Reg: 3093

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para la Salud | Servicio Autónomo Instituto de Altos Estudios Dr, Arnoldo Gabaldon

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR. ARNOLDO GABALDON"

CALIDAD DE ATENCION SEGUN SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EMERGENCIA OBSTÉTRICA DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL "DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ". ACARIGUA, ESTADO PORTUGUESA, VENEZUELA 2016.

Trabajo presentado como requisito parcial para optar al Título de Especialista en Gestión en Salud Publica.

AUTORA: Osmary Perozo
TUTORA: Fanny Dávila

Maracay, Octubre 2016.

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para la Salud

Servicio Autónomo
Instituto de Altos Estudios
Dr, Arnoldo Gabaldon

Maracay, 11 de Octubre del 2016

Ciudadanos
Miembros de la Comisión Coordinadora del
Postgrado de Gestión en Salud Pública
S.A. Instituto de Altos Estudios "Dr. Arnoldo Gabaldon"
Presente.-

La presente es para comunicar, que en mi carácter de tutor he leído y analizado el Trabajo de grado del Ciudadano (a): **Osmary Perozo**, **C.I. N°. 8.658.943**, Titulado: **Calidad De Atención Según Satisfacción del Usuario en la Emergencia Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández". Acarigua, Estado Portuguesa, Venezuela 2016**. Para optar al Título de Especialista en: Gestión en Salud Pública por cuanto considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado evaluador que se designe.

Atentamente,

Fanny Dávila
C.I. 7.958866

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR. ARNOLDO GABALDON"

ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por la Comisión Coordinadora del Programa de Especialización: **GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA**, para examinar el **Trabajo de Grado** presentado por: **OSMARY YNMACULADA PEROZO BARRIOS**, Cédula de identidad Nº **8.658.943**, bajo el título **"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EMERGENCIA OBSTETRICIA DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL "DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ" ACARIGUA, ESTADO PORTUGUESA, VENEZUELA 2016"**, a fin de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de **ESPECIALISTA EN GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA,** dejan constancia de lo siguiente:

1.- Leído como fue dicho trabajo por cada uno de los miembros del jurado, se fijó el día 01 de Noviembre de 2016 a las 10am; para que el autor(a) lo defendiera en forma pública, lo que éste hizo en la ciudad de Maracay, mediante una presentación oral de su contenido, luego de lo cual respondió satisfactoriamente a las preguntas que le fueron formuladas por el jurado, todo ello conforme con lo dispuesto en el Reglamento de Gestión Académica.

2.- Finalizada la defensa oral y revisado el trabajo escrito, el jurado decidió Aprobado, dado que se ajusta a lo dispuesto y exigido en el Reglamento de Gestión Académica.

Yvonne Guédez
CI: 7.546.653
Jurado

Fanny Dávila
CI: 7.958.866
Jurado

Ana María Rodríguez
CI: 17.352.089
Presidente del Jurado

LISTA DE CONTENIDO

	pp
CARTA DE APROBACION DEL TUTOR	ii
ACTA DE VEREDICTO	ii
LISTA DE CONTENIDO	iii
LISTA DE CUADRO	iv
LISTA DE GRAFICOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	
General	15
Específicos	15
METODOLOGIA	16
RESULTADOS	18
DISCUSIÓN	24
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA	28
ANEXOS	30
Anexo A, Operacionalización de Variables	31
Anexo B, Cuestionario Usuario Externo	32
Anexo C, Cuestionario Usuario Interno	33

LISTA DE CUADROS

Pp

1. Resultados de la Guía de Observación aplicada en la Emergencia Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" 2016 58

LISTA DE GRAFICOS

pp

1 Distribución porcentual de la opinión de los usuarios externos en la Emergencia Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" 2016..... 20

2. Distribución porcentual de la opinión de los usuarios internos en la Emergencia Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" 2016..... 22

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR. ARNOLDO GABALDON"

CALIDAD DE ATENCION SEGUN SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EMERGENCIA OBSTÉTRICA DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL "DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ". ACARIGUA, ESTADO PORTUGUESA, VENEZUELA 2016.

AUTORA: OSMARY PEROZO
TUTORA: FANNY DÁVILA
AÑO: 2016

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo evaluar la calidad de atención según satisfacción del usuario en la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández". Fundamentado metodológicamente en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, es un estudio de campo, descriptivo. La población estuvo conformada por usuarios internos (Médicos - Enfermeras) de la emergencia Obstétrica del Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" en total de usuarios internos son (60) y por los usuarios externos que acudieron a la emergencia de dicho centro asistencial dentro del periodo de estudio (500). En cuanto a la muestra se trabajó con una muestra censal para los usuarios internos, el cálculo de la muestra para los usuarios externos se realizó según tabla de Harvard resultando 83 usuarios externos. La técnica de recolección de datos utilizada fue la observación directa y la encuesta, como instrumentos se utilizaron una guía de observación y dos (2) cuestionarios dirigidos a la población en estudio con validez y confiabilidad en investigación previa. Los resultados evidencian que los usuarios externos en general califican la calidad de atención del personal al usuario del área de emergencia como un 48,19 regular, el 36,14% bueno, el 3,61% excelente y el 2,04% malo mientras los usuarios internos indican que un 60% es regular, un 20% excelente y un 20% bueno. De allí que la principal recomendación es concientizar a la colectividad en general sobre la importancia de generar acciones educativas y benéficas que permitan mejorar la calidad de servicio en la emergencia obstétrica de tal manera de brindar una satisfacción del usuario óptima

Campo o Área de Investigación: Salud Pública.
Línea de Investigación: Planificación y Gestión Salud.
Descriptores de contenido: Calidad de Servicio, Satisfacción del Usuario, BVS.

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR. ARNOLDO GABALDON"

QUALITY OF SERVICE ACCORDING TO USER SATISFACTION IN THE OBSTETRIC EMERGENCY OF THE HOSPITAL MATERNO INFANTIL "DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ ". ACARIGUA, PORTUGUESE STATE, VENEZUELA 2016

AUTORA: OSMARY PEROZO
TUTORA: FANNY DAVILA
AÑO: 2016

ABSTRACT

The present study aims to evaluate the quality of service according to user satisfaction in the obstetric emergency of the Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández ". Grounded methodologically in the positivist paradigm, with a quantitative approach, is a descriptive, field study. The population was formed by internal users (Physicians - Nurses) of the emergency Obstetric Maternal Child "Dr. José Gregorio Hernández "in total of internal users are (60) and by the external users who attended the emergency of said care center within the period of study (500). As for the sample was worked with a census sample for internal users, the calculation of the sample for external users was done according to Harvard table resulting in 83 external users. The data collection technique used was direct observation and the survey, as instruments were used an observation guide and two (2) questionnaires aimed at the study population with validity and reliability in previous research. The results show that external users in general rate the quality of attention of the staff to the user of the emergency area as a regular 48.19, 36.14% good, 3.61% excellent and 2.04% bad while The internal users indicate that 60% is regular, 20% excellent and 20% good. Hence, the main recommendation is to make the general public aware of the importance of generating educational and charitable actions that allow improving the quality of service in the obstetric emergency in such a way as to provide optimum user satisfaction.

