado para optar al título de
Especialista en Administración en Salud Pública

Caraballo Rivero, Rosa Sofía.
Perdomo Martínez, Saúl Alexander.

Caracas, octubre 2022



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
COORDINACIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD PÚBLICA
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS EN EL SERVICIO DE
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA HOSPITAL ESPECIALIZADO**

Trabajo Especial de Grado para optar al título de
Especialista en Administración de Salud Pública

Tutora: Janette Torres de Lovera

Caraballo Rivero, Rosa Sofía.
Perdomo Martínez, Saúl Alexander.

Caracas, octubre 2022

ÍNDICE

CONTENIDO	Página
RESUMEN:	1
INTRODUCCION	2
MÉTODOS	13
DISCUSIÓN	35
REFERENCIAS.....	39
ANEXO.....	45

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
COORDINACIÓN DE ESTUDIOS DE POST-GRADO



VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por el Consejo de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela, para examinar el **Trabajo Especial de Grado** presentado por: **Saúl Alejandro Perdomo**, C.I: **V- 22.525.512**, bajo el título **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA HOSPITAL ESPECIALIZADO"**, a fin de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de **ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN DE SALUD PÚBLICA - ESP**, dejan constancia de lo siguiente:

1.- Leído como fue, dicho trabajo por cada uno de los miembros del jurado, se fijó el día **28 de noviembre** de 2022 a las **9:30 am** para que **el autor** lo defendiere en forma pública, lo que este hizo en las instalaciones de la UCV, mediante un resumen oral de su contenido, luego de lo cual **respondieron satisfactoriamente** a las preguntas que le fueron formuladas por el jurado, todo ello conforme con lo dispuesto en el Reglamento de Estudios de Postgrado.

2.- Finalizada la defensa del trabajo, el jurado decidió **aprobarlo**, por considerar, sin hacerse solidario con las ideas expuestas por **el autor**, que **se ajusta** a lo dispuesto y exigido en el Reglamento de Estudios de Postgrado.

3.- El jurado por unanimidad decidió otorgar la calificación de **EXCELENTE** al presente trabajo por considerarlo de excepcional calidad.

En fe de lo cual se levanta la presente ACTA, a los días **veinte y ocho (28)** de mes **noviembre** de **año 2022**, conforme a lo dispuesto en el reglamento de Estudios de Postgrado, actuó como **Coordinador** del jurado **Janette Torres de Lovera**

Virvalle Zea Segnini C.I. 6.133.965
Universidad Central de Venezuela
Escuela Salud Pública

Luis Echezuria. CI: 3.478.578
Universidad Central de Venezuela
Escuela Luis Razetti

Janette Torres de Lovera CI: V- 4.271.252
Universidad Central de Venezuela-Escuela Salud Pública

Tutora

JJ/ 28-11- 2022



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
COORDINACIÓN DE ESTUDIOS DE POST-GRADO

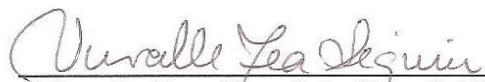


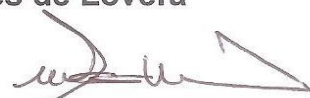
VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por el Consejo de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela, para examinar el **Trabajo Especial de Grado** presentado por: **Rosa Sofía Caraballo Rivero**, C.I: **V- 21.412.262**, bajo el título "**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA HOSPITAL ESPECIALIZADO**", a fin de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de **ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN DE SALUD PÚBLICA - ESP**, dejan constancia de lo siguiente:

- 1.- Leído como fue, dicho trabajo por cada uno de los miembros del jurado, se fijó el día **28 de noviembre** de 2022 a las **9:30 am** para que la **autora** lo defendiere en forma pública, lo que este hizo en las instalaciones de la UCV, mediante un resumen oral de su contenido, luego de lo cual **respondieron satisfactoriamente** a las preguntas que le fueron formuladas por el jurado, todo ello conforme con lo dispuesto en el Reglamento de Estudios de Postgrado.
- 2.- Finalizada la defensa del trabajo, el jurado decidió **aprobarlo**, por considerar, sin hacerse solidario con las ideas expuestas por **el autor**, que **se ajusta** a lo dispuesto y exigido en el Reglamento de Estudios de Postgrado.
- 3.- El jurado por unanimidad decidió otorgar la calificación de **EXCELENTE** al presente trabajo por considerarlo de excepcional calidad.

En fe de lo cual se levanta la presente ACTA, a los días **veinte y ocho (28)** de mes **noviembre** de año **2022**, conforme a lo dispuesto en el reglamento de Estudios de Postgrado, actuó como **Coordinador** del jurado **Janette Torres de Lovera**


Virvalle Zea Segnini C.I. 6.133.965
Universidad Central de Venezuela
Escuela Salud Pública


Luis Echezuria. CI: 3.478.578
Universidad Central de Venezuela
Escuela Luis Razetti


Janette Torres de Lovera CI: V- 4.271.252
Universidad Central de Venezuela-Escuela Salud Pública
Tutora

JJ/ 28-11- 2022

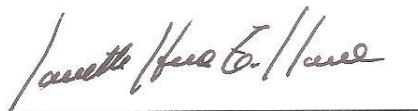


CERTIFICACIÓN DEL TUTOR PARA LA ENTREGA DEL TRABAJO ACADÉMICO EN FORMATO IMPRESO Y DIGITAL

Yo, Janette Torres de Lovera, Portadora de la cédula de identidad V- 4.271252.
Tutor del trabajo: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS
EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA HOSPITAL
ESPECIALIZADO. Realizado por los estudiantes Caraballo Rivero, Rosa Sofía
y Perdomo Martínez, Saul Alexander, titulares de la cedula V-21.412.262 y V-
22.525.512 respectivamente.

Certifico que este trabajo es la versión DEFINITIVA. Se incluyo las
observaciones y modificaciones indicadas por el jurado evaluador. La versión
digital coincide exactamente con la impresa.

Firma del profesor:



En Caracas, a los 16 días del mes de enero de 2023.-





UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
Escuela de Salud Pública
Programa Especialidad en Salud Pública



OFICIO 009 Comité Académico de Especialidad /2022 ESP

Caracas, 02 de agosto de 2022.

Ciudadano.

Prof. José Ramón García Rodríguez.

Coordinación de Estudios de Postgrado.

Facultad de Medicina.

Universidad Central de Venezuela.

Ciudad. —

Tengo a bien dirigirme a usted en la oportunidad de informarle que acepto el compromiso de la tutoría del Trabajo Especial de Grado titulado: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA HOSPITAL ESPECIALIZADO"** y realizado por los ciudadanos Caraballo R, Rosa S. V-21.412.262. Perdomo M, Saúl A. V-22.525.512, como requisito para optar al título de Especialista en Administración en Salud Pública que se dicta en la Escuela de Salud Pública de esta Facultad.

Así mismo le informo, que dicho proyecto ha sido revisado por mi persona, realizándose las correcciones pertinentes y necesarias para ser consignada ante la Coordinación de Estudios de Postgrado.

Sin otro particular a que hacer referencia se suscribe de usted muy atentamente.

Prof. Janette Torres de Lovera
Tutor académico.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
COORDINACIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN PARA LA DIFUSIÓN ELECTRONICA DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO Y TESIS DOCTORAL DE LA FACULTAD DE MEDICINA. UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA.

Nosotros, **Rosa Sofía Caraballo Rivero** y **Saúl Alexander Perdomo Martínez**, autores del trabajo o tesis, **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA HOSPITAL ESPECIALIZADO.**

Presentado para optar al título de **Especialista en Administración en Salud Pública.**

Autorizamos a la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela, a difundir la versión electrónica de este trabajo, a través de los servicios de información que ofrece la Institución, sólo con fines de académicos y de investigación, de acuerdo a lo previsto en la Ley sobre Derecho de Autor, Artículo 18, 23 y 42 (Gaceta Oficial N° 4.638 Extraordinaria, 01-10-1993).

☐	Sí autorizo
☐	Autorizo después de un año
☐	No autorizo
☒	Autorizo a difundir solo algunas partes del trabajo
Indique: Portada, Índice, Resumen, Conclusiones, referencias.	

Firma(s) autor (es)


C.I N°: V- 21.412.262
e-mail: hagiasophia7@gmail.com

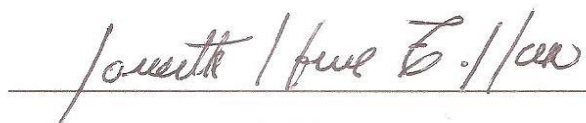

C.I N°: V- 22.525.512
e-mail: saulfer12@gmail.com

En Caracas, a los 16 días del mes de enero, del año 2023



Janette Torres de Lovera, C.I: V- 4.271252. Correo: janettetorreslara@gmail.com

Tutor



Janette Torres de Lovera, C.I: V- 4.271252. Correo: janettetorreslara@gmail.com

Director del Curso de Especialización en Administración en Salud Pública



Sergio Otero Bruzual, C.I: V- 5.073.149. Correo: Sergio.otero4@gmail.com

Coordinador del Curso de Especialización en Administración en Salud Pública

Agradecimiento

Nuestros agradecimientos más profundos van para todas las personas que se comprometieron, y nos regalaron un poco de tiempo y conocimiento dentro de la Maternidad Concepción Palacios como aporte para este trabajo, entre ellos el Dr. Alí Barrios, Lic. Ramón Silva, T.S.U Josefina Lloyd, Dra. Flor Gomes, el personal de Recursos humanos, todos los médicos, enfermeras y el personal en general que nos acompañaron, permitiendo que el esfuerzo colectivo se materializara en el presente escrito. En especial agradecemos, a nuestra tutora la Dra. Janette Torres quien nos orientó con paciencia y profunda dedicación, finalmente, agradecemos a todos esos seres cariñosos que hicieron el camino más suave y mantuvieron nuestros espíritus inquebrantables cada vez que intentamos rendirnos

Dedicatoria

Dedicado principalmente a todo aquello que parece invisible a nuestros ojos, pero que sentimos cuando nos guía a través del universo, nos lleva por los mejores contextos de aprendizajes y vivencias, que nos define como persona, agradezco que me trajera a este momento y lugar, y que permitiría que este nuevo esfuerzo volviera a redefinirme como persona. Se lo dedico además a mis padres por ser el soporte fundamental de mi vida María Rivero y Harry Rodríguez, a mis amigos quienes constantemente me inspiran, a mi compañero de tesis con quien comparto una profunda afinidad y complicidad y a mi novio Raúl quien es incondicional, comprensivo y motivador conmigo.

Sofía Rivero

Dedicado a mis padres Fermín Perdomo y Belkys Martínez, y a mis queridos abuelos.

Saúl Perdomo

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA HOSPITAL ESPECIALIZADO

Rosa Sofía Caraballo Rivero, C.I: V- 21.412.262, Sexo: Femenino,
Teléfono: 0424-2792993, E-mail: hagiasophia7@gmail.com.

Dirección: El Paraíso.

Curso de Especialización en Administración en Salud Pública

Saúl Alejandro Perdomo, C.I: V- 22.525.512, Sexo: Masculino,
Teléfono: 0424-2750500, E-mail: saulfer12@gmail.com.

Dirección: La California.

Curso de Especialización en Administración en Salud Pública

Tutor: Janette Torres de Lovera, C.I: V- 4.271252, Sexo: Femenino
Teléfono: 0424-2223080, E-mail: janettetorreslara@gmail.com

Dirección: San Bernardino

Especialista en Administración en Salud Pública. Orcid 0000-0003-3122-1650

RESUMEN:

Objetivo Describir la calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio gineco-obstetricia durante el mes de septiembre 2022. **Métodos:** La investigación es descriptiva, Los datos serán recogidos mediante encuesta estructurada, previo consentimiento informado. Se desarrollará bajo las dimensiones del método SERVQUAL. **Resultados:** los resultados arrojados por el presente estudio determinaron que la mayoría de usuarias asistentes al servicio consideran "aceptable" los aspectos evaluados que comprenden fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, atención médica, de enfermería y administrativa, además se tomó en cuenta los datos demográficos y sociales de las encuestadas.

