



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

Nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la emergencia
del Hospital Apoyo de Chepén, enero – agosto 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Segunda Especialidad en Emergencias Obstétricas

AUTORA:

Vasquez Hernandez, Ana Cecilia (orcid.org/0000-0002-5276-9108)

ASESORA:

Mg. Peralta Iparraguirre, Ana Vilma (orcid.org/0000-0002-5501-8959)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Perinatal e Infantil

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Al Eterno por ser luz en mi camino guiándome a tomar decisiones correctas que me llevan a lograr los objetivos trazados en mi vida.

A mi familia, en especial a mis Padres, por apoyarme en todo momento y llegar a cumplir esta meta gracias a Dios por tenerlos aun a mi lado convirtiéndose en mi principal motivo de superación..

Ana Cecilia

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer al Eterno por culminar con éxito una etapa más de mi carrera profesional.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por impartirnos sus conocimientos y experiencias.

Agradezco a mi asesora, Mg. Sonia Chacón Pinto, por su valiosa ayuda y orientación constante en la realización de la presente tesis de investigación.

Al “HOSPITAL APOYO CHEPEN” a mis compañeras de trabajo del servicio de emergencia por las facilidades y el apoyo brindado

Ana Cecilia

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población y muestra.....	12
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	13
3.5 Procedimientos.....	14
3.6 Métodos de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	18
VI. CONCLUSIONES.....	21
VII. RECOMENDACIONES.....	22
REFERENCIAS.....	23
ANEXOS.....	27

RESUMEN

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar la Satisfacción de las gestantes atendidas en la emergencia del Hospital de Apoyo Chepén, durante el periodo de Enero – agosto 2019. La investigación fue de tipo descriptivo simple, de corte transversal, prospectivo, participaron 92 gestantes, la técnica utilizada fue la encuesta y el tipo de instrumento el cuestionario, denominado SERVQUAL el cual está validado y registrado en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo aprobado con R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Los resultados encontrados fueron que el 55% de gestantes tienen entre 20 y 35 años, 59% posee secundaria, estado civil 53%% son convivientes; En cuanto a satisfacción global de la calidad de atención en el servicio de Emergencia estuvieron satisfechos el 64.8%; y según dimensiones encontramos una satisfacción del 55% en la dimensión Fiabilidad, dimensión seguridad, 70.4%, dimensión Empatía 77% y por último 85.1% en la dimensión Aspectos tangibles. Sin embargo, en la dimensión capacidad de respuesta se encontró insatisfacción de 64.6%. Se **Concluye:** que el 64.8% de las gestantes atendidas en emergencia están satisfechas, así como también según dimensiones, solo en la dimensión aspectos tangibles existe insatisfacción de 64.6%

Palabras clave: satisfacción, gestante, emergencia

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the satisfaction of pregnant women attended in the emergency room of the Hospital de Apoyo Chepén, during the period January - August 2019. The research was of a simple descriptive type, cross-sectional, prospective, 92 pregnant women participated, the technique used was the survey and the type of instrument was the questionnaire, called SERVQUAL which is validated and registered in the Technical Guide for the Evaluation of External User Satisfaction in Health Facilities and Medical Support Services approved by R.M. No. 527- 2011/MNSA/Ministry of Health. The results found were that 55% of pregnant women are between 20 and 35 years old, 59% have high school, marital status 53% are cohabitants; in terms of overall satisfaction with the quality of care in the emergency service 64.8% were satisfied; and according to dimensions we found a satisfaction of 55% in the Reliability dimension, safety dimension, 70.4%, Empathy dimension 77% and finally 85.1% in the dimension Tangible Aspects. However, 64.6% dissatisfaction was found in the responsiveness dimension. It is concluded that 64.8% of the pregnant women attended in emergency are satisfied, as well as according to dimensions, only in the tangible aspects dimension there is dissatisfaction of 64.6%.

Keywords: satisfaction, pregnant woman, emergency

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la principal preocupación del sistema de salud, está enfocado con la necesidad de brindar prestaciones óptimas para mantener estándares de calidad, esto implica conservar y aumentar los servicios de salud, constituyéndose en el principal objetivo y directriz de las políticas públicas. Por su parte la Organización Mundial de Salud lo conceptualiza, como la totalidad de establecimientos y bienes destacando la finalidad relacionada a las mejoras en el bienestar.¹

En el sistema de salud los servicios de emergencia es uno de los principales enlaces para acceder a una atención, evidenciando que cada vez se incrementan los usuarios externos, rebasando la capacidad resolutive, generándose congestión, consecuencia en ocasiones muchos no son atendidos a tiempo ó se quedan sin atención, y son éstos quienes muestran su insatisfacción.²

A nivel internacional en los últimos años, los países desarrollados con énfasis trabajan en la mejora de la calidad de atención, por otro lado los países sudamericanos también incorporaron el concepto de la Calidad aplicado a los servicios de la salud, y en ese sentido se impulsaron investigaciones al respecto con finalidad de buscar la satisfacción, Por lo tanto, históricamente no quiere decir que los servicios en la salud eran totalmente insuficientes, sino que siempre en primer lugar buscaron la calidad de los productos y no al usuario.