Field or Area of Research: Public health
Investigation line: Health planning and management
Content Descriptors: Quality of service, user satisfaction, BVS.

INTRODUCCION

La calidad de atención es definida por Donabedian (1996) como "aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes". Así mismo implica la aptitud o adecuación a la atención que se recibe, lo cual implica todas aquellas características de un servicio que el usuario reconoce que le benefician

Cabe resaltar que la salud representa un mecanismo de protección a nivel poblacional, que tiene entre sus tantos objetivos proporcionar mediante los centros de asistencia médica la garantía y mejoramiento de la calidad de los servicios individual y colectivo con el fin de otorgar satisfacción en los usuarios de una manera armoniosa, respetuosa y valorativa del ser humano. De allí que, en las últimas décadas del siglo XX las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. En tales condiciones se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario o cliente. (Juran, 2010

De este modo, se tiene que actualmente a nivel mundial, la calidad de la atención en salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia, debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los diferentes servicios recibidos por las instituciones proveedoras de los mismos. Al respecto, Rondón (2010) señala que entre las funciones de la salud pública y sus prácticas sociales se tiene que en cuanto a la atención de las necesidades y demandas de salud "los roles esenciales correspondientes a este grupo podrían ser, por ejemplo, la garantía de calidad de la atención, la promoción del acceso a los servicios de salud, así como la regulación y fiscalización.

Desde esta perspectiva, se tiene que la calidad del servicio a nivel de salud representa la articulación de políticas sociales para dar respuestas a las necesidades de la población, especialmente la excluida, mediante un nuevo modelo de gestión pública, fundamentada en los principios de equidad, gratuidad, solidaridad, accesibilidad, universalidad corresponsabilidad y justicia social, respondiendo a estrategias promocionales de salud y calidad de vida, que garanticen el desarrollo humano sustentable en el contexto nacional y local. (Córdova, 2011).

A tal efecto, la Organización Panamericana de la Salud, en su evaluación del desempeño del equipo de salud, define la calidad "como el resultado integral ligado a determinados procesos de trabajo, en el marco de la producción del servicios sociales." En base a lo antes planteado se puede decir, que la calidad de servicio es una condición compleja, en donde los diferentes componentes y agentes productores del mismo en salud brindan su aporte significativo a un resultado que se está por obtener y que se puede perfeccionar, para dar mayor satisfacción del usuario.

En tal sentido Jurado (2011) señala que "la calidad de atención a nivel de salud pública, representa el mejor exponente de respeto y satisfacción de las personas o usuarios". De esta manera la calidad de servicio en materia de salud va dirigida a un trabajo bien hecho, atención esmerada al usuario, satisfacción de las necesidades, entre otros que aumentan la visión de vida de un centro hospitalario, por cuanto actualmente el atributo que contribuye a que un hospital consiga una larga y reconocida trayectoria es la opinión de los pacientes o usuarios sobre el servicio médico que reciben.

Cabe señalar que es importante, evaluar la calidad a través de la satisfacción del usuario ya que Donabedian (1996) señala que se puede tener una visión clara de la excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud. El enfoque de Donabedian para evaluar la calidad a través de la satisfacción del

usuario se encamina hacia que el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades e incluye estructura, procesos y resultados como los tres componentes de una armazón conceptual para evaluar la atención sanitaria y, bajo esta teoría, existe una relación funcional fundamental entre estos tres elementos tal que uno le sigue al otro.

Aunque satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de ínter subjetividades, el fin último de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes). Pero sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios que brinda la estructura (instalaciones) se refiere a las características relativamente estables de quienes suministran atención, de los medios o herramientas y recursos con que cuentan, y el marco físico y organizativo dentro del cual trabajan e incluye los recursos humanos, físicos y financieros que se necesitan para suministrar atención médica; comprende el número, distribución, capacidades y experiencia del personal y también el equipo de los hospitales y otras instalaciones.

En tanto el proceso contiene lo que en realidad se realiza para prestar y recibir servicios e incluye las acciones del paciente al buscar atención médica, tanto como las acciones del profesional para presentar un diagnóstico y recomendar o instrumentar el tratamiento. En lo que corresponde al resultado: comprende los efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes y poblaciones.

Desde esta óptica, Locke (2011) considera la satisfacción del usuario

> Como un estado emocional positivo, reflejado en una respuesta positiva ante una situación y describe para ella tres componentes básicos: el valor, la importancia, y la percepción, siendo esta ultima la más resaltante, debido que la satisfacción está basada en la percepción de una situación actual. (p. 16)

En este orden, la satisfacción del usuario depende de la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables. Por lo cual se puede decir que la misma está determinada por el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado de manera idónea.

En Venezuela, Viniegra-Velázquez, (2012) indican que:

> El ejercicio de la medicina adquiere cada vez más la fisonomía de un procedimiento administrativo, que poco tiene que ver con los intereses de los usuarios de los servicios. Así mismo los centros de atención en salud enfrentan grandes carencias de recursos, por lo que se ha soslayado la cuestión de la calidad de los servicios. (p.12)

En tal sentido, la investigación tiene relevancia, por cuanto permite aportar datos significativos de las instituciones de salud pública, en este caso el Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", Acarigua, Estado Portuguesa, quien tiene la responsabilidad de establecer herramientas que propicie la evaluación de la calidad del servicio desde la satisfacción de usuario tanto interno como externo, con el objeto de garantizar la efectividad y la eficacia en la gestión de la salud con calidad.

De tal manera, el presente estudio se justifica por sus implicaciones en la solución de problemas de la calidad de servicio y satisfacción en la atención de la salud tanto de los usuarios internos como externos de dicho centro de salubridad. Cabe destacar, que las condiciones de vida del venezolano en los últimos años ha venido sufriendo un deterioro paulatino, así como un incremento de población, lo que genera debilitamiento de los servicios públicos de salud. Esta situación requiere de transformaciones tangibles en dicho sector, que se evidencien en una mejor calidad de vida para todos.