PALABRAS CLAVE: calidad de atención, satisfacción del usuario, servicio de gineco-obstetricia.

ABSTRACT:

Objective To describe the quality of care and user satisfaction in the gynecology-obstetrics service during the month of September 2022. **Methods:** The research is descriptive. The data will be collected through a structured survey, with prior informed consent. It will be developed under the dimensions of the SERVQUAL method. **Results:** the results obtained by the present study determined that the majority of users attending the service consider "acceptable" the aspects evaluated that include reliability, responsiveness, security, empathy, tangible aspects, medical, nursing and administrative care, in addition to I take into account the demographic and social data of the respondents.

KEY WORDS: quality of care, user satisfaction, obstetrics-gynecology service.

INTRODUCCION

La Maternidad Concepción Palacios es un hospital especializado ubicado en Caracas, dedicado a la atención del binomio madre-hijo; en Venezuela en los últimos años se han formado médicos y enfermeras con conciencia social, intentando ser más humanista y brindar una atención con calidez, pero es necesario que esa atención sea de calidad, al significar que se relaciona con la vida en si misma.

Actualmente, se han desarrollado múltiples iniciativas para medir la calidad a través de la satisfacción de los usuarios, al estar relacionada con la oferta y la demanda hospitalaria, como serían las citas para la consulta, camas para la hospitalización, insumos, presencia del personal idóneo y, todo ésto conlleva en un momento dado a producir un grado de satisfacción en el usuario a nivel de infraestructura, equipamiento además de la atención en sí, por lo que se transforma en un elemento importante en la evaluación de servicio, y el descontento del usuario constituye un juicio de valor sobre la calidad de la atención recibida. ⁽¹⁾

La calidad de servicio es una disciplina que abarca toda la complejidad de la organización desde formación del personal, hasta las opiniones de los clientes o usuarios, adquiriendo considerable importancia, y la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como “un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos y alto grado de satisfacción por parte del paciente”. ⁽²⁻⁴⁾

Hay diferentes formas ya estudiadas para medir la percepción de la satisfacción como indicador de calidad de atención, una de las más utilizadas ha sido la metodología de servqual, la cual cuenta con una escala multidimensional, diseñada en un principio para empresas privadas, pero que se ha utilizado a nivel público con modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario ya validado por diferentes investigaciones, y es el servqual modificado, ya que define la calidad como la diferencia entre la percepción y la expectativa de los usuarios externos.⁽⁵⁾

El servicio que brinda la Maternidad Concepción Palacios, como todo servicio, produce grados de satisfacción en los usuarios y es la guía para la toma de decisiones en la búsqueda de una atención médica de calidad.

Planteamiento y delimitación del problema

A nivel mundial se han desarrollado normativas y reglamentos para generar un mínimo estándar de calidad en los servicios de salud y Venezuela debe adaptarse a estos lineamientos; la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), Banco Mundial y en la norma venezolana (COVENIN), mencionan que la calidad de la salud hospitalaria deficiente trae consecuencias sin precedentes como que en los países en vías de desarrollo donde cerca del 10 % de los pacientes contraen una infección debido a factores como la mala calidad de atención. ^(6,7)

Roño et al ⁽⁸⁾ exponen que en países subdesarrollados alrededor de 8 millones de personas se enferman por mala calidad en la atención y que el 60 % de las muertes que se presentan son evitables, por lo que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) manifiestan que si los sistemas de salud presentaran una alta calidad de atención hospitalaria, se podría evitar la presencia de 1 millón de muertes neonatales por año y la mortalidad materna disminuiría hasta en un 50 %. ⁽⁹⁾

En Venezuela, las cifras de mortalidad materna se encontraban en franco descenso desde los años 30, sin embargo Cabrera et al, ⁽¹⁰⁾ nos ilustran diciendo que la Maternidad Concepción Palacios, tiene un comportamiento asintótico y en la última década hay un ascenso inaceptable, evidenciándose un aumento progresivo de 28,14 muertes maternas por cada 100.000 nacidos vivos en el año 2009 a llegar a 100,26 muertes maternas por cada 100.000 nacido vivos en el año 2013, relacionadas con causas obstétricas directas en un 70,37 %.

Considerando que la evaluación de la calidad de atención es un tema que influye en todos los ámbitos en los que se desarrolla el binomio madre-hijo, se presenta esta

investigación en el mes de septiembre 2022 que evalúa la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias externas, en el servicio de ginecología y obstetricia de la Maternidad Concepción Palacios.

Las preguntas de investigación son: ¿Cuál es el grado de la calidad de atención en el servicio de gineco-obstetricia del grupo de estudio? ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de gineco-obstetricia en la Maternidad Concepción Palacios durante septiembre 2022?

Justificación e importancia

La justificación teórica tiene que ver con el propósito de contribuir con el conocimiento sobre los protocolos de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Maternidad Concepción, demostrando su importancia. La justificación práctica es que los resultados del estudio nos evidenciaran cuán importante es la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, lo cual va permitir efectuar estrategias de mejora para proporcionar atención de calidad a los pacientes. Por lo que el hospital se verá beneficiado en la afluencia de pacientes en dicho servicio. La justificación metodológica es que con los resultados obtenidos una vez demostrada su validez y confiabilidad se podrá utilizar como referencia para otros trabajos de investigación y la justificación social es debida al impacto entre aquellas mujeres gestantes que acuden al servicio de gineco-obstetricia y que tienen expectativas de ser atendidas bajo estándares de calidad con relación al servicio.

Antecedentes

Se tomaron 11 antecedentes asociados al presente trabajo, ya que en su desarrollo mantuvieron un enfoque centrado en la calidad como un indicador indispensable en el sector salud, sobre todo en lo referido a la Salud Pública en general.

Díaz en el 2005, publica “Aplicación de indicadores de calidad asistencial durante el parto y el puerperio en un hospital de tercer nivel” En el desarrollo de ese estudio se asistieron 6.423 partos, y se concluyó que la asistencia alcanza los valores óptimos de todas las variables estudiadas, salvo la tasa de cesáreas, que está un poco por encima de lo esperado en los estándares del estudio. No siendo siempre la elección del paciente. ⁽¹¹⁾

Blanco en el 2006, en “Calidad ¿En los servicios de salud?” Este trabajo centra gran cantidad de sus parámetros en los estudios desde la perspectiva de la calidad enfocados por A. Donabedian. Lo que permite interpretar con mayor amplitud la metodología expuesta, a través de esta monografía, contrastada a su vez, con la estructura legal de Venezuela. ⁽¹²⁾

Galvis en el 2006, en “Calidad de atención de salud percibida por el usuario del área de consulta de medicina de familia del ambulatorio urbano tipo III. Mérida. Venezuela”. Se utilizaron cifras absolutas y porcentajes, tomando en cuenta parámetros como accesibilidad geográfica, accesibilidad económica, percepción de la calidad en cuanto a eficiencia, eficacia y equidad. ⁽¹³⁾

Rivas en el 2006, en “Relación entre la calidad del servicio de salud a partir de la percepción del usuario y su grado de satisfacción en cuanto a la atención brindada por el personal de enfermería en el San Juan de Dios de Mérida”. Resultados: La opinión emitida por los usuarios sobre el personal de enfermería que labora en esta área, considerando que estos prestan una atención satisfactoria cubriendo sus expectativas, lo que garantiza la recuperación de la salud de los usuarios. ⁽¹⁴⁾

Soares en el 2007, en “Calidad de atención prestada por el personal médico del servicio de emergencia. Hospital de Niños J.M de los Ríos”. El 98,8 % de los usuarios percibían la calidad del servicio de media a buena. El 100 % de los usuarios regresarían al servicio de ser necesario y el 71,43 % consideran que la estructura física

es adecuada para el servicio, aunque existieron ciertas acotaciones como el baño para pacientes y acompañantes. ⁽¹⁵⁾

Urure en el 2007, publica “Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro”. Los resultados emitidos en este trabajo consistieron en que, los pacientes post-operados, el nivel de satisfacción en relación a necesidades y expectativas fue parcialmente satisfecho con un promedio de 3.60 y 3.70 y en relación a percepciones resultó con 4.12 de promedio satisfecho. ⁽¹⁶⁾

Febres en el 2008, “La satisfacción del usuario como indicador de la gestión de la calidad del servicio de cirugía cardiovascular del Hospital Universitario de Caracas”. Determinó que la satisfacción de los pacientes se encuentra vinculada al entorno, al trato humano manifestado por el profesional de la salud, y finalmente, en la resolución de su problema de salud. ⁽¹⁷⁾

Schwartz en el 2008, en “Satisfacción del usuario como indicador de calidad en servicio de pediatría”. Encuentra que el 78,3 % de los encuestados considero un buen trato por parte del personal asistencial, mientras que 21,7 % no lo considero así. El 73,9 % considero que las instalaciones eran cómodas, y un 56,5% determino que existía una buena limpieza, mientras que un 34,8 % lo cataloga como regular y un 8,7 % como deficiente. ⁽¹⁸⁾

Castaño en el 2009, reporta en su investigación, “Calidad de la atención en el control prenatal: opinión de las usuarias de una institución prestadora de servicios de Bogotá – Colombia”. Se encontró que la apreciación que tienen las entrevistadas frente a la I.P.S. Chapinero es altamente negativa, frente a un bajo porcentaje que se siente satisfecha o medianamente satisfecha con los servicios ofrecidos por el centro de salud. ⁽¹⁹⁾

Aguilar en el 2013, presento “Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de Policlínica Central IGSS, Guatemala 2010”. Los resultados indican que la adquisición de los servicios de salud privados, contratados para estudios y /o procedimientos, según los usuarios que asisten a la Unidad de Policlínica Central del Seguro Social, llenan sus expectativas. ⁽²⁰⁾

Wajajay en el 2013, en “Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio del centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión”. Se entrevistó a 100 mujeres: 35% de las mujeres se encontraba en el rango de edad entre 21 a 35 años y el 34% entre los 16 y 20 años. El 66% es “ama de casa”, 14% trabajadora independiente, 11% desempleada y 9% profesional. Solo 5,1% de la población era primigestas y 63% refirió no haber tenido abortos. 87% de las mujeres están globalmente satisfechas con el servicio brindado con 6%, 22% y 59% de valoración en los niveles de “satisfacción amplia”, “satisfacción moderada” y “satisfacción baja” respectivamente. La seguridad fue la dimensión más pobremente valorada con 51% de las mujeres indicando “satisfacción baja” y 28% “insatisfacción leve”. Los aspectos tangibles fueron los mejores valorados con 14% de mujeres indicando “satisfacción amplia” y 56% “satisfacción moderada”. ⁽²¹⁾

Marco Teórico

Según Livi-Bacci ⁽²²⁾ en los factores sociodemográficos se deben mencionar las variables demográficas y sociales que caracterizan a un individuo debido a que influyen en el comportamiento de la persona con la sociedad y dependen de los recursos que disponen influyendo directamente e indirectamente en la salud, por lo tanto estos factores intervienen en la forma en qué habitualmente vive el individuo y como satisface las necesidades elementales de la vida, y son los factores que condicionan el estado de salud del individuo siendo perentorio mencionar que las variables de los factores sociodemográficos de esta investigación son: edad, sexo, estado civil y grado de instrucción que pueden influir directamente o indirectamente en la satisfacción de servicios de salud.

Es fundamental expresar que los procesos de caracterización de un fenómeno como es la calidad y la satisfacción no son estáticos, pues, precisamente lo que se pretende es que sistemáticamente evolucione con las nuevas épocas, y con las necesidades resultantes de la efervescencia social y las modificaciones de conductas como pueden ser los procesos económicos, políticos, y hasta religiosos; por lo que cada día se espera mejorar en este sentido en la atención y administración de la salud para el bienestar de todos sin restricciones, es imperativo, ya que, al incursionar en la calidad de los servicios a nivel de salud, surgieron múltiples metodologías de evaluación y constantemente se han modificado y adaptado a la realidad de cada población y cada época. ⁽²³⁾

Pedro Sanabria ⁽²⁴⁾ ha mencionado que la calidad abarca dimensiones múltiples y actores en interacción ya que se realiza al interior de complejidades propias del entorno organizacional. Y Donabedian ⁽²⁵⁾ expresa que la calidad de servicio son los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente, señalando que ésta puede interpretarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal.