Así se demuestra en los resultados del cuestionario de satisfacción en hospitales de Madrid en el año 2017, encontrando que una satisfacción global de 89.15%, en tanto en cada uno de los hospitales el promedio fue del 86.9% de satisfacción, siendo el mayor porcentaje 96.1% de satisfacción y un menor porcentaje 80.7% de satisfacción.³

En tanto en México en el año 2017 midieron la satisfacción en emergencia de un Hospital encontró que las pacientes de género femenino distinguieron que el personal médico y de enfermería tienen

mejor trato, y en la atención por las mañanas el porcentaje de percepción fue mejor destacando la rapidez en la atención; en tanto en el servicio de urgencias los trámites para realizar con facilidad generan satisfacción en el turno de mañana. ⁴

Por su parte el Ministerio de Salud del Perú (2012), menciona en la guía de satisfacción del usuario, que el malestar por parte de los usuarios, es de suma importancia para lograr un servicio afable de calidad. Indicando que ello se consigue esencialmente de su contacto con los trabajadores de salud, también de peculiaridades en el periodo de permanencia, el adecuado compromiso, su reserva, la facilidad en cuidado y en peculiar importancia lograr la prestación de dichos servicios.

A nivel local, en el Hospital de Apoyo Chepén, en la unidad productora de servicios emergencia sobre todo en el área de ginecología y obstetricia, donde acuden gestantes y púerperas para atención con frecuencia se recibe quejas y / o reclamos por que no son atendidas a prontitud de acuerdo a sus requerimientos, por otro lado mencionan que los pacientes perciben que el trato que reciben es inadecuado, los tramites se tardan generando insatisfacción, por otro lado por ser un espacio reducido generalmente los familiares no pueden acompañar por lo que genera desconfianza. Todo esto se ocasiona por una débil organización para la atención en este servicio.

Ante esta realidad se planteó la siguiente interrogante de investigación:
¿Cuál es la Satisfacción de las gestantes atendidas en la emergencia del Hospital de Apoyo Chepén, durante el periodo de enero – agosto 2019?

Así mismo esta investigación se justifica por su conveniencia porque determinar el nivel de satisfacción según dimensiones en el servicio de emergencia permite con los resultados establecer mejoras en la calidad de atención reflejando en una atención oportuna.

Relevancia social. Los resultados de la investigación serán de beneficio para las usuarias del servicio de gineco obstetricia, porque permite que

el hospital mejore su organización sobre todo en los puntos críticos buscando la satisfacción en la usuaria.

Implicancias prácticas. Con frecuencia en el Hospital se escucha quejar de los usuarios al respecto de la atención, con esta investigación se busca conocer la problemática de la calidad de atención evaluado mediante el cuestionario serqval de satisfacción del usuario, de tal manera que se pueda resolver el problema con la implementación de estrategias dirigidas.

Valor teórico. Con la investigación, se comprueba la teoría al respecto de las dimensiones de la calidad mediante el cuestionario serqval, así mismo nos permite conocer la realidad del hospital Chepén en el servicio de emergencia de tal manera que se pueda establecer las mejoras.

Utilidad metodológica. El utilizar el cuestionario de serqval permite comprobar su utilidad sobre todo en el comportamiento de la satisfacción del usuario, así también permite evaluar los criterios del cuestionario sujetos a cambiar para mejorar la recolección de resultados.