En este contexto, la investigación se justifica por diversas razones, entre estas: la relevancia social de la investigación ya que al evaluar la calidad de servicio: satisfacción del usuario del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" Acarigua estado Portuguesa, permite beneficiar a los usuarios de salud

de este centro ya que evaluados y conocidas las opiniones de estos se puedo promover una mejor calidad de servicio y por ende una mejor satisfacción.

Cabe señalar que existen algunas investigaciones que guardan relación con las variables en estudio calidad de servicio y satisfacción del usuario, las mismas se presentan a continuación:

Ninamango (2014) realizo un trabajo Lima-Perú titulado Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) Cuyo objetivo fue describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL). El diseño de estudio fue Descriptivo, Transversal y Observacional. Entre los materiales y métodos: Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. Obteniendo como resultados: una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). De tal manera se concluye que: la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones. Este antecedente guarda relación con la presente investigación debido a que maneja la variable calidad en un centro asistencia revelando datos significativos sobre dicha variable.

Cabe señalar la investigación de Blazquez y Quezada (2014) realizada en México sobre nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional de Zacatexca, Su objetivo fue Conocer el

nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería. Material y Métodos: estudio cuantitativo-descriptivo-transversal; población, usuarios hospitalizados, de ambos sexos, con más de 72 horas de estancia. Se aplicó el instrumento denominado "Patient Satisfaction Instrument (PSI). Éste evalúa 3 dimensiones: cuidado técnico profesional, confianza y educación al paciente. El procesamiento y análisis estadístico se llevó a cabo en el programa SPSS. Resultados: 21 usuarios encuestados, edades entre 18 y 68 años. La dimensión mejor evaluada fue la de Confianza (162 puntos) y la más baja Educación al paciente (73 puntos). El índice general de satisfacción reportó que los pacientes hospitalizados se encuentran Satisfechos (71.4%) con los cuidado de enfermería. Conclusión: Los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados, la oportunidad de mejora detectada fue el tema de educación al paciente, aquí es necesario incidir, considerando que ésta es una actividad y responsabilidad propia del personal de enfermería. El antecedente es relevante debido a que presenta información relacionada con la satisfacción del usuario a nivel internacional, lo cual permite comparar con el Hospital Materno Infantil Dr. José Gregorio Hernández en la emergencia obstétrica.

Por su parte, Salto (2013) realizo un trabajo en Ecuador referido a: Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Donde su objetivo fue analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Para lo cual se hace un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico trasversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una X confiabilidad medida por alpha de Cronbach de 0,832. Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. Como resultados se encuentra que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en

un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. (r= -0,184; p 0,000...). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención (r= -0,192; p 0,000). Cabe señalar que este antecedente reviste importancia por cuanto evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a consulta permitiendo comparar sus resultados con el presente estudio.

Igualmente, Nájera (2012) realizo un trabajo en México titulado Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en perspectiva de los usuarios. Cuyo objetivo fue describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México y analizar su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria. La metodología fue de tipo descriptiva de campo. De allí que, la información analizada parte de la Encuesta Nacional de Salud II de 2012, que levantó información de 324 usuarios que acudieron a los servicios de salud en las dos últimas semanas previas a la encuesta. Resultados. Se encontró que 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%). Los que utilizaron servicios de seguridad social perciben 2.6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados. Para los usuarios, la calidad está representada por las características del proceso de atención (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%) y de la accesibilidad (15.7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18.2%) y los largos tiempos de espera (11.8%). El antecedente antes descripto es importante, puesto que aporta datos relevantes sobre la calidad de la atención en los servicios de salud.

En Venezuela, Gómez y Dávila (2011) realizaron un trabajo titulado evaluación de la calidad para el mejoramiento de la gestión en la emergencia del hospital central de Maracay. Cuyo objetivo fue evaluar la calidad para el mejoramiento de la gestión en el área de emergencia del Hospital Central de Maracay. Investigación descriptiva de corte trasversal, con una muestra no probabilística intencional a partir de los Usuarios Externos e internos del Hospital. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario Teniendo como resultado que la calidad de atención y satisfacción de los usuarios se relaciona según el usuario externo con las variables de limpieza y orden (58%), seguridad (48%), equipos médicos (42%) y de enfermería (48%) influyeron de manera determinante en la percepción positiva de la calidad de atención. Mientras para el usuario interno las variables relacionadas a calidad de atención fueron el espacio físico y la distribución de los mismos (42%), la limpieza y orden (60%) y la capacitación que recibe el personal de salud. Concluyendo que el análisis de la calidad de atención desde la óptica de la satisfacción del usuario es importante para proporcionar información válida para generar respuestas oportunas y optimizar los recursos sanitarios en el hospital Central de Maracay. A tal efecto, el antecedente antes mencionado es relevante para el presente estudio, puesto que permite comparar los resultados de la evaluación de la calidad para el mejoramiento de la gestión en la emergencia del hospital central de Maracay con el hospital Materno Infantil Dr. José Gregorio Hernández.

En este orden de ideas, Díaz (2010) realizo un estudio titulado medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación del Hospital Francisco Antonio Risquez, el propósito del estudio fue evaluar la calidad de atención en los servicios de rehabilitación del mismo. La población objeto de estudio estuvo integrada por veintisiete personas que laboran en el servicio y diez usuarios a los que se le realizaron encuestas, las cuales permitieron concluir que: se encontró que un 67,3 % existe una desarticulación en el contexto institucional, la cantidad de médicos es insuficiente en un 71,5 % y el área física está siendo reutilizada lo cual limita su capacidad de responder a las demandas, sin embargo el 45% de los usuarios estaban satisfecho con la atención recibida en todas las áreas, el 53% se

encontraban insatisfecho con la incomodada en la sala de espera. En tal sentido el antecedente es significativo ya que permite visualizar la evaluación de la calidad de atención de los servicios en salud.