Seclén ⁽²⁶⁾ refiere que la calidad de atención se puede medir en varias dimensiones y la satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de atención de un servicio, pero resulta difícil evaluarla debido a que los métodos y la forma de recolección de los datos suele influir en las repuestas del usuario, debido a que muchos usuarios pueden afirmar satisfacción independientemente de la calidad real, y depende de lo que el usuario busca o solicita en ese servicio, ejemplo una persona que se cura de una dolencia luego de asistir a la consulta y recibir tratamiento, su satisfacción, es distinta a una que sigue enferma.

Por lo que, en la satisfacción se suele utilizar ya sea métodos cuantitativos que aseguran mayor homogeneidad, o métodos cualitativos que permiten abordajes en profundidad de los problemas de calidad percibidos, por lo tanto, se puede medir a través de cuestionarios o de encuestas. Y en ese intento de vencer estos obstáculos

se han desarrollado técnicas para medir la satisfacción del usuario externo y eliminar los sesgos de las encuestas tradicionales, midiendo las expectativas del usuario frente al servicio en general y sus percepciones frente al uso de un servicio específico; por lo que al utilizar la encuesta tipo servqual, que fue desarrollada por Parazuraman, Berry y Zeithalm para medir la satisfacción del usuario en empresas de servicios, luego adaptada y validada por Barbakus y Maugold, para que este sea aplicado en hospitales, utilizando una escala de cinco puntos, modificación que hicieron basada en la experiencia de equipos gerenciales e investigaciones previas; concluyendo que la escala podría ser satisfactoriamente usada para evaluar las discrepancias entre las expectativas y percepciones del paciente de los servicios hospitalarios. En las dimensiones para medir la calidad de un servicio a través de la satisfacción se encuentran (aspecto tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Se recomienda utilizar escala numérica del 1 al 5, donde el 1 es la menor calificación y 5 la máxima calificación, mostrando tener mejor entendimiento y aceptación ^(27,28)

Tabla 1. Conceptualización de las dimensiones para medir la calidad de atención a través de satisfacción del usuario

Elementos tangibles	Instalaciones físicas, recursos humanos, equipamiento, materiales e insumos, herramientas, procesos, instrucciones, material de información y productos intermedios. Estos componentes son considerados como el exterior que percibe el usuario de las instalaciones hospitalarias, las cuales intervienen en la eficiente atención de los mismos
Fiabilidad	La capacidad de desempeño, por ejemplo: prestar un buen servicio, resolución de problemas y de precios, de cumplir con todo lo que se promete, no obstante, la fiabilidad determina el grado de probabilidad del buen funcionamiento de los procesos, teniendo en cuenta el grado de credibilidad, la veracidad, y la honestidad en la calidad de atención
Capacidad de respuesta	Los enfermeros y doctores deben demostrar prontitud y espíritu servicial en la atención. Sencillez de los trámites para la atención. Oportunidad en la asignación de citas médicas. Disposición para atender preguntas. Cooperación entre funcionarios. Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos
Seguridad	Es aquel conocimiento que los trabajadores adquieren mediante su quehacer, cortesía y capacidad de trato hacia la otra persona
Empatía	La disposición interna que tiene los sujetos frente a otras, ya sea de una perspectiva social, planteando una emoción que no depende mucho de la persona si no que por lo contrario caracteriza a la situación o contexto de manera integral y multidimensional

Fuente: Seclén J. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados (26)

El cuestionario servqual tiene elevada confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de servicios y está demostrado que medir la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios médicos, puede predecir la aceptación de los pacientes para

seguir los tratamientos y prescripciones que se les haga, que está relacionado con la continuidad de uso de los servicios de salud y con menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica. ⁽²⁹⁻³¹⁾

La calidad de atención debe adecuarse a las necesidades de los pacientes, de tal manera que el personal asistencial de salud demuestre confiabilidad, amabilidad, atención individualizada al usuario, conveniencia de horarios de atención, claridad en orientaciones brindadas al usuario y comprensión de las necesidades, en este sentido, Atalaya ⁽³²⁾ refiere que la confiabilidad si bien es cierto es la capacidad para desempeñar un servicio de forma precisa y segura también exige tener en cuenta un grado de credibilidad y honestidad en el servicio que se brinda.

Bases Legales

Según la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela ⁽³³⁾

Artículo 83. La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios”.

Artículo 76. El Estado garantizará asistencia y protección integral a la maternidad, en general a partir del momento de la concepción, durante el embarazo, el parto y el puerperio, y asegurará servicios de planificación familiar integral basados en valores éticos y científicos...>> de esta manera se manifiesta en la carta magna como debería ser perfectamente desarrollado el derecho a la asistencia y protección integral a la maternidad dentro de cada estancia de salud.

Según la Ley orgánica de salud de Venezuela ⁽³⁴⁾

Artículo 3: establece una serie de principios importantes dentro de la perspectiva de salud que debe dar al país un carácter de universalidad, participación, complementariedad, coordinación y calidad, y es dentro de la calidad que se pretende efectuar hincapié en este trabajo y en la Calidad: En los establecimientos de atención médica se desarrollarán mecanismos de control para garantizar a los usuarios la

calidad en la prestación de los servicios, la cual deberá observar criterios de integridad, personalización, continuidad, suficiencia, oportunidad y adecuación a las normas, procedimientos administrativos y prácticas profesionales

Ley orgánica para la protección de niños, niñas y adolescentes G.O. (5859 extraordinaria) del 10 de diciembre del 2007 ⁽³⁵⁾

Artículo 44: Protección de la maternidad. El Estado debe proteger la maternidad. A tal efecto, debe garantizar a todas las mujeres servicios y programas de atención, gratuitos y de la más alta calidad, durante el embarazo, el parto y la fase post natal. Adicionalmente, debe asegurar programas de atención dirigidos específicamente a la orientación y protección del vínculo materno-filial de todas las niñas y adolescentes embarazadas o madres.

Artículo 45: Protección del vínculo materno-filial. Todos los centros y servicios de salud deben garantizar la permanencia del recién nacido o la recién nacida junto a su madre a tiempo completo, excepto cuando sea necesario separarlos o separarlas por razones de salud.

Ley orgánica sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela número 38.668 del 23 de abril de 2007 ⁽³⁶⁾

Artículo 15.- Se consideran formas de violencia de género en contra de las mujeres, las siguientes:

- Violencia obstétrica: Se entiende por violencia obstétrica la apropiación del cuerpo y procesos reproductivos de las mujeres por personal de salud, que se expresa en un trato deshumanizador, en un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, trayendo consigo pérdida de autonomía y capacidad de decidir libremente sobre sus cuerpos y sexualidad, impactando negativamente en la calidad de vida de las mujeres.
- Esterilización forzada: Se entiende por esterilización forzada, realizar o causar intencionalmente a la mujer, sin brindarle la debida información, sin su consentimiento voluntario e informado y sin que la misma haya tenido

justificación, un tratamiento médico o quirúrgico u otro acto que tenga como resultado su esterilización o la privación de su capacidad biológica y reproductiva.

Objetivos

General

Describir la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de gineco-obstetricia en el Hospital Maternidad Concepción Palacios en el mes septiembre 2022

Específicos

1. Describir el grado de la calidad de atención en el grupo de estudio.
2. Detallar el grado de satisfacción del usuario.

Aspectos éticos

La presente investigación será realizada por decisión propia de los investigadores, donde fue conveniente realizarlo por autoría propia. Toda la información concerniente al desarrollo es verídica en cuanto a su utilidad en la investigación; ya que fue obtenida de la misma entidad. En la investigación se respetó la privacidad y opinión de cada usuario, así mismo se obtuvo el consentimiento del usuario ⁽³⁷⁾

Se debe destacar que todo lo desarrollado en el presente trabajo fue bajo la supervisión y aceptación por parte del mismo personal que labora dentro de la Maternidad Concepción Palacios, así, como se determina que se conto con la autorización previa del Directo para la fecha de este hospital y todo el personal hacia el que fuimos referido en búsqueda de la consolidación de información, en relación a la aplicación del instrumento, no se sugestiono o vulnero en ningún momento la integridad del pensamiento del participante en el estudio ⁽³⁸⁾

MÉTODOS

Tipo de estudio

Se considera de tipo descriptivo de la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de ginecología y obstetricia en la Maternidad Concepción Palacios, durante el mes de septiembre 2022. Siendo la Satisfacción del usuario de suma importancia para la definición de la Calidad ⁽³⁹⁾

Población según Bernal se define como población como un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. La población del presente estudio estará constituida por 137 usuarios que acuden al servicio de ginecología-obstetricia del Hospital Maternidad Concepción Palacios durante el mes de septiembre 2022.

Muestra: Según Bernal ⁽⁴⁰⁾ se define como “muestra es la parte de la población que se selecciona, de este se obtiene la información para el desarrollo del estudio”. Es probabilística ya que todas las usuarias tienen la misma posibilidad de ser encuestadas. Para el cálculo de tamaño de muestra el universo de la población se utilizará la fórmula:

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

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población =137 usuarias

Z_{α} = valor de Z crítico es 1,96 (Llamado también nivel de confianza). El nivel de confianza le indica qué tan seguro está de este resultado (95 %)

p = Proporción proporcional de ocurrencia de un evento. 70% = 0.70

q = 1 – p ((1-p) = (1-0.70) = 0.3) (Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento)

e = nivel de precisión absoluta. 0,05 = 5%. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio. Margen de error

Aplicando la fórmula se establece

$$n = \frac{137 \times (1,96)^2 \times 0,7 \times 0,3}{(137-1) \times 0,05^2 + (1,96)^2 \times 0,7 \times 0,3}$$

$$n = 97 \text{ usuarias}$$

Criterios de inclusión. Participaron en la investigación todas las usuarias que acuden al servicio de ginecología y obstetricia en el mes de septiembre 2022

Criterios de exclusión. Las usuarias que no aceptaron la aplicación de encuesta.

Procedimiento

Se procedió a conseguir el permiso institucional para realizar la investigación, luego fue presentado al comité académico, previa aceptación del tutor. Teniendo la aprobación del comité de ética hospitalario.

Se empleó la técnica de encuesta directa aplicada a las usuarias que acuden al servicio de gineco-obstetricia, previamente se había obtenido el consentimiento informado de cada participante. Se realizó un cuestionario que consta de preguntas con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert en variable los factores sociodemográficos.

Para la satisfacción de usuario se aplicó el instrumento servqual, en este estudio de investigación se tomó en cuenta la percepción de atención en las usuarias del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Maternidad Concepción Palacios.

El instrumento de medición incluye datos generales del encuestado y 16 preguntas de percepciones.

Tratamiento estadístico propuesto

La recolección de datos se realizó dividiendo el total de las encuestas entre los dos investigadores, cada una fue responsable de pasar los instrumentos a base de datos en Excel con el fin de calcular la frecuencia absoluta y los porcentajes y realizar el plan de tabulación y el procesamiento de datos se realizó de forma manual y para esto se elaboró una manta o página de tabulación. Se le colocó título con el nombre de la entrevista y fecha, luego se elaboró un cuadro conteniendo los nombres o números asignados a las preguntas, se asignó un espacio de acuerdo al número de la alternativa o ítems de la guía de entrevista. En la parte izquierda, se colocaron los números de cada encuesta en forma correlativa; en la parte inferior, se señaló la casilla para la suma de las frecuencias y totales

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos variables: Laptops, internet y transporte.

Horas invertidas variables: Horas de tutorías, asesorías en el departamento de Gineco-obstetricia, reuniones de los dos autores, horas de investigación.