Para esta investigación se planteó como Objetivo general determinar la Satisfacción de las gestantes atendidas en la emergencia del Hospital de Apoyo Chepén, durante el periodo de Enero – agosto 2019 y los Objetivos específicos Conocer las Caracterizar sociodemográficas de las gestantes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Apoyo Chepén. Así también Conocer el nivel de satisfacción según dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Apoyo Chepén

I- MARCO TEÓRICO

Gastelo P, et al. Ecuador (2016) en su investigación cuyo objetivo fue conocer la satisfacción con atención médica en emergencias; fue de tipo descriptiva. En los resultados se encontró que el 49 % fueron atendidos en los primeros 30 minutos, 75 % están satisfechos con la atención de enfermería y médica, llegando a la conclusión que están satisfechos con la atención los pacientes con el servicio de emergencia destacando el tiempo de espera e infraestructura. ⁵

Quizpe G, Ecuador (2016) en su investigación que tuvo el objetivo de determinar la satisfacción del paciente frente a la calidad de atención de salud. Siendo los resultados encontrados que los usuarios satisfechos son el 51% en el Hospital Monteros; a diferencia del hospital Ayora que el 54% están satisfechos. Por otro lado, en relación a lo objetivo y subjetivo, el Hospital Ayora tuvo una media de 3.92 y 3.69; a diferencia del Hospital Monteros en el objetivo tuvo media de 3.88 y en el subjetivo de 3.67. Se Concluye con una satisfacción moderada en los usuarios que acuden a los hospitales. ⁶

En el ámbito nacional encontramos la investigación de Tarazona Z, Huaraz (2017)⁷ su objetivo fue determinar la relación entre la Calidad y Satisfacción de pacientes atendidas en el servicio de Obstetricia, tuvo un diseño correlacional, los resultados fueron: calidad excelente y buena 27.1% y regular, mala 72.9% buena. En cuanto a la satisfacción 31.7% insatisfechas y el 46.7% parcialmente satisfechas y 11.2% satisfechos. Concluyeron que la satisfacción y calidad tiene relación positiva moderada ($p\text{-valor}<0.005$).

Marín E, Loreto (2017)⁸ En su investigación en el Hospital Regional de Loreto tuvo el objetivo de determinar la relación entre la Calidad de atención y grado de satisfacción en consultorios externos de Obstetricia. Tuvo un diseño descriptivo, aplicaron el cuestionario SERVQUAL; en los resultados se encontró 31% de insatisfacción; 18.2% insatisfacción

en la capacidad de respuesta; 37.5% en fiabilidad, 30.6 % en aspectos tangibles. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción 81.8% en capacidad de respuesta, 69.4% en aspectos tangibles. Concluyeron que el mayor porcentaje de usuarios están satisfechos con la atención en la consulta externa.

Malqui J, Lima (2017)⁹ realizó investigación que tuvo el objetivo de determinar la calidad en la atención de emergencia obstétrica, tuvo un diseño descriptivo. Los resultados encontrados fueron satisfacción global de 66.5%, y en las dimensiones la satisfacción en fiabilidad 59.5%, 49% capacidad de respuesta, 67% en seguridad y el 78.2% en empatía; 77.8% aspectos tangibles. Así mismo los usuarios resaltaron que la atención fue rápida en caja, el problema fue resuelto a tiempo por el que acudieron, la atención del personal y equipamiento que cuentan para la atención.

Izquierdo G, Sosa K. Tumbes (2016)¹⁰ en su investigación el objetivo fue determinar el Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de Obstetricia, la investigación tuvo un diseño descriptivo simple, Se entrevistó a los usuarios de emergencia y Hospitalización, los resultados que se muestran un 47.15% de satisfacción en fiabilidad; 47.8% en capacidad de respuesta; 49.95% empatía y 17% aspectos tangibles. Se concluye que un 38.15% están satisfechos y solo 61.85% insatisfechos.

Orihuela Z, (Lima 2015)¹¹, realizaron una investigación para determinar el Nivel de satisfacción de usuarias externas en consultorios de obstetricia, la investigación fue descriptiva comparativa. Los resultados encontrados mostraron en el centro de salud sagrado corazón satisfacción 73% seguridad, 93% en fiabilidad, 69% empatía; sin embargo, insatisfacción 98.6% en capacidad de respuesta (caja, Farmacia admisión y tiempo de espera) y 100% aspectos tangibles; y en La Ensenada, se encontró satisfacción 83% empatía, 97% fiabilidad y finalmente 76% en seguridad; en cuanto a la insatisfacción 98.6% en

capacidad de respuesta, 95% aspectos tangibles. La investigación concluye que los usuarios estuvieron satisfechos en ambos establecimientos de salud en la atención de obstetricia.

Arrunátegui L. (Piura, 2018)¹² en su investigación tuvo el Objetivo de Conocer la satisfacción de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el Servicio de Emergencia Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura- agosto 2018. La investigación fue Descriptivo, la muestra fue 360. Luego de aplicar cuestionario los resultados que muestran de la atención en emergencia son 55% de insatisfacción, 64% en empatía, en tanto el 68% estuvo satisfecho en capacidad de respuesta. Concluyeron que en mayor porcentaje estuvieron insatisfechas y en las dimensiones y solo en la dimensión capacidad de respuesta hubo satisfacción.