En este contexto, Ramos (2010) Desarrollo una investigación titulada Calidad asistencial recibida por el paciente hospitalizado por neumonía en el Hospital Dr. Pastor Oropeza de Carora. Enero- diciembre 2009. Cuyo objetivo fue determinar la calidad asistencial recibida por el paciente hospitalizado por neumonía en dicho centro hospitalario de Carora enero-diciembre 2009. El estudio se enmarco en una metodología descriptiva de campo, teniendo como fuente de información los pacientes que egresaron. El universo estadístico estuvo conformado por 317 paciente que ingresaron al HPO desde enero hasta diciembre del año 2009, tomándose como muestra un 10 por ciento de esa población es decir 32 pacientes a los que les explico un instrumento tipo cuestionario, el cual fue sometido a validez de contenido por juicio de expertos y confiabilidad a través del coefiente Alfa de Cronbach. Los resultados muestran que el 28.13% por ciento de los paciente esperan 1 hora para ser ingresado mientras que el 25 por ciento esperan 4 horas; en cuanto al tiempo de estancia un 28,13% por ciento permanecen hospitalizados entre 5-8 días mientras que 9,34% por ciento permanece 16 y mas días. En cuanto a comprensión de recomendaciones médica el 96,88 de pacientes comprendido mientras que el 3,13% por ciento no la comprendieron. En cuanto al suministro de medicamentos el 28,13% por ciento casi siempre lo recibe mientras que el 15,63 nunca lo recibió. Los resultados servirán a los gerentes de esta institución para establecer propuesta y tomar medidas para mejorar aspectos de calidad.

De tal manera, el antecedente antes expuesto, guarda relación con la presente investigación, por cuanto señala las variables en estudio como son calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el ámbito de la salud aportando datos significativos como características, opiniones de usuario e indicadores significativos sobre el tema en estudio.

En otro orden de ideas, para sustentar teóricamente el estudio se consideraron las siguientes bases teóricas, partiendo de conceptualizaciones como son: La calidad de atencion, se define como un compuesto de números elementos o características de calidad, evaluados por los usuarios en relación a un servicio prestado según la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

En consideración a lo antes planteado, se puede decir que la calidad de servicio representa la confiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, credibilidad, cortesía entre otros indicadores que permitan satisfacer al usuario en su atención de salud. Por su parte, Cordero (2010) considera que la calidad de servicio tiene que ver con el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el usuario y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. De tal manera, la calidad de servicio es la capacidad de satisfacer al usuario en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al mismo a través de una atención adecuada y comunicativa.

Para Donabedian (1996), la característica que distingue al modelo industrial es su enfoque en el consumidor como el árbitro final de la calidad. Es el consumidor quién, en último término, decide si el producto o servicio proporcionado responde a sus necesidades y expectativas. El objetivo no sólo es alcanzar la satisfacción del consumidor sino también lograr su entusiasmo, su confianza y su fidelidad futura. En el modelo industrial existe, por consiguiente, un interés continuo en conocer los deseos de los consumidores y traducirlos en características concretas de los productos. En la propuesta bien elaborada el consumidor se convierte, de hecho, en parte de la línea de producción, ya que al consumir un producto o utilizar un servicio, se comprueba su calidad y se genera información para su mejoría. Por supuesto que el conocimiento científico y técnico puede generar servicios de alta calidad; sin embargo, la aceptación del consumidor es la que, finalmente, valida aquel juicio.

En este orden de ideas, Donabedian (1996) refiere que en el modelo de atención a la salud se encuentran semejanzas y diferencias importantes. Una similitud es la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables. Para ello y de una forma aún más importante que la postulada en el modelo industrial, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud. Sin embargo, el modelo de atención a la salud difiere en la necesidad que existe de acomodar, dentro de la definición de calidad, un conjunto más complejo de responsabilidad hacia los usuarios y la sociedad. Esto añade, a la vez, riquezas y tensiones internas a la definición de la calidad de la atención a la salud.

La Satisfacción del Usuario, es la percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplidos sus requisitos (Ferre, 2010) La noción de satisfacción del usuario supone una acción o acciones que producen beneficios ante un servicio que se brinda en condiciones compatibles con la dignidad humana y con sus propios valores.

Desde esta óptica, la satisfacción del usuario depende en gran medida de la combinación de los elementos anteriores descritos, pero también se asocia a patrones culturales. Sin embargo para que haya desarrollo de una visión de calidad tienen que cubrirse detalles como capacidad de respuestas, profesionalismo, accesibilidad, trato cortes e información al usuario.

Así mismo se indica que la satisfacción del usuario, se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. En este orden, la misma implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. (Hoffman, 2010)

De lo antes planteado, se tiene que estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. A tal efecto, se tiene que el objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

Para el Ministerio Popular de la Salud (2013), el abordar las inquietudes del usuario interno y externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Por cuanto, se puede decir que para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura.

De allí que, cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

Al respecto Diprette et al (2012) refieren que "en los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está, entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente." De tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios de salud, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente.

En tal sentido, Cantú (2012), "la calidad de servicio o satisfacción del usuario ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe." Desde esta perspectiva, se puede considerar que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud, habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera, el utilizado para

ofrecer el servicio y los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo.

La investigación se sustenta legalmente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y la Ley Orgánica de Salud (1998).

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV-1999) en el artículo 83 considera a la salud como:

> 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. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República. (p.16).

Con respecto al artículo anterior, se puede decir que la salud es un derecho social y una obligación del Estado, por lo cual existe la necesidad de apoyar el desarrollo de programas enfocados a la promoción de la calidad de la atencion y protección de la salud.

En el artículo 84 de la referida constitución se enfatiza la función de estado venezolano relacionada con la gerencia de la salud. Textualmente dice lo siguiente:

> Para garantizar el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad. El sistema público nacional de salud dará prioridad a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad. Los bienes y servicios públicos de salud son propiedad del Estado y no podrán ser privatizados. La comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de

decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud. (p.16).

En lo que respecta a la Ley Orgánica de Salud (1998) Esta Ley se aplica a todas las personas naturales y jurídicas que realicen actividades relacionadas con la salud, del sector público y privado, incluidas las formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad y otras organizaciones sin fines de lucro. En el artículo 3 establece que:

> Los servicios de salud garantizaran la protección de la salud a todos los habitantes del país y funcionara de conformidad con los siguientes principios: Principios de Calidad: En los establecimientos de atención medica se desarrollaran 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 de las normas, procedimientos administrativas y prácticas profesionales (p. 8).

En base a este artículo se destaca la necesidad de brindar servicios que permitan la calidad de la atención a los usuarios basados en los principios de calidad ajustados a ofrecer el mejor servicio cumpliendo con las normativas y procedimientos administrativos que establecen las leyes.