Recursos Humanos	Horas de Trabajo		Recursos materiales	Costos unitarios	Costo Total
Personal de Dirección	10		Lápices	2Bs	2\$
Personal de Registro	12		Carpetas	12Bs	5\$
Personal de Historias	10		Hojas Blancas	36 Bs	6\$
Personal de Administración	15		Impresiones	250Bs	41.6\$
Personal de RRHH	3		Copias	120Bs	20\$
Personal de Bioética	5		Guantes	10Bs	5\$
Personal de Capacitación	2		Tapabocas	10Bs	5\$
Personal de Gineco Obstetricia	120		Gel antibacterial	30Bs	5\$
Total de Horas:	177 hrs		Total:	470Bs	89.6\$

CRONOGRAMA PROPUESTO DE ACTIVIDADES PARA LA ELABORACIÓN DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO (TEG) EN EL AÑO 2022

ACTIVIDADES	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Investigación sobre los indicadores de calidad y satisfacción del usuario										
Solicitud de ingreso a la Maternidad										
Diagnóstico inicial										
Planteamiento del problema e Introducción										
Desarrollo del Marco Teórico										
Diseño del Método a ser utilizado										
Aplicación de las encuestas										
Recolección de información										
Interpretación de Datos										
Conclusión del proceso										
Aspectos Administrativos										
Realización del informe final										
Entrega de informe final										
Defensa										

RESULTADOS

Tabla 3. Distribución según las características sociodemográficas de las usuarias del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Maternidad Concepción Palacios, septiembre 2022

Edad (en años cumplidos)	n	%
16 a 18	12	12,37
19 a 21	30	30,94
22 a 24	23	23,71
25 a 28	25	25,71
Más de 30 años	7	7,21

En la Tabla N° 1: Se resalta el rango de edad constituido entre 19 a 21 años, seguido por las edades 25 a 28 años.

Escolaridad (completa)	n	%
Primaria	23	23,71
Secundaria	55	56,71
Superior técnica	13	13,4
Universitaria	6	6,18

En la tabla N°2: Predomina en los encuestados la finalización de la secundaria, seguido, de la primaria, T.S.U y universidad.

Estado civil	n	%
Soltera	37	38,14
Casada	13	13,42
Conviviente	32	32,98
Separada	15	15,46

En la Tabla N° 3: Predominan los Estados Civiles de Solteros y Convivientes en la muestra encuestada.

¿Qué ocupación tiene?	n	%
Ama de casa	9	9,27
Empleada	33	34,02
Estudiante	13	13,42
Trabajo informal	42	43,29

En la Tabla 4: Se observa predominancia de los trabajos informales y empleos regulares como ocupación.

En la Tabla 5: Se visualiza a continuación que la concentración se encuentra en las encuestadas con más de 2 hijos, seguido de 1 hijo.

Número de hijos	n	%
Ninguno	15	15,46
1	23	23,71
2	39	40,22
3	16	16,49
4 ó más	4	4,12

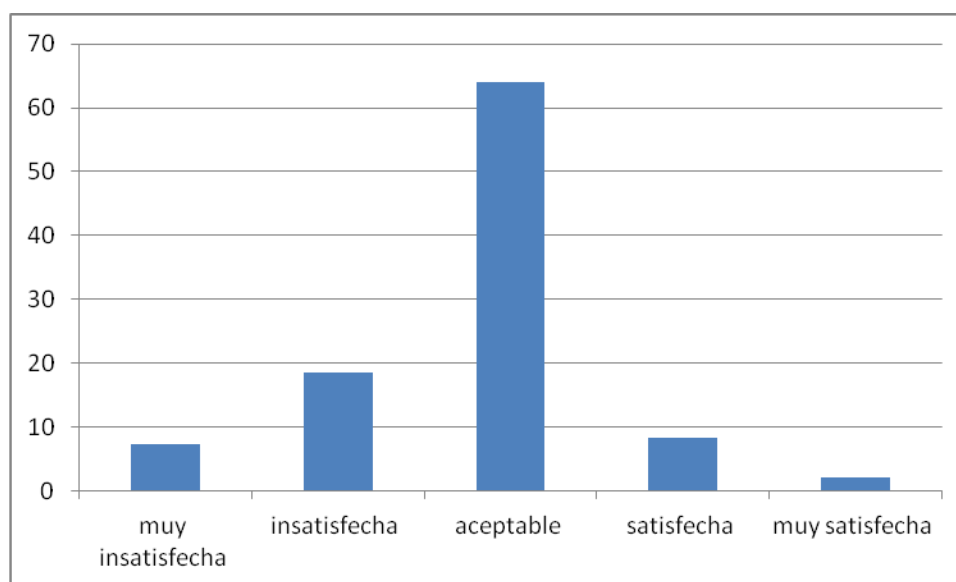
Fuente: datos del estudio

Cuadro 1. Número y porcentaje de la satisfacción según como el personal, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites en el servicio de gineco-obstetricia

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	7	7,21
insatisfecha	18	18,55
aceptable	62	63,94
satisfecha	8	8,24
muy satisfecha	2	2,06
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 1 Porcentaje de la satisfacción según como el personal, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites en el servicio de gineco-obstetricia



Fuente: Cuadro 1

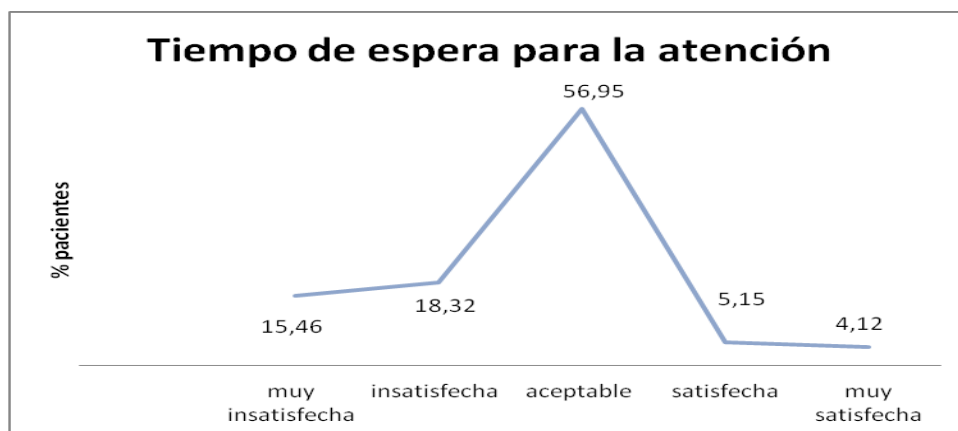
Se puede observar en el gráfico N°1 relacionado con la explicación del personal asistencial sobre los pasos o tramites a efectuar por el paciente en la Maternidad Concepción Palacios para septiembre de 2022, como se tiende a una media con tendencia negativa específicamente en este ítem, en relación a la percepción de la muestra encuestada, donde, la mayor concentración de respuestas la definió como “Aceptable”, seguido por “Insatisfecha”, “Satisfecha”, “Muy insatisfecha” y “Muy Satisfecha” respectivamente.

Cuadro 2. Número y porcentaje de la satisfacción en relación al tiempo de espera para la atención.

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	15	15,46
insatisfecha	18	18,32
aceptable	55	56,95
satisfecha	5	5,15
muy satisfecha	4	4,12
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 2. Porcentaje de la satisfacción en relación al tiempo de espera para la atención.



Fuente: Cuadro 2

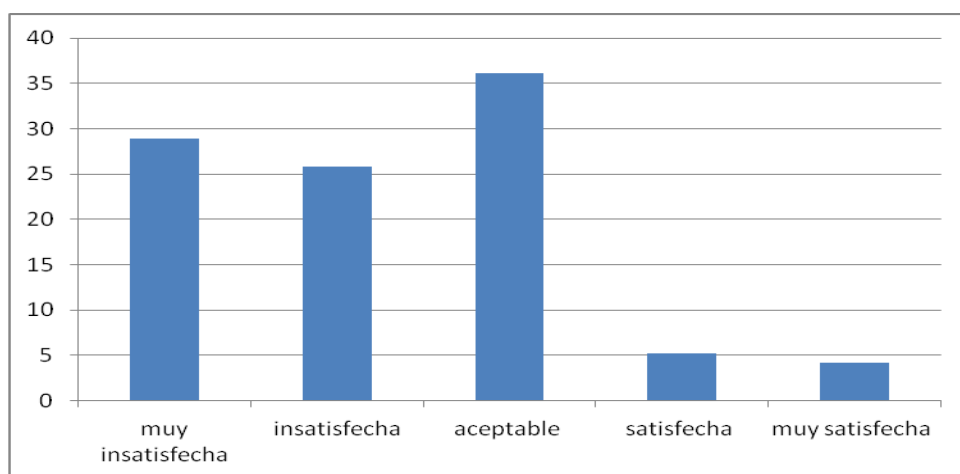
Como puede observarse en la gráfica 2, los datos se recolectaron en una pregunta que permitía una sola respuesta en un panel de 5 opciones, que posee dos extremos con matices intermedios, se puede observar que la mayoría de las respuestas estuvo concentrada en las respuesta intermedia, y esto adquiere importancia al estar relacionado el tiempo, con la cantidad de personal y la cantidad de pacientes en forma indirecta, y nos topamos con las respuestas en el siguiente orden según el tiempo de espera en recibir la atención en “aceptable”, “insatisfecha”, “muy insatisfecha”. “satisfecha” y por último “muy satisfecha”.

Cuadro 3. Número y porcentaje de la satisfacción según el horario programado

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	28	28,86
insatisfecha	25	25,77
aceptable	35	36,08
satisfecha	5	5,16
muy satisfecha	4	4,13
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 3. Porcentaje de la satisfacción según el horario programado



Fuente: Cuadro 3

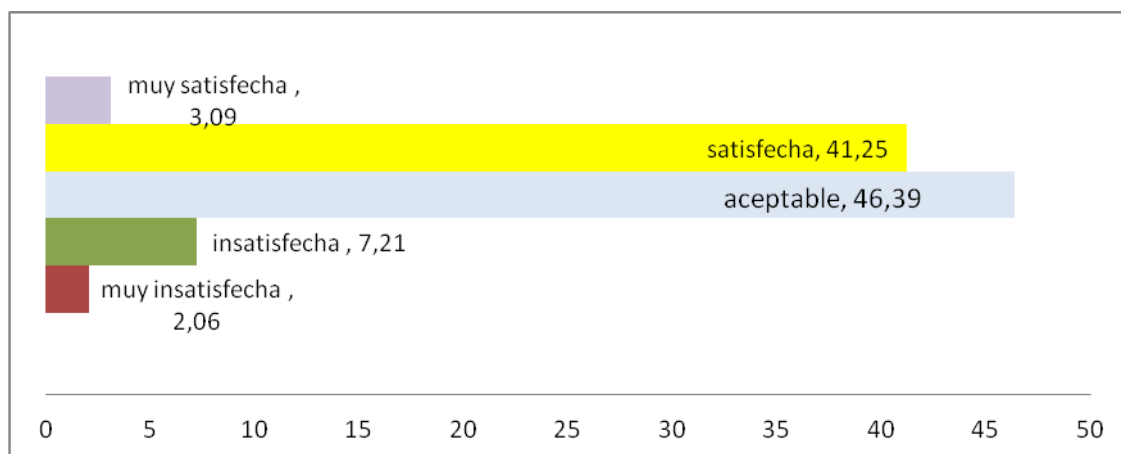
Se puede observar en el gráfico N°3 relacionado con el horario de espera del paciente en la Maternidad Concepción Palacios para septiembre de 2022, como se tiende a una media con una amplia tendencia negativa marcada en este ítem, en relación a la percepción de la muestra encuestada, donde, la mayor concentración de respuestas la definió como “Aceptable”, seguido por “Muy Insatisfecha”, “insatisfecha”, “Satisfecha” y “Muy Satisfecha” respectivamente.