Cortez I; Espinoza B. (Cajamarca – 2019)¹³ realizó una investigación en el hospital Simón Bolívar, servicio de emergencia siendo el objetivo fue determinar la satisfacción según expectativas y percepciones del usuario externo. Servicio de Emergencia; la investigación fue descriptivo; participaron 344 usuarios externos; los resultados encontrados en los usuarios externos atendidos, 60% insatisfacción en las 5 dimensiones de la calidad, Concluyendo en general que la insatisfacción fue del 84.94% y 15.06% de satisfacción.

Bustillos k. (Lima – 2018)¹⁴ siendo el objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario externo en el área de emergencias de la clínica Good Hope Lima, 2017. La investigación fue correlacional, la muestra estuvo constituida por 306 usuarios. Utilizó instrumentos validados, siendo los resultados encontrados que la satisfacción de los usuarios según factores sexo, estado civil, procedencia, tipo de seguro están sobre el 90 %, sin embargo, en lo que respecta a religión fue de 82.9%.

Ampuero AG. (2018)¹⁵ Perú en su investigación el objetivo fue determinar la satisfacción en el usuario atendido en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital PNP LNS en febrero del 2018. Se entrevisto a 337, el diseño fue descriptivo. En los resultados encontrados; el tiempo de espera fue mucho 67.4% adecuado 23,2% y poco tiempo 9.5% en la dimensión oportunidad. Así también opinión positiva 74%, opinión negativa 23% en la dimensión información completa. Así también usuarios con buen trato 56.8% y mal trato 43,2% en la dimensión respeto. El 70% opinión positiva, 29.5% opinión negativa en eficacia. 52.6% negativa, 47.4% positiva en la accesibilidad. En seguridad del paciente positivo 57.9% negativo 42.1%. Se concluye que la satisfacción global fue del 58.9% y las dimensiones con mayor porcentaje de insatisfacción son el tiempo de espera prolongado, la no accesibilidad, el no respeto percibido por los usuarios en el servicio.

En el ámbito local encontramos a Huarcaya C. Zarate E. (Trujillo 2017)¹⁶ en su investigación en el Hospital el Esfuerzo sobre Nivel de Satisfacción de púérperas durante el parto y percepción de la calidad de atención, la investigación fue de diseño correlacional, los resultados encontrados en las púérperas son que la calidad de atención fue regular en el 63%; y estuvieron complacidas el 55%. Entre la calidad de atención y la satisfacción en el parto estuvo satisfecha y regular en un 41%, con una significancia menos del 5%. Se concluye que las púérperas que acuden al servicio de obstetricia son significativas la relación entre calidad y la satisfacción.

Risco, Rivera, Neciosup y Reyna (2014)¹⁷ en su estudio denominado: "Opinión de usuarios sobre calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital Víctor Lazarte Echegaray", participaron 267 usuarios representativos de la población que acude atenderse, Los resultados encontrados fueron 66% sexo femenino; 62% usuarios orientados; 56% tramites con facilidad. El investigador concluye que la identidad, equipamiento, la demora en la atención, son factores de la atención médica.

Por otro lado, en la fundamentación teórica encontramos que la calidad en la década del 70 Taylor y Fayol en (1900-1925), impuso el planeamiento estratégico y el enfoque de la excelencia, hasta llegar a nuestra época con Avedis Donabedian; el autor define a la calidad de atención en las 3 dimensiones estructura, proceso y resultado. En cuanto a la estructura esta relacionado a la infraestructura insumos y equipamiento necesario para la atención en los servicios de salud; En tanto al proceso es la organización para la atención desde que ingresa hasta que sale el paciente; lo que se busca es asegurar la prestación. En cuanto al resultado es el fin de la atención y como esta es calificada por el paciente que recibe la atención.¹⁸

Así mismo en este mismo contexto encontramos Zeithaml quien menciona que la calidad es cuando el cliente percibe que el servicio ó producto es perfecto¹⁹. Por otro lado, medir la calidad se da por 2 enfoques; así tenemos en primer lugar a Donabedian que mide la calidad mediante indicadores y la capacidad de lograrlo con las medidas establecidas ²⁰. Y en segundo lugar la percepción del usuario sobre atención define la calidad de atención brindada ²¹.