En base a lo expuesto, se plantea la siguiente investigación, con las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", Acarigua, Estado Portuguesa?

¿Cuál es la opinión del usuario externo que presta atención en la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", Acarigua, Estado Portuguesa?

¿Cuál es la opinión del usuario interno que acude a la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", Acarigua, Estado Portuguesa?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

General:

Evaluar la calidad de atención según satisfacción del usuario en la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", Acarigua, Estado Portuguesa, Venezuela. 2016.

Específicos:

1) Diagnosticar la situación actual de la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", Acarigua, Estado Portuguesa, en lo referente a estructura, proceso y resultado.

2) Precisar la opinión del usuario externo en cuanto a la calidad de atención recibida en la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández"

3) Conocer la opinión del usuario interno en cuanto a la calidad de atención prestada en la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández"

Servicio Autónomo Instituto de Altos Estudios
"Dr. Arnoldo Gabaldón"

METODOLOGÍA

Se realizó una investigación bajo el paradigma positivista, de enfoque cuantitativo. Con un diseño no experimental de campo que se apoya en la investigación descriptiva.

La población estuvo conformada por usuarios internos (Médicos - Enfermeras) de la emergencia Obstétrica del Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" en total usuarios internos son 60 y por los usuarios externos que acudieron a la emergencia de dicho centro asistencial dentro del periodo de investigación (500).

En lo referente a la muestra que representa a la población descrita como usuarios internos y externos, para calcular la muestra de usuarios internos se trabajó con una muestra censal de 60 trabajadores y para los usuario externos se utilizó la tabla de Harvard resultando 83 usuarios externos Dicha muestra fue calculada estadísticamente con un margen de error del 10% para un Nivel de Confianza de 94%.

Para la recolección de información se utilizó como técnica la observación directa y la encuesta, como instrumentos se utilizaron una guía de observación, la misma queda estructurada con 24 ítems y dos (2) cuestionarios dirigidos a la población en estudio, uno va dirigido a los usuarios internos, de 09 Ítem y el otro para el usuario externo de 12 Ítems. Con una escala de: Excelente, Bueno, Regular y Malo, aplicado en diversos horarios puesto que se aplicaron en diferentes turnos de la mañana, tarde y nocturno.

Los cuestionarios utilizados tienen validez y confiabilidad dada por Gómez y Dávila (2011) En el trabajo titulado Evaluación de la calidad para el mejoramiento de la gestión en la emergencia del hospital central de Maracay.

Para la técnica de análisis de datos, se utilizó la estadística descriptiva y se presentaron los resultados en tablas y Gráficos para su análisis y comprensión.

Como la consideración ética, prevalece el consentimiento informado, además, se aseguró la participación voluntaria de los entrevistados, así como la confiabilidad en el manejo de los datos obtenidos.

Servicio Autónomo Instituto de Altos Estudios
"Dr. Arnoldo Gabaldon"
SERVICIO DE
DOCUMENTACIÓN
IAES

RESULTADOS

Para dar respuesta al primer objetivo se aplicó una guía de observación cuyos resultados se presentan a continuación

Cuadro 1. Resultados de la Guía de Observación aplicada en la Emergencia Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" 2016.

Resultados De La Aplicación De La Guía De Observación	Malo	Regular	Bueno	Excelente
I- Condiciones Ambientales				
a)Ventilación		x		
b)Iluminación		x		
c)Temperatura Ambiental		x		
II- Infraestructura y Espacio Físico				
a)Distribución del Área			x	
b) Ubicación de Consultorios			x	
c) Ubicación de Camillas		x		
d) Servicio Sanitario para el personal y para pacientes		x		
III- Ergonomía de Mobiliario				
a) estación de enfermería		x		
b) Sillas del personal	x			
c) escritorios para el personal		x		
IV- Equipos e Insumos Médicos				
a) Nebulizador	x			
b) Equipo de O.R.L.	x			
c) Tensiómetros	x			
d) bombonas de Oxígeno Medicinal		x		
e) Camillas		x		
f) Carro de curas		x		
g) Insumos (Medicamentos)		x		
h) Insumos (Material Médico Quirúrgico)		x		
V- Higiene y Seguridad				
a) Aseo Y Orden			x	
b) Ubicación de basureros de basura común			x	
c) Presentación de envases para desechos punzocortante		x		
d)Señalización de salida de emergencia			x	
e)Extinguidores para incendio	x			
f) Medidas de protección (uso de Gorros, Guantes, batas)		x		

Fuente. Emergencia Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" 2016.