Cuadro 4. Número y porcentaje de la satisfacción según la disponibilidad de la historia en el consultorio para su atención

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	2	2,06
insatisfecha	7	7,21
Aceptable	45	46,39
satisfecha	40	41,25
muy satisfecha	3	3,09
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 4. Porcentaje de la satisfacción según la disponibilidad de la historia en el consultorio para su atención



Fuente: Cuadro 4

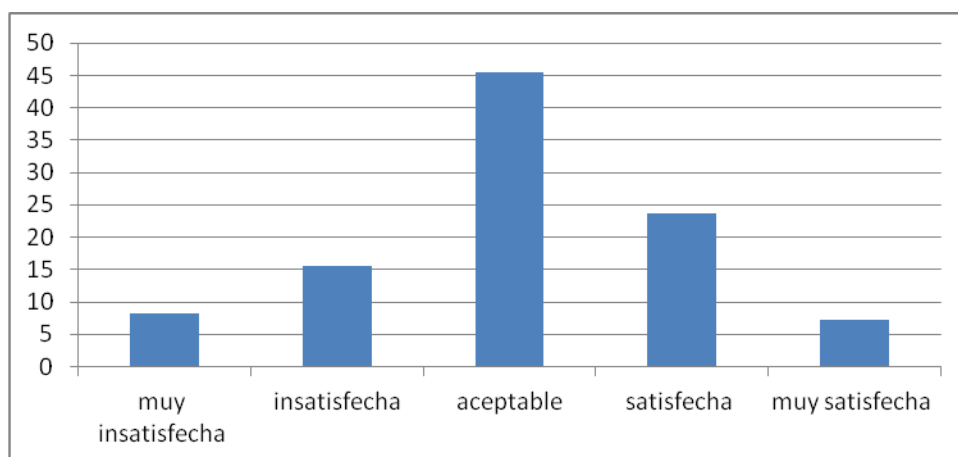
Se puede observar en el gráfico N°4 relacionado con la historia del paciente para su atención en la Maternidad Concepción Palacios para septiembre de 2022, como predomina positivamente las respuestas de “aceptable” y “satisfecha”, siendo las respuestas menos frecuentes en la muestra “insatisfecha”, “muy satisfecha” y “muy insatisfecha” en ese orden. Demostrando así, que suele tenerse la información previa antes de iniciar la consulta de la paciente.

Cuadro 5. Número y porcentaje de la satisfacción según la atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	8	8,24
Insatisfecha	15	15,46
aceptable	44	45,38
satisfecha	23	23,71
muy satisfecha	7	7,21
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 5. Porcentaje de la satisfacción según la atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada



Fuente: Cuadro 5

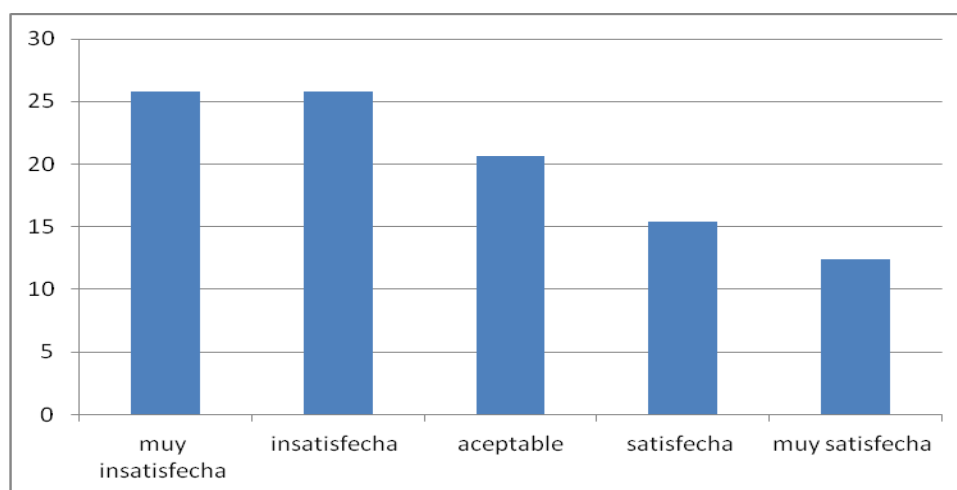
Se puede observar en el gráfico N°5 relacionado con el respeto a la organización y orden de llegada de los pacientes para su atención en la Maternidad Concepción Palacios para septiembre de 2022, se muestra una percepción con tendencia positiva pues las respuestas más resaltantes son “aceptable” y “satisfecha”, pasando a un segundo plano “insatisfecha”, “muy insatisfecha” y “muy satisfecha”.

Cuadro 6. Número y porcentaje de la satisfacción según, si las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad.

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	25	25,77
insatisfecha	25	25,82
aceptable	20	20,61
satisfecha	15	15,43
muy satisfecha	12	12,37
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 6. Porcentaje de la satisfacción según si las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad



Fuente: Cuadro 6

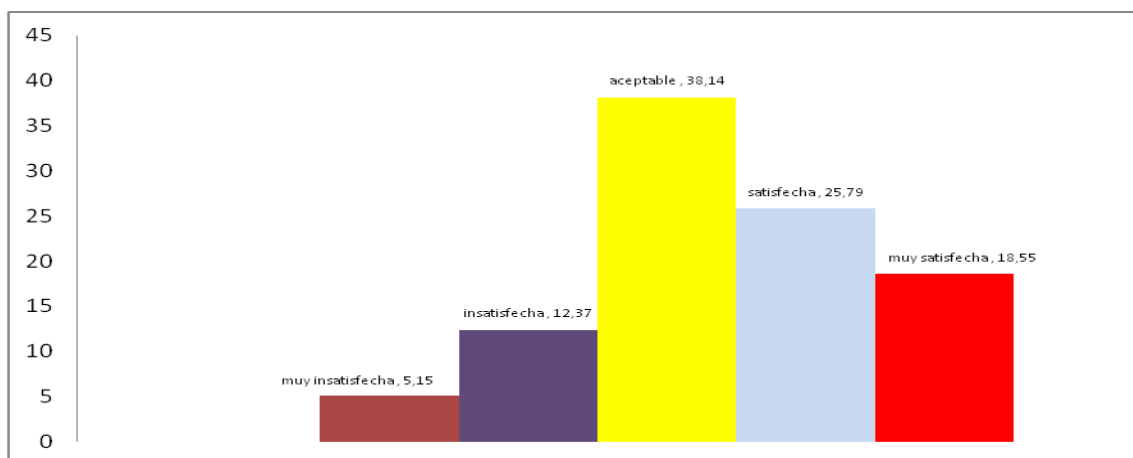
Se puede observar en el gráfico N°6 relacionado con disponibilidad y obtención de citas para los pacientes, para su atención en la Maternidad Concepción Palacios para septiembre de 2022, predominan los ítems de “muy insatisfecha”, seguido de “insatisfecha” y “aceptable”, dejando en segundo plano las respuestas de “satisfecha” y “muy satisfecha”, denotando así una tendencia a sentir que no es regularmente sencillo conseguir citas para este servicio o pueden llegar a ser postuladas fechas u horarios por los pacientes.

Cuadro 7. Número y porcentaje de la satisfacción según se encuentren los carteles, letreros y flechas de la consulta son adecuados para orientar a los pacientes

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	5	5,15
insatisfecha	12	12,37
aceptable	37	38,14
satisfecha	25	25,79
muy satisfecha	18	18,55
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 7. Porcentaje de la satisfacción según se encuentren los carteles, letreros y flechas de la consulta son adecuados para orientar a los pacientes



Fuente: Cuadro 7

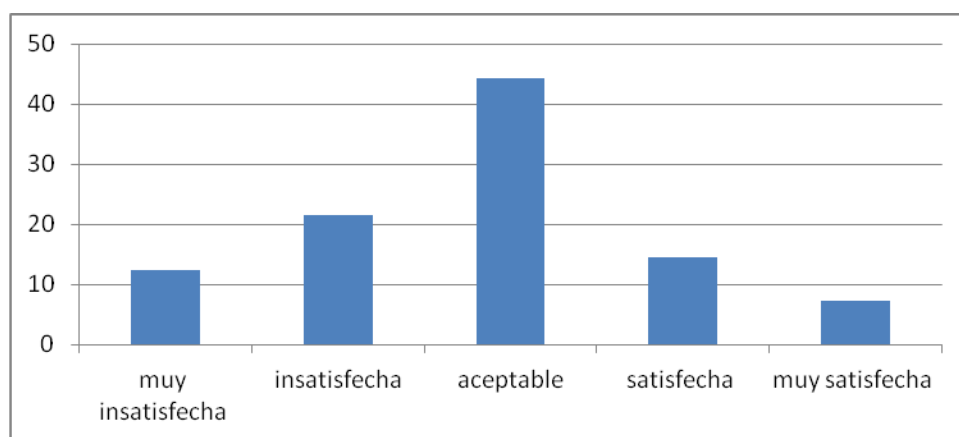
Se puede observar en el gráfico N°7 relacionado a la señalización, carteles y letreros informativos para los pacientes en la Maternidad Concepción Palacios para septiembre de 2022, se muestra una percepción positiva pues las respuestas más resaltantes son “aceptable”, “satisfecha” y “muy satisfecha”, pasando a un segundo plano “insatisfecha” y “muy insatisfecha”.

Cuadro 8. Número y porcentaje de la satisfacción según se encuentre el consultorio y la sala de espera limpios y con bancas o sillas para su comodidad

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	12	12,36
Insatisfecha	21	21,64
aceptable	43	44,36
satisfecha	14	14,43
muy satisfecha	7	7,21
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 8. Porcentaje de la satisfacción según se encuentre el consultorio y la sala de espera limpios y con bancas o sillas para su comodidad



Fuente: Cuadro 8

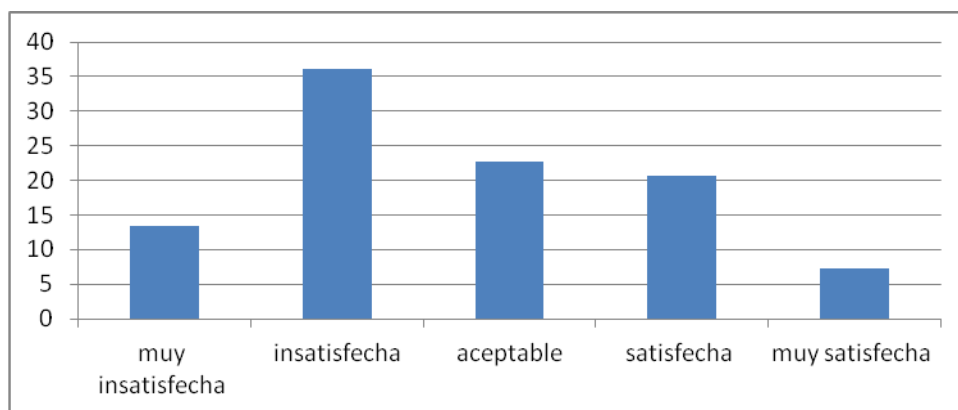
Se puede observar en el gráfico N°8 relacionado condiciones de la estructura física del espacio para los pacientes asistentes a la Maternidad Concepción Palacios para septiembre de 2022, se muestra una percepción con tendencia negativa pues las respuestas más resaltantes son “aceptable”, siendo secundado por “insatisfecha”, “satisfecha”, “muy insatisfecha”, “muy satisfecha”, pudiéndose establecerse así que existe una percepción de que existen ciertas condiciones mejorables en lo que a los espacio físico concierne.

Cuadro 9. Número y porcentaje de la satisfacción según si el establecimiento de salud, cuenta con baños limpios para los pacientes

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	13	13,42
insatisfecha	35	36,08
aceptable	22	22,68
satisfecha	20	20,61
muy satisfecha	7	7,21
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 9. Porcentaje de la satisfacción según si el establecimiento de salud, cuenta con baños limpios para los pacientes



Fuente: Cuadro 9

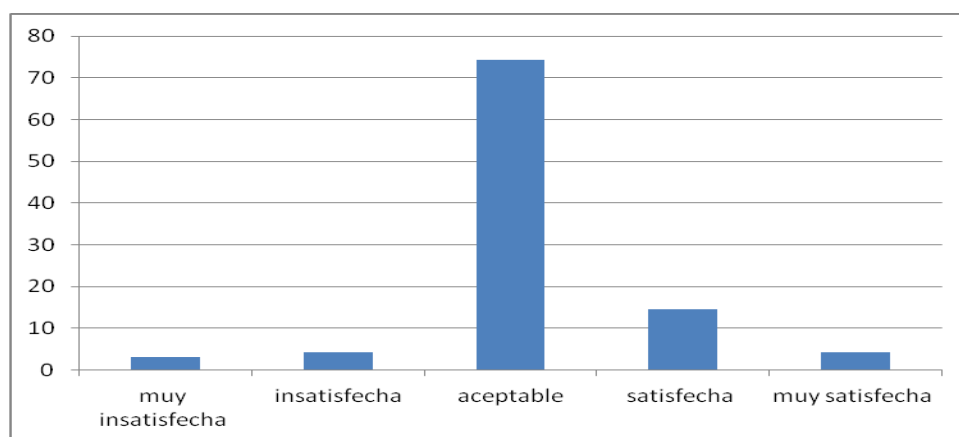
Se puede observar en el gráfico N°9 relacionado a los baños para los pacientes en la Maternidad Concepción Palacios para septiembre de 2022, se muestra una percepción claramente negativa pues la respuesta más resaltante es “insatisfecha”, quedando en segundo plano “aceptable”, “satisfecha” y “muy insatisfecha”, quedando al final “muy satisfecha”, estableciendo así que los baños se encuentran en condiciones que pueden mejorar.

Cuadro 10. Número y porcentaje de la satisfacción según si en el consultorio donde se cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	3	3,09
insatisfecha	4	4,12
aceptable	72	74,24
Satisfecha	14	14,43
muy satisfecha	4	4,12
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 10. Porcentaje de la satisfacción según si en el consultorio donde se cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención



Fuente: Cuadro 10

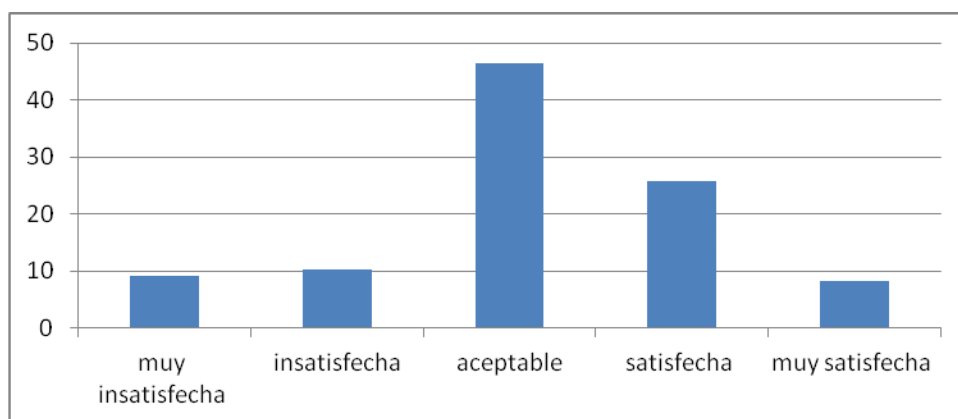
Como se visualiza en la gráfica, la mayoría de las pacientes optaron por la opción intermedia de “aceptable” fue atendido con los equipos disponibles, seguido de la respuesta satisfecha, estableciendo así, un indicativo según la percepción del paciente de hay una cierta carencia dentro del estudio para evaluar la satisfacción y calidad en la Maternidad Concepción Palacios para octubre 2022.

Cuadro 11. Número y porcentaje de la satisfacción según respeto a la su privacidad

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	9	9,27
insatisfecha	10	10,3
aceptable	45	46,42
satisfecha	25	25,77
muy satisfecha	8	8,24
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 11. Porcentaje de la satisfacción según respeto a su privacidad



Fuente: Cuadro 11

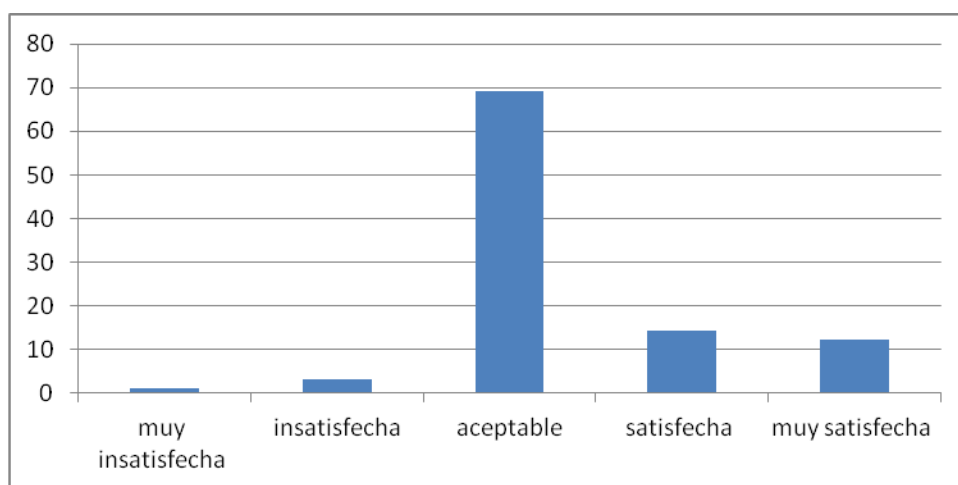
En el siguiente gráfico, puede observarse que existe la tendencia positiva de percibir el respeto a su privacidad, teniendo un margen considerable en relación a las opciones de “satisfecha”, “insatisfecha”, “muy insatisfecha”, “muy satisfecha”. Denotando así, que existen condiciones que pueden mejorar.

Cuadro 12. Número y porcentaje de la satisfacción según si el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	1	1,03
insatisfecha	3	3,09
aceptable	67	69,08
satisfecha	14	14,43
muy satisfecha	12	12,37
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 12. Porcentaje de la satisfacción según si el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención



Fuente: Cuadro 12

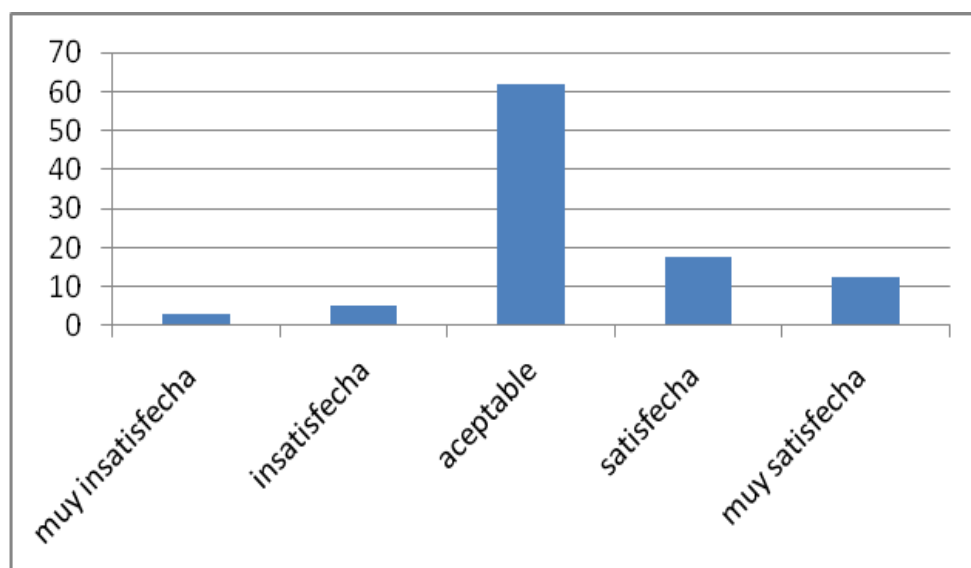
El presente grafico es correspondiente a si el médico realiza una completa auscultación y evaluación diagnostica inicial del paciente asistente a las consultas externas en la Maternidad Concepción Palacios en septiembre de 2022, predominio la percepción de ser aceptable, y positivamente le siguen las pacientes que quedaron satisfechas y muy satisfechas, siendo muy pocas las que sintieron que no fue suficiente del desempeño del médico.

Cuadro 13. Número y porcentaje de la satisfacción según si el médico le brindó el tiempo necesario para preguntar sobre su problema de atención.

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	3	3,09
insatisfecha	5	5,15
aceptable	60	61,87
Satisfecha	17	17,52
muy satisfecha	12	12,37
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 13. Porcentaje de la satisfacción según si el médico le brindó el tiempo necesario para preguntar sobre su problema de atención



Fuente: Cuadro 13

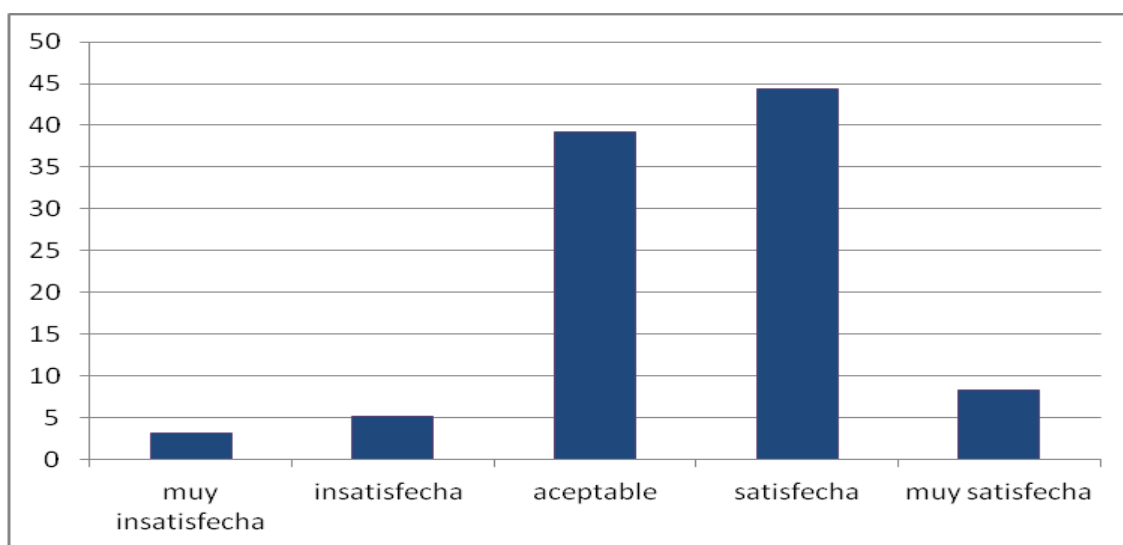
En esta gráfica correspondiente al tiempo y la atención prestada por el médico, refleja de manera muy positiva como a la percepción de las pacientes, existe una satisfacción “aceptable” en su mayoría, siendo seguidas de la percepción de “satisfecha” y “muy satisfecha”, teniendo muy predominancia las calificaciones negativas, percibiéndose así un respeto por el conocimiento y desempeño por parte del médico.

Cuadro 14. Número y porcentaje de la satisfacción según acerca del trato en el desempeño, empatía y humanidad por parte del personal asistencial.