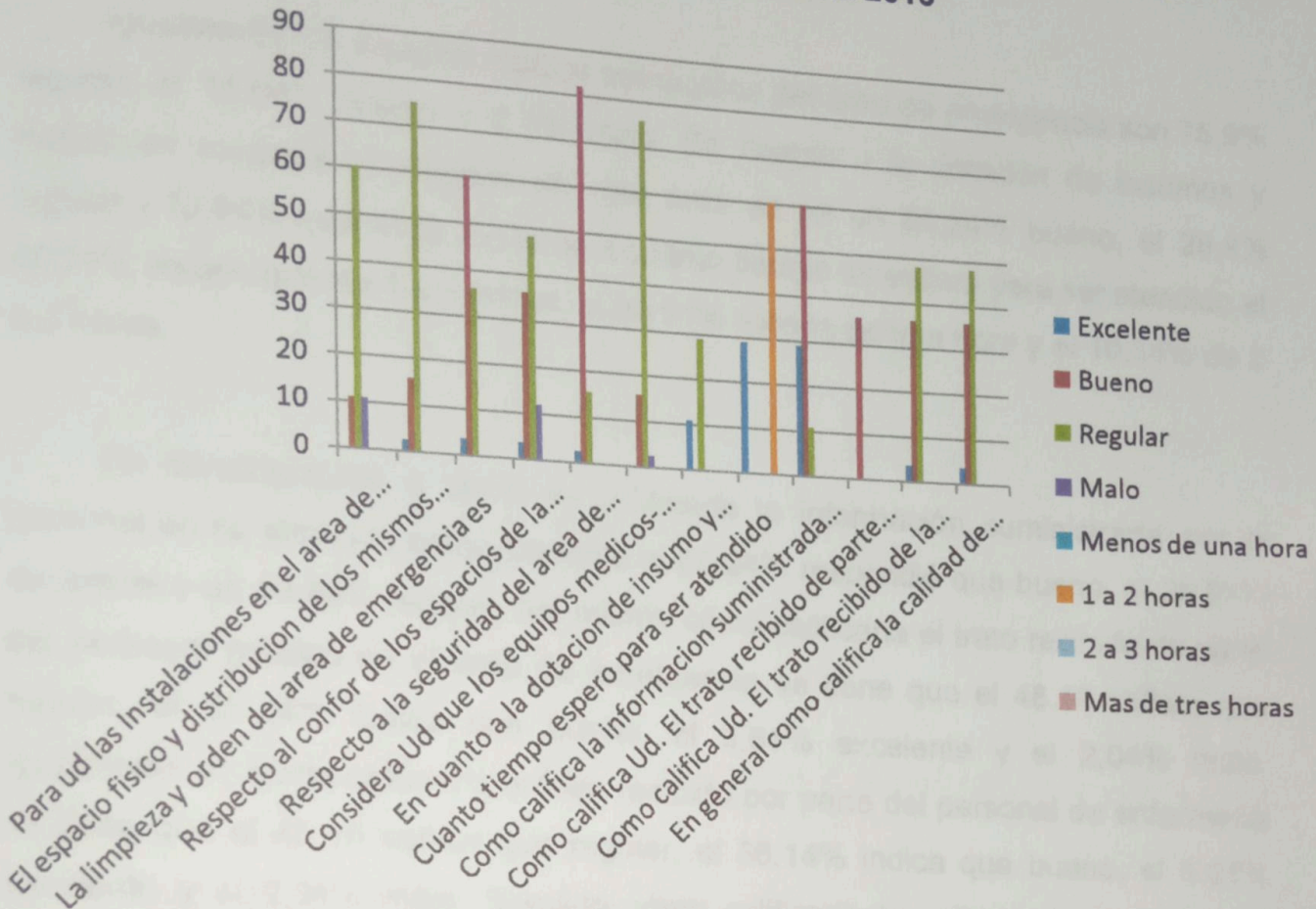
De tal manera, se observa en la guía que en las condiciones ambientales la ventilación, iluminación y temperatura ambiental es regular. En cuanto a la infraestructura y espacio físico en distribución del área, en lo que respecta a la ubicación de consultorios es buena, por otra parte la ubicación de camillas y el servicio sanitario para el personal y pacientes es regular.

En lo referente a la ergonomía del mobiliario basado en la estación de enfermería esta es regular, las sillas se encuentra en mal estado y escritorios del personal es regular. Por su parte en los equipos e insumos médicos referentes a nebulizador, equipo de O.R.L y tensiómetros están malos, en lo que respecta a las bombonas de oxígeno medicinal, camillas y carro cura están condiciones regulares, igualmente los insumos (medicamentos, material médicos quirúrgicos están regular.

Por último se observó en la higiene y seguridad que el aseo y orden, la ubicación del basurero de basura común es buena, en tanto la presencia de envases para desechos punzocortante es regular, señalización para salida de emergencia es buena, en cuanto a los extinguidores para incendios es malo y medidas de protección (gorras, guantes, batas) es regular.

Servicio Autónomo Instituto de Altos Estudios
"Dr. Arnoldo Gabaldon"
SERVICIO DE
DOCUMENTACION
IAES

Gráfico Nº 1 distribución porcentual de la opinión de los usuarios externos en la Emergencia Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" Acarigua, Estado Portuguesa, Venezuela 2016



Fuente: Cuestionario de Gómez y Dávila (2011) aplicado en el Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" (2016).

En el grafico 1 se visualiza los siguientes resultados: el 60, 24% indica que las instalaciones en el área de emergencia es regular, un 16,86% indica que son excelente, un 12, 04% señala que es bueno y solo un 10, 84% indica que es malo. Así mismo, se tiene que el espacio físico y distribución de los mismos en esta área es un 75% regular, 15, 66% buena y solo un 2,4% la consideran excelente. En tanto la limpieza y orden en el área de emergencia es en un 60,2% bueno, el 36,14% opina que regular y solo un 3;61% indica que excelente.

Respecto al confort de los espacios de la emergencia el 48,19% considera que es regular, el 36,14% bueno, el 12, 04% malo y el 3,61% excelente. Respecto a

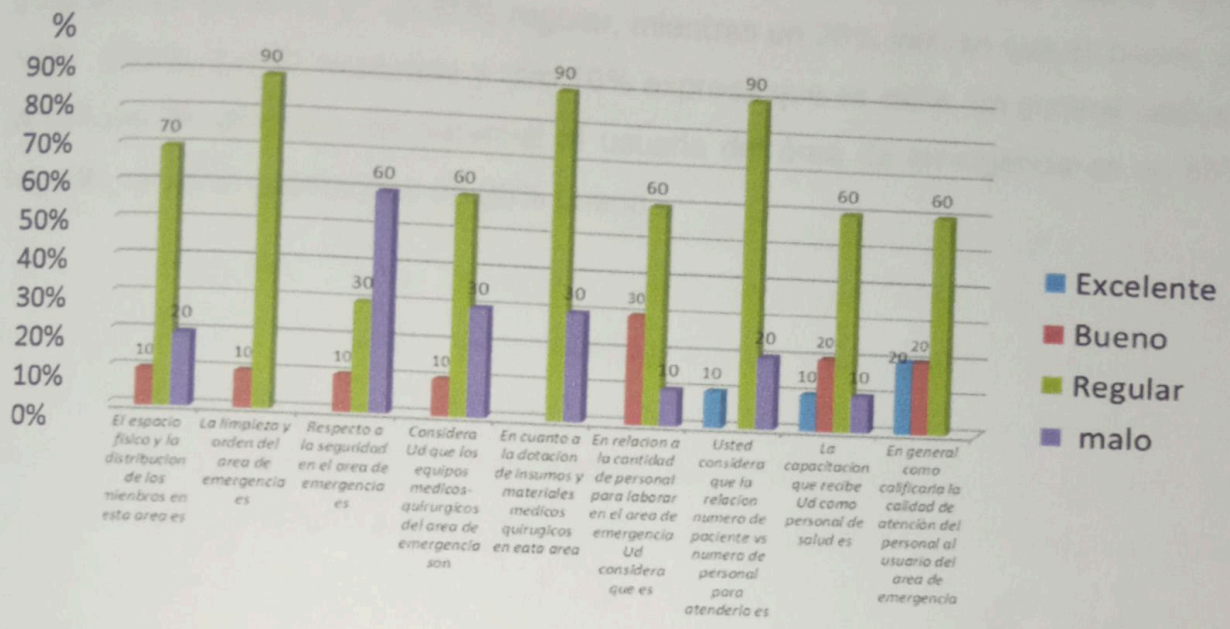
la seguridad en el área de emergencia el 81,92% indica que es bueno, el 15,56% regular y el 2, 4% excelente.