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	3	3,09
insatisfecha	5	5,15
aceptable	38	39,17
satisfecha	43	44,35
muy satisfecha	8	8,24
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 14. Porcentaje de la satisfacción según acerca del trato en el desempeño, empatía y humanidad por parte del personal asistencial



Fuente: Cuadro 14

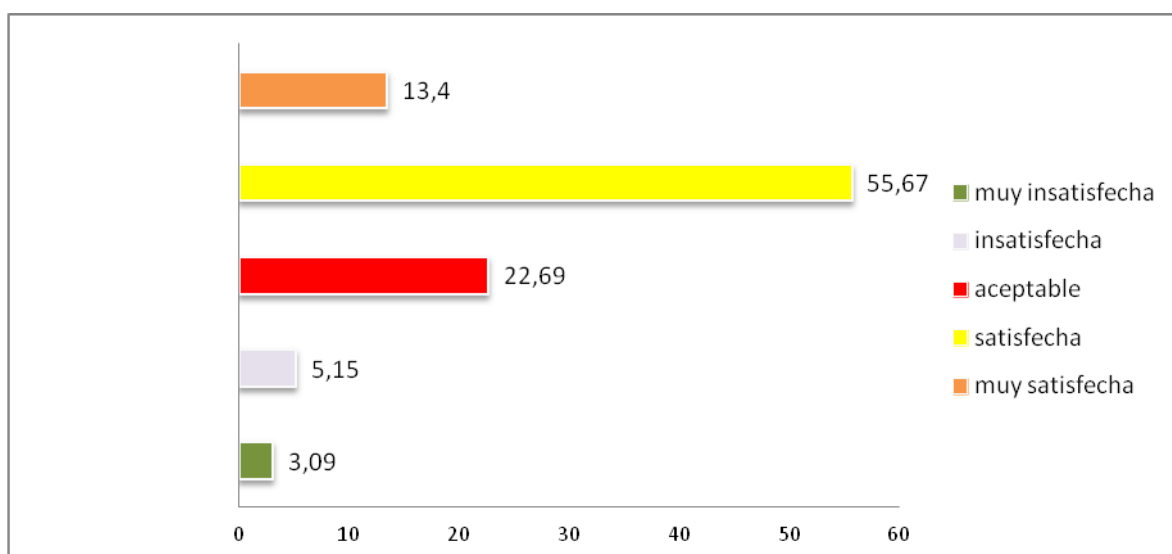
Este gráfico N°14 consiste en la percepción sobre el desempeño, la empatía y la humanidad por parte del personal asistencias hacia los pacientes que asisten a la consulta externa en el mes de septiembre de 2022 en la Maternidad Concepción Palacios, puede observarse una amplitud de respuestas que respalda que la mayoría de las encuestadas siente “aceptable” y se sienten “satisfechas” en relación a este aspecto, siendo seguido por “muy satisfecha” dando una perspectiva muy positiva, y siendo muy pocas las pacientes que sostienen una sensación de insatisfacción.

Cuadro 15. Número y porcentaje de la satisfacción según si el médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	3	3,09
insatisfecha	5	5,15
aceptable	22	22,69
satisfecha	54	55,67
muy satisfecha	13	13,4
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 15. Porcentaje de la satisfacción según si el médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud



Fuente: Cuadro 15

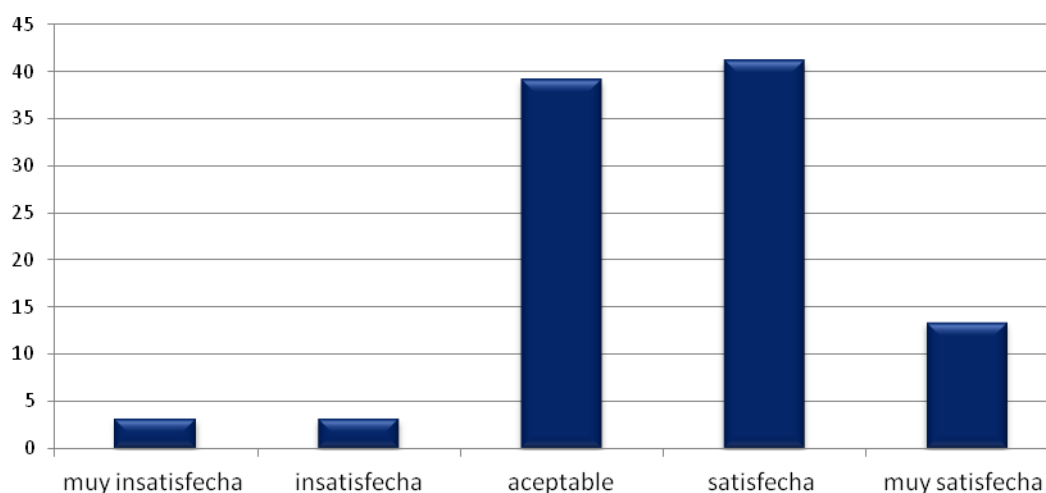
En el gráfico N° 15 se refleja el interés del médico por resolver cualquier situación que comprometa la salud de la paciente que asisten en el mes de septiembre de 2022 a la Maternidad Concepción Palacios, y pudo denotarse que las opiniones fueron positivas en este aspecto, teniendo predominancia las respuestas “satisfecha”, “aceptable” y “muy satisfecha” en ese orden de mayor frecuencia de selección, y dejando bastante relegadas las opciones “insatisfecha” y “muy insatisfecha”. De esta manera evidentemente puede observarse que el personal está comprometido con la intención que su profesión demanda.

Cuadro 16. Número y porcentaje de la satisfacción según atención recibida en el servicio de gineco-obstetricia

Respuesta	n	%
muy insatisfecha	3	3,09
insatisfecha	3	3,09
aceptable	38	39,19
satisfecha	40	41,23
muy satisfecha	13	13,4
Total	97	100

Fuente: datos del estudio

Gráfico 16. Porcentaje de la satisfacción según atención recibida en el servicio de gineco-obstetricia



Fuente: Cuadro 16

En el presente gráfico N°16 correspondiente a la satisfacción recibida en el servicio de Gineco-Obstetricia, puede observarse una percepción ampliamente positiva, ya que, puede observarse como las respuestas más frecuentes fueron “aceptable”, “satisfecha” y “muy satisfecha”, quedando apenas visible las barras que demarcan las respuesta de “insatisfecha” o “muy insatisfecha” mostrando así, que en líneas generales el servicio se encuentra en condiciones aceptables, demostrando una percepción con tendencia positiva.

DISCUSIÓN

En el presente trabajo se determinó que existe una tendencia a sostener una percepción aceptable o esperada dentro de la encuesta efectuada, siendo la respuesta “aceptable” la más resaltante en casi todos los aspectos tratados, destacando considerablemente de manera positiva lo concerniente a los parámetros establecidos con el accionar del personal asistencial, y percibidos un poco mas negativo lo relacionado a la estructura física, tiempo de espera para la atención, y la disponibilidad de citas.

Debe entenderse que la Maternidad Concepción Palacios tiene una amplia afluencia de personas, que generalmente, es un hospital al que asisten las gestantes de diversos sectores, por lo que no siempre puede existir una disponibilidad de citas como se espera, en relación a la estructura física se han efectuado diversas modificaciones a través del tiempo, pero, en los últimos años y debido a la crisis económica que afecto todo los sectores en general, no se ha podido sostener el mantenimiento a través del tiempo.

En relación a otros trabajos como el desarrollado en El Salvador por Chávez, A y Molina, J ⁽²⁸⁾ establece en sus resultados que los entrevistados de la emergencia del hospital tipo IV, estaban satisfecho con la parte de infraestructura, así como en la atención, mientras existía un descontento en relación a los protocolos y normas dentro de esta emergencia, pues la respuesta de atención, la admisión y formularios presentaban un retraso ante la situación de los pacientes y la necesidad de una rápida atención.

En el caso del trabajo desarrollado por Agullar, H, el método que fue utilizado consistió en un estudio de tipo descriptivo - prospectivo, habiéndose definido una muestra de 120 casos con un límite de confianza de 95%, a quienes se aplicó un cuestionario de tipo Likert estructurado de 37 preguntas en 4 secciones , la primera evaluó aspectos demográficos, la segunda la percepción de la calidad por el servicio recibido , la tercera

la satisfacción del usuario desde la perspectiva de las amenidades y la cuarta, la satisfacción desde la perspectiva de las relaciones interpersonales.

Finalmente, los resultados arrojados son que la adquisición de los servicios de salud privados, contratados para estudios y/o procedimientos, según los usuarios que asisten a la Unidad de Policlínica Central del Seguro Social llenan sus expectativas en todos los ítems desarrollados por el instrumento, a diferencia del presente trabajo que mantiene una variabilidad en los resultados, a pesar de mantener una tendencia a catalogar como en un nivel medio o balanceado los resultados.

En este trabajo se pudo contrastar que existen múltiples estándares de medición de los indicadores de la calidad, incluso aplicables a los enlaces que puede generar un convenio institucional con un hospital o clínica, privado o público. Siendo estos a su vez, también de vital importancia para la comunidad que se beneficie.

A continuación, se citarán los resultados de trabajos que están estrechamente vinculados a la calidad de servicio de centros obstétricos como:

Schwartz, Ana (2008). Satisfacción del usuario como indicador de calidad en servicio de pediatría. Resultados: 78.3% de los encuestados considero un buen trato por parte del personal asistencias, mientras que 21.7% no lo considero así. El 73.9% considero que las instalaciones eran cómodas, y un 56.5 determino que existía una buena limpieza, mientras que un 34.8 lo cataloga como regular y un 8.7% como deficiente

Así mismo el trabajo efectuado por Wajajay, Walter (2013), Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Enero - febrero 2013. Resultados: Se entrevistó a 100 mujeres. 35% de las mujeres se encontraba en el rango de edad entre 21 a 35 años y el 34% entre los 16 y 20 años. 66% es ama de casa, 14% trabajadora independiente, 11% desempleada y 9% profesional. Solo 5,1% de la población era primigesta y 63% refirió no haber tenido abortos. 87% de las mujeres están globalmente satisfechas con el servicio brindado con 6%, 22% y 59% de valoración en los niveles de "satisfacción

amplia”, “satisfacción moderada” y “satisfacción baja” respectivamente. La seguridad fue la dimensión más pobremente valorada con 51% de las mujeres indicando “satisfacción baja” y 28% “insatisfacción leve”.

En relación a los factores sociodemográficos de las 97 encuestadas en el presente estudio, pudo predominar que la muestra resaltante consistía en mujeres con rango de edades de 19-21 años (30,94%), seguido de 25-28 años (25,71%) y en tercer lugar 22-24 años (27,71%), en lo que concierne a la escolaridad predominó en primer lugar aquellas que terminaron la secundaria (6,71%), seguido de las que concluyeron el T.S.U (23,71%), en relación al estado civil las solteras fueron las mas abundantes con la representación de 38,41% de las encuestadas, y en segundo lugar las conviviente siendo 32,98% de las encuestadas, en cuanto a la ocupación, se tiene que en la mayoría mantiene un trabajo informal siendo 43,29% de las encuestadas, mientras que 34,02% tienen un empleo regular. De las 97 participantes, 40,22% posee dos hijos, mientras que 23,71% tienen ya un hijo.

CONCLUSIÓN

Como conclusión se describe a la Maternidad Concepción Palacios, como un centro de salud que según los resultados obtenidos y contrastados con 4 trabajos desarrollados por otros autores previamente en diversos espacios geográficos, posee un personal asistencial en el área de Gineco-Obstetricia con un amplio sentido de compromiso con el ejercicio de su profesión, que además, se tiene una idea positiva en cuanto a la empatía, interés o desempeño, sin embargo, en relación a la limpieza, y mantenimiento de los espacios aunque mayoritariamente la opinión es aceptable se encuentra una tendencia negativa hacia estos aspectos. Finalmente, en los tiempos de espera, el manejo de la organización y la disponibilidad de citas, aunque se tenga una frecuencia de respuestas en la media de las opciones, existe la tendencia a percibirse como aspectos mejorables.

Es necesario mencionar, además, que, según la muestra tomada al azar, las asistentes a la Maternidad son mujeres jóvenes, que ya han tenido hijos, que poseen una escolaridad llegando al grado de bachiller o Técnico Superior Universitario, y que poseen trabajos informales o son empleadas de alguna empresa privada o de la administración pública del país. Y que identificaron la calidad del servicio como un poco por encima de lo esperado, pues como se ha expuesto anteriormente, se encuentran en una tendencia positiva en la mayoría de los aspectos evaluados, cabe destacar que se emplearon las dimensiones de SERVQUAL que consisten en la determinación de aspectos tangibles, el personal asistencial, la infraestructura, objetos como letreros, carteleras de información, entre otros, y la confiabilidad del servicio.

Se debe recomendar, además, que, de ser posible, se destine una partida más generosa para lo que tiene que ver con la reparación de algunas salas de espera o el mantenimiento general de los espacios físicos. Es importante mencionar que este trabajo fue realizado en el desarrollo de una pandemia (COVID-19) y en una época donde se ha impactado el país de manera económica considerablemente, por lo que, es necesario resaltar las buenas intenciones que posee los que laboran en esta Maternidad por mantener un servicio de calidad a pesar de las circunstancias.

REFERENCIAS

1. Centro de Justicia y Paz. CEPAZ [Internet]. 2019. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://cepaz.org/noticias/se-ha-agravado-el-riesgo-para-las-mujeres-embarazadas-los-recien-nacidos-y-el-personal-de-salud-de-la-maternidad-concepcion-palacios-en-venezuela/>
2. Meléndez, M. Nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud según las expectativas y percepciones de la calidad de atención en consulta externa. 2014. [Internet]. 2016. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/628>
3. Huerta, E. Nivel de satisfacción de los usuarios Atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional. Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Facultad de Medicina. UNMSM. [Internet]. 2015. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4033>
4. Portal de negocios de ESAN Graduate School of Business. Los diferentes conceptos de calidad en salud [Internet]. 2019. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>
5. Unidad de Gestión de la Calidad - Satisfacción del Usuario Externo Ministerio de salud de Perú. [Internet]. 2019. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf
6. Banco Mundial BIRF. Atención de salud de Mala Calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. Delivering Quality Health Services: A Global Imperative. 2018. p. 2018–20.
7. COVENIN. Clínicas, policlínicas, institutos y hospitales privados. COVENIN 2339-89. Norma Venezolana Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en <http://www.sencamer.gob.ve/sencamer/normas/1702-98.pdf>
8. Roaño A, Perz R, Pinto D, Tejerina L, Regalia F. La mala calidad de la atención de salud mata [Internet]. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, Estados Unidos; [Internet]. 2018. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata>

9. Adhanom T. La Organización Mundial de la Salud avisa de que la mala calidad de los servicios sanitarios frena las mejoras asistenciales en el mundo [Internet]. 2020, Informe de calidad y Satisfacción. 2019 [Acceso 25 de marzo del 2020; actualizado el 5 de julio de 2018]. p. 1–5.
10. Cabrera C., Testa M., Gómez J., Galiffa D., Salas G. (2019). "Evolución actual de la mortalidad materna", Rev. Latin. Perinat. 2019, Vol.22. N° 3. 174-179
11. Díaz, M. Aplicación de indicadores de calidad asistencial durante el parto y el puerperio en un hospital de tercer nivel del 2001-2004. Departamento de Gineco-Obstetricia, Hospital Universitario Santa Cristina. Madrid – España Clín. investig. ginecol. obstet. 2007 ; 34(3): 95-99.
12. Blanco M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. 2014: 30 (2) Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011
13. Galvis J. Calidad de atención de salud percibida por el usuario del área de consulta de medicina de familia el ambulatorio urbano de tipo III. Mérida - Venezuela, [Internet]. 2005. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://1library.co/document/q2e6nmeq-atencion-percibida-consulta-medicina-ambulatorio-venezuela-diciembre-referencia.html>
14. Rivas F. Relación entre la calidad del servicio de salud a partir de la percepción del usuario y su grado de satisfacción en cuanto a la atención brindada por el personal de enfermería durante su estadía hospitalaria en el área de hospitalización (no psíquicos) del hospital San Juan de Dios de Mérida. [Internet]. 2005. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <file:///C:/Downloads/659-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3063-2-10-20080217.pdf>
15. Soares M. Calidad de atención prestada por el personal médico del servicio de emergencia "Dr. Juan Briceño Agelvis" [Internet]. 2007 Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3699.pdf>
16. Urure I. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro"

- de Ica, 2006. [Internet]. 2006. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en <https://core.ac.uk/download/pdf/323352367.pdf>
17. Febres S. La Satisfacción del usuario como indicador de la gestión de la calidad del servicio de cirugía cardiovascular del Hospital Universitario de Caracas. [Internet]. 2008. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR8386.pdf>
 18. Schwartz A. Satisfacción del usuario como indicador de calidad en servicio de pediatría del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara” de Puerto Cabello - Estado Carabobo. [Internet] 2008 Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://1library.co/document/g73x2kky-satisfaccion-indicador-servicio-pediatrica-hospital-cabello-carabobo-referencia.html>
 19. Castaño, K. Calidad de la atención del control prenatal: Opinión de las usuarias de una institución prestadora de servicios de Bogotá D.C - Colombia. [Internet]. 2009. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9702/tesis23-3.pdf?sequence=3>
 20. Aguilar H. Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de la policlínica central IGSS, Guatemala, 2010. [Internet]. 2014. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9210.pdf
 21. Wajajay, W Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. [Internet]. 2013. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/461>
 22. Livi-Bacci, M. Introducción a la demografía. Editorial Ariel. 3ra impresión IBSN 978-84-344-6573-9. España. 2007
 23. Messarina P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, [Internet]. 2016; 8(2):119–2 Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181530>

24. Sanabria P, Romero C, Flórez C. El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad Universidad & Empresa, [Internet]. 2014; 16 (27):165-213 Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
25. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. The Milbank Memorial Fund Quarterly, Vol. 44, Nº 3, part 2, pp. 166-203, Publicado nuevamente en junio 2005, Vol. 83, Nº 4, pp. 691-729
26. Seclén J. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, An. Fac. Med [Internet]. 2005: 66 (2) Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007
27. Salgado N. Evaluación de la Calidad de atención de los clientes externos del departamento de bacteriología del Instituto Nacional de Higiene “Rafael Rangel”. [Internet]. 2006. [Internet]. 2007 Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://1library.co/document/q2e6wnpq-evaluacion-atencion-departamento-bacteriologia-instituto-nacional-higiene-referencia.html>
28. Chávez A, Molina J. Evaluación de la Calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del hospital Paravida de julio a diciembre [Internet]. 2014. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
29. Castelli J. Diseño de un plan de desarrollo y humanista para el personal para el personal de enfermería de la Clínica Amay. [Internet]. 2007 Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://1library.co/article/perfil-del-profesional-enfermera-comprobaci%C3%B3n-hip%C3%B3tesis-idea-defender.yjdop65y>
30. Torres M. Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian, INFOCALSER, [Internet]. 2011: Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
31. Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín [Internet]. 2016. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1597>

32. Heinz. Calidad de vida en los trastornos mentales. España: editorial-Príted in spain. 1999 [Internet] 2000. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: <https://sid-inico.usal.es/documentacion/calidad-de-vida-en-los-trastornos-mentales/>
33. Atalaya, M. La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Administrativas. Lima, Perú. [Internet].2018. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya_pm.pdf?sequence=3
34. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999. [Internet] 2000. Citado 13 Marzo 2022; Disponible en: https://www.oas.org/dil/esp/constitucion_venezuela.pdf
35. Ley Orgánica de Salud Gaceta Oficial de la República de Venezuela Número 36579 [Internet] 1998 Citado 22 agosto 2022; Disponible en: https://web.archive.org/web/20130316125602/http://www.fenasinpres.org/documentos/l_o_salud.pdf
36. Ley orgánica para la protección de niños, niñas y adolescentes [Internet] 2007 Citado 22 agosto 2022; Disponible en: https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ley_org_prot_ninos_adolc.pdf
37. Ley orgánica sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia Gaceta oficial de la república bolivariana de Venezuela número 38.668 del 23 de abril de 2007 Citado 22 agosto 2022; Disponible en: <https://siteal.iiep.unesco.org/bdnp/1121/ley-organica-derecho-mujeres-vida-libre-violencia#:~:text=Tiene%20por%20objeto%20garantizar%20y,patrones%20socioculturales%20que%20sostienen>
38. Delclós, J. Ética en la investigación científica. Editor: Cuaderno 43. Citado el 22 de agosto de 2022. Disponible en: <https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-02-1.pdf>
39. Fondha E, Lane M, Vannucci A. Manual de Washintong de calidad de atención y seguridad del paciente De Fer T, editor. St. Louis - Missouri: Wolters Kluwer; 2007. Citado: 23 de agosto 2022. Disponible en

<http://clinicaelcastano.com.ar/images/curso-virtual/modulo10/manual-washington-de-calidad-en-la-atencion.pdf>

40. Bernal C. Metodología de la Investigación. 3era. Edición. Prentice Hall Colombia
Citado 22 agosto 2022; Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

ANEXO 1 Operacionalización de las Variables

Variable	Dimensión	Indicador	Tipo de variable
Factores sociodemográficos	Factores Demográficos	Edad	razón
		Número de hijos	ordinal
	Factores Sociales	Grado de instrucción	policotómicas
		Ocupación	
		Estado civil	
Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Proceso de información y tramite	
	Capacidad de respuesta	Tiempo real a la atención personal	
	Seguridad	Trato adecuado	
	Empatía	Orienta al usuario	
	Aspectos tangibles	Recursos humanos	
		Facilidad y /o accesibilidad a las instalaciones	
		Comodidad en sala de espera	
Calidad de la atención	Atención por enfermería	Porcentaje acerca del trato en el desempeño, empatía por parte del personal asistencial	
	Atención médica		
	Atención administrativa		

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA HOSPITAL ESPECIALIZADO

Autores:

Caraballo R, Rosa S. V-21.412.262

Perdomo M, Saúl A. V-22.525.512

Se me ha solicitado participar en un proyecto de investigación que está estudiando a un grupo de embarazadas para conocer la calidad de atención recibida en la consulta. Mediante este estudio se aportarán datos científicos de interés para el estudio de esta investigación.

Es una encuesta personal, no obligatoria y no representa ningún peligro, tengo la posibilidad de rehusarme a colaborar en cualquier momento, sin dar explicaciones y sin consecuencia de ninguna índole.

Autorizo a los autores para manejar los resultados de este estudio con fines de investigación, pudiendo ser publicados, sin ser revelado mi nombre o identidad y mis datos permanecerán bajo estricta confidencialidad.

Yo, _____, Cédula de Identidad N° _____, habiendo comprendido la naturaleza del estudio, declaro estar de acuerdo en participar en el estudio.

Nombre y apellido _____
Cédula de identidad _____

Firma: _____

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE EVALUACION

Estimada usuaria: el presente instrumento es de carácter anónimo y confidencial; tiene como objetivo describir calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia en el Hospital Maternidad Concepción Palacios, a fin de obtener un diagnostico situacional del tema y a través de los resultados posiblemente mejorar los niveles de calidad de atención.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Por favor, al responder en todas las preguntas solo podrá seleccionar una opción como respuesta. Coloque un (X) en la respuesta de la columna de la derecha que usted considere es la correcta.

Fecha.....

Edad	
16 a 18	
19 a 21	
22 a 24	
25 a 28	
Más de 30 años	

Grado de instrucción	
Primaria	
Secundaria	
Superior técnica	
Superior/Universitaria	

¿Qué estado civil tiene usted?	
Soltera	
Casada	
Conviviente	
Separada	

¿Qué ocupación tiene?	
Ama de casa	
Empleada	
Estudiante	
Trabajo informal	

Número de hijos	
Ninguno	
1	
2	
3	
4 ó más	

PERCEPCION DE ATENCION

Estimada usuaria califique la percepción que se refieren a como Ud. HA RECIBIDO la atención en consulta del servicio de gineco-obstetricia. Considera a 1 como menor calificación y 5 como la mayor calificación.					
Satisfacción del usuario	Muy insatisfecha (1)	Insatisfecha (2)	Aceptable (3)	Satisfecha (4)	Muy satisfecha (5)
1.- ¿El personal, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para el servicio de gineco-obstetricia?					
2.- ¿En cuanto al tiempo de espera para la atención, usted se encuentra?					
3.- ¿La consulta con el especialista se realiza en el horario programado?					
4.- ¿Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención?					
5.- ¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?					
6.- ¿Las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad?					
7.- ¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes?					
8.- ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y con bancas o sillas para su comodidad?					
9.- ¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?					
10.- ¿El consultorio donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

PERCEPCION DE ATENCION					
Estimada usuaria califique la percepción que se refieren a como Ud. HA RECIBIDO la atención en el servicio de consulta en el servicio de gineco-obstetricia. Considere a 1 como menor calificación y 5 como la mayor calificación.					
Calidad de la atención	Muy insatisfecha (1)	Insatisfecha (2)	Aceptable (3)	Satisfecha (4)	Muy satisfecha (5)
11.- ¿Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad?					
12.- ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?					
13.- ¿El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención?					
14.- ¿A cerca del trato en el desempeño, empatía y humanidad por parte del personal asistencial, usted se sintió?					
15.- ¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16.- ¿Por la atención recibida en el servicio de gineco-obstetricia, usted está?					

Muchas Gracias