Igualmente los equipos médico quirúrgicos del área de emergencia son 75,9% regular, el 15,66% bueno y 2,4% malo. En cuanto a la dotación de insumos y materiales médicos quirúrgicos en esta área es en un 60,24% bueno, el 28,9% regular y 10,84% excelente. En tanto a cuánto tiempo se espera para ser atendido el 60,24% señalo que de 1 a 2 horas, el 28,91% menos de una hora y el 10,84% de 2 a 3 horas.

En consideración a como se calificaría la información suministrada por el personal en su atención como paciente el 60,24% respondió que bueno, el 28,91% excelente y un 10,84% regular. Así mismo cómo calificaría el trato recibido de parte del personal médico en el área de emergencia se tiene que el 48,19 señala que regular, el 36,14% indica que bueno, el 3,61% excelente y el 2,04% malo. Igualmente en cómo calificaría el trato recibido por parte del personal de enfermería se tiene que el 48,19 señala que regular, el 36,14% indica que bueno, el 3,61% excelente y el 2,04% malo. Seguido cómo calificaría la calidad de atención del personal del área de emergencia el 48,19 señala que regular, el 36,14% indica que bueno, el 3,61% excelente y el 2,04% malo.

Servicio Autónomo Instituto de Altos Estudios
"Dr. Arnoldo Gabaldon"
SERVICIO DE DOCUMENTACION
IAES

Gráfico Nº 2 distribución porcentual de la opinión de los usuarios internos en la Emergencia Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" Acarigua, Estado Portuguesa, Venezuela 2016



Fuente: Cuestionario de Gómez y Dávila (2011) aplicado en el Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" (2016).

En el gráfico 2, se tiene que el usuario interno manifiesta que el espacio físico y la distribución de los mismos en el área de emergencia es 70% regular, mientras un 20% indica que es malo y solo un 10% expresa que es bueno. En cuanto la limpieza y orden del área de emergencia es 90% regular y 10% bueno. Respecto a la seguridad en el área de emergencia es 60% maño, 30% regular y solo un 10% bueno.

Así mismo se considera que los equipos Médico. Quirúrgicos del área de emergencia son 60% regular, mientras un 30% señalan que son malos y solo un 10% indican que son buenos. En cuanto a la dotación de insumos y materiales médicos. Quirúrgicos en esta área es, 70% regular, y un 30% señalan que malo. En relación a la cantidad de personal para laborar en el área de emergencia un 60% indica que es regular, un 30% manifiesta que es bueno y solo un 10% indica que es malo.

Igualmente el usuario interno considera que la relación número de paciente vs número de personal para atenderlo es en un 70% regular, un 30% malo y solo un 10% manifestó que excelente. En cuanto a la capacitación que recibe como personal de salud es en un 60% regular, mientras un 20% indican que es bueno, un 10% señala que es excelente y otro 10% expresa que es malo. En general califican la calidad de atención del personal al usuario del área de emergencia en un 60% regular, un 20% excelente y un 20% bueno.

Servicio Autónomo Instituto de Altos Estudios
"Dr. Arnoldo Gabaldón"
SERVICIO DE
DOCUMENTACIÓN
IAES

DISCUSION

En la emergencia de Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", en la guía de observación se tiene que las instalaciones y espacio físico se visualizan de manera regulares, pero el confort fue catalogado de regular a bueno, en cuanto a limpieza y orden del área de emergencia fue calificada de buena a regular. Cuando se cotejan estos puntos con Pérez (2010) revelan que las instalaciones, el confort y la apariencia son aspectos que revelan mayor fragilidad en la satisfacción del usuario en los centros de emergencia que implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio de acuerdo a los hallazgo de Lima (2011)

En la Emergencia de Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", el 75% de los usuarios externos consideraron buenos los equipos médicos quirúrgicos, mientras la dotación de insumos fue catalogada de regular a mala lo que contrata con los hallazgo en Gómez y Dávila (2011) y Acosta et al, (2011) los resultados de este trabajo revelaron que para la mayoría de los destinatarios no hay insumos para la atención médica.

En el tiempo de espera, detectado fue casi de 60% considerado de una a dos horas. Estos resultados está por encima de lo encontrado en otros estudios en la comunidad Maracay Gómez y Dávila, (2011). Este tiempo de espera fue considerado por los usuarios externos de la emergencia de Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" como regular.

Respecto a la calidad de información suministrada en la muestra consultada considera que la misma es buena a excelente en más de 60,24% contrario a lo evidenciado por Gómez y Dávila, (2011) quienes reflejaron de mala a regular la calidad de la información.

En la emergencia de Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", este estudio revelo que los encuestados manifiestan mayor satisfacción con el personal médico y de enfermería como regular contrario a lo evidenciado por (Gómez y Dávila, 2011).

Es de destacar que los usuarios externos encuestados calidad de atención en la emergencia de Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" fue ponderada regular. Resultado opuesto a (Gómez y Dávila) quienes la catalogan como buena.

Por otra parte, en la Emergencia de Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", Acarigua Estado Portuguesa, los usuarios internos catalogan el espacio físico y la distribución del mismo como regular y malo situación que se corresponde con lo evidenciado por (Gómez y Dávila).

Por otra parte, la seguridad en el área de emergencia de Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", es vista por el usuario interno como mala situación que es medianamente parecida al estudio de investigación de (Gómez y Dávila) puesto que esto la catalogaron de regular a mala.

En lo que respecta a los equipos quirúrgicos estos son considerados por los usuarios internos de regular con un 70%, igual percepción presentaron de la dotación de insumos y materiales médicos. Al contrastar con el estudio de (Gómez y Dávila) este porcentaje varía a un número mayor de un 80% que los considera de igual forma regular.

En cuanto a la dotación de insumos y materiales médicos quirúrgicos en el Área de Emergencia Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", el usuario interno refirió que esta es regular lo cual coincide con los resultados de (Gómez y Dávila) que igualmente fue regular.

En relación al número de paciente vs número de personal para atenderlo lo usuarios interno refirieron que es regular, lo cual es contario a los resultados de Gomes y Dávila que indica que es bueno. En cuanto a la capacitación que recibe como personal de salud es regular, resultado que no coincide con los de (Gómez Dávila) que indica que es bueno. Por último se tiene que en general los usuarios internos califican la calidad de atención del personal al usuario del área de emergencia es regular situación que coincide con los resultados de (Gómez y Dávila).

En virtud de lo investigado se concluye que la calidad en el ámbito de la asistencia sanitaria se refiere a la capacidad que puede tener una organización para satisfacer la necesidad de los consumidores de los servicios de salud. De allí que en la emergencia de Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", para el usuario externo la calidad de servicio se asocia con las variables limpieza y orden, seguridad, equipos médicos quirúrgicos, tiempo para ser atendidos. Por su parte, para el usuario interno las variables vinculadas a la calidad de servicio fueron el espacio físico y la distribución del mismo, la limpieza y orden, así como también la capacitación que recibe el personal de salud.

Cabe destacar que, en la emergencia de Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", el estudio reflejo que los usuarios tanto internos como externos coincidieron en su mayoría de calificar de regular la calidad de servicio, solo en aspectos como la seguridad y equipos médicos sus opiniones fueron contradictorias.

De tal manera, que el análisis de la evaluación de la calidad de servicio desde la visión de la satisfacción del usuario es importante por cuanto aporta información precisa y oportuna para aportar respuestas oportunas que contribuyan a minimizar las debilidades de la calidad de servicio en la emergencia de Obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" Acarigua estado Portuguesa.

Se recomienda concientizar a la colectividad en general sobre la importancia de generar acciones educativas y benéficas que permitan mejorar la calidad de servicio en la emergencia obstétrica de tal manera de brindar una satisfacción del usuario óptima. Así como realizar estudios de la calidad de servicio – satisfacción de usuario en otros servicios del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" Acarigua Estado Portuguesa.

Igualmente se recomienda involucrar a los organismos competentes para el mejoramiento de la ventilación, iluminación, temperatura y confort de área de emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" Acarigua Estado Portuguesa.

Así mismo solicitar la dotación a empresas públicas o privadas de mobiliario como sillas, mesas camillas y equipos médicos quirúrgicos destacando el nebulizador, equipo de O.R.L y tensiómetros necesarios para una atención debida y oportuna del usuario externo.

Mejorar la capacidad de obtención de medicamentos para que así los usuarios internos como médicos y enfermeras puedan prestar la debida atención al usuario externo de manera oportuna.

Cabe señalar que la gerencia del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández" Acarigua Estado Portuguesa en el área de emergencia obstétrica debe buscar la vías para optimizar los medios de trabajo de los usuarios internos para que estos brinden un servicio de calidad y satisfagan las necesidades del usuario externo

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acosta L., Burrone M.S., López M.J., Lucchese M., Cornetto C., Ciuffolini B.y otros (2011). *Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdova*, Argentina. Rev. Enfermería Global.

Cantú J. (2012). *Calidad de servicio o satisfacción del usuario*. 1º ed. Barcelona: Mansson, Barcelona, España.

Cordero, R. (2010). *La calidad de servicio*. 2º ed Edinter Caracas, Venezuela:

Córdova, E. (2011). *Calidad del servicio y sus modelos de medición*. Trillas, México.

Díaz, L. (2010). *Medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación del Hospital Francisco Antonio Risque*. Trabajo de grado. Universidad Central de Venezuela.

Diprette, E. (2012). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios.* Madrid: Editorial Diaz de Santos.

Donabedian, A. (1996). *Evaluating the quality of medical care*. Milbank Memorial Fund Quart.44(2):166-202.

Ferre, G. (2010). *Satisfacción del usuario*. Business Reviews. March-April.

Gómez y Dávila (2011). *Evaluación de la calidad para el mejoramiento de la gestión en la emergencia del hospital central de Maracay*. Extraído http://www.oncti.gob.ve/index. Fecha de consulta 06 de abril 2015.

Hoffman, L. y Bateson, M. (2010). *Fundamentos de Marketing de Servicios. Thomson*. México: Las Trillas.

Juran, H. (2010). *Calidad de una organización de salud*: Buenos Aires. AP. Consultores.

Jurado, R. (2011). *Marketing de los Servicios*.1º ed España: ESIC España.

Locke, W. (2011). *Satisfacción del usuario*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Ministerio Popular de la Salud (2013). *Inquietudes del usuario interno y externo para la atención de buena calidad como la competencia técnica*. Lima – Perú.

Nájera H. (2012). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios*. Salud Pública México.

Ninamango, W. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Trabajo de Grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.

Organización Panamericana de la Salud. (2014). *Evaluación del desempeño del equipo de salud*. Rev. Med. México (p.56).

Salto, E. (2013). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012.* Trabajo de maestria de Gestion Salud. Universidad Central Del Ecuador Facultad De Ciencias Médicas. Ecuador.

Ramos, L. (2010). *Calidad asistencial recibida por el paciente hospitalizado por neumonía en el Hospital Dr. Pastor Oropeza de Carora. Enero- diciembre 2009.*Trabajo Especial de Grado. Universidad Lisandro Alvarado. Barquisimeto Estado Lara.

Rondón, T. (2010). *Funciones de la salud pública*. Deiba. Caracas:

Viniegra Y,Velázquez L., (2012). *[Method for calculating the distribution of randomly expected scores in a false-true-do not know-type of test*]. Revista Investigativa Clínica. Vol.35. 21.pp 2-6.

ANEXOS

ANEXO A

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

Objetivo General: Evaluar la calidad de servicio: satisfacción del usuario en la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", Acarigua, Estado Portuguesa. 2016

Objetivos Específicos	Variables	Definición	Indicador	Instrumento	Ítems
Diagnosticar la situación actual de la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", Acarigua, Estado Portuguesa, en lo referente a estructura y proceso.	situación	Conocer la realidad en cuanto a la estructura y proceso de la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández", Acarigua, Estado Portuguesa	Estructura Proceso Resultado	Guía de Observación	1-24
Precisar la opinión del usuario externo en cuanto a la calidad de atención recibida en la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández"	Usuarios Externos	Pacientes que hacen uso del área de emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández"	Estructura Proceso Resultado	Cuestionario 1	1-12
Conocer la opinión del usuario interno en cuanto a la calidad de atención prestada en la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández"	Usuarios Internos	Médicos y enfermeras que trabajan en la emergencia obstétrica del Hospital Materno Infantil "Dr. José Gregorio Hernández"	Estructura Proceso Resultado	Cuestionario 2	1-9