Diversos autores refieren acerca de la forma como evaluar calidad es así que Córdova V, menciona que la calidad es compleja por y dimensional que siempre busca hacer lo correcto en el momento correcto y esto significa tener establecimientos eficaces acreditados.²² en el tiempo se han construido diversas definiciones de calidad, algunas con aproximaciones a la realidad es así que encontramos la definición de Roemer y Montoya, citado en Castaño K: que “La calidad de atención es el rendimiento acorde con las normas que son seguras, y que producen impacto en la mortalidad, morbilidad”. ²³

Por su parte Deming, citado por Orozco M, manifiesta una frase más sencilla sobre calidad: “Hacer lo correcto en todo momento y a tiempo”.²⁴ así mismo la Real Academia de la Lengua Española señala que la calidad es una “acción o conjunto de acciones que permite

apreciar en sus distintas dimensiones de igual, mejor ó peor”. En ese sentido, la calidad no es perfección esta supeditada a la percepción de los usuarios que estos pueden estar o no satisfechos. ^{25,26}

Muchas las definiciones se han mencionado en los últimos tiempos sobre calidad, pero en el campo de la salud el autor referente es Avedis Donabedian, quien dice: “Que aplicar la ciencia, tecnología maximizando los beneficios para la salud del paciente sin aumentar los riesgos es calidad de atención médica. Por lo tanto, lo que se busca es el equilibrio entre el beneficio y riesgo en la atención que se brinda a los usuarios”. ²⁷

En este mismo contexto en las últimas décadas la calidad ha sido estudiada, así tenemos a Parasuraman quien mediante la encuesta SERVQUAL se realiza estimación de la calidad de atención en sus 5 dimensiones ²⁸. Así mismo en 1992 fue modificada por Babakus y Mangold, para aplicar en hospitales. Este cuestionario consta de una escala de cinco puntos tipo liker, la cual fue probada. Comprobando que la modificación cumplía con medir la diferencia entre expectativas y percepciones de los pacientes y/o usuarios de un servicio de salud²⁹. Las dimensiones de calidad que se evalúan son aspectos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad ³⁰.

Por otro lado, la Organización Mundial de Salud (OMS) precisa que la calidad de la atención de salud significa que los usuarios reciban atención completa según sus necesidades minimizando errores y alcanzando la satisfacción del mismo.³¹

Por lo tanto, y aunque resulte improbable formular conceptos de calidad asistencial que satisfaga a los usuarios, lograr la máxima calidad implica que el personal sanitario tenga habilidades y destrezas, así como el conocimiento científico actualizado en el momento de la asistencia a los pacientes, Así también disponer de los equipos, materiales con tecnología para la atención, a menor costo y que en los

diferentes momentos se considere como prioridad al usuario que acude atenderse.^{32,33}

La calidad de atención es evaluada en los servicios de una institución de salud, Por lo que Carvalho, et al. Menciona que es imprescindible capacitar al personal quienes son responsables de la atención en emergencias en los servicios básicos de salud. Es así que el 15 a 20% de los partos en el espacio obstétrico, requerir de cuidados, la ausencia en la atención estaría asociado a la morbilidad tanto materna y también perinatal. Por otro lado, existen factores de riesgo establecidos para que las pacientes reconozcan y acudan a una emergencia y se pueda establecer cuidados especiales, sin embargo, también encontramos emergencias en mujeres sin factores de riesgo, lo que implica reconocimiento a tiempo para los cuidados especiales.³⁴

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

La investigación fue aplicada

Y el diseño de investigación fue no experimental de tipo descriptivo simple.³⁵

M -----O

Dónde:

M= Representa la muestra

O: Valoración de la satisfacción de la gestante

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1:

Satisfacción del usuario

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

La variable fue operacionalizada y colocada en anexos (anexo 5)

3.3 Población y muestra

Población:

En la investigación participaron 475 mujeres embarazadas atendidas en emergencia durante enero a agosto del año 2019 en el Hospital Chepén.

Criterios de Selección

Criterios de inclusión:

- Gestantes atendidas durante enero a agosto del 2019.
- Gestantes que participan voluntariamente .
- Gestantes mayores de 18 años.

Criterios de exclusión:

- Gestantes que no firmaron consentimiento informado y con problemas de salud mental.

Muestra

La muestra que se obtuvo al aplicar la fórmula estadística para muestras finitas fue de 92 gestantes.

Siguiente fórmula:

<p>Fórmula:</p> $n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
--

Dónde:

n: Muestra

Z²: 1.96 (punto crítico normal para un nivel de confianza del 95%)

p: 0.5, proporción de la muestra

q: 0.5

E²: nivel de precisión

N: Tamaño de la población accesible

$$m = \frac{(1.96)^2 (0.05) (0.95) N}{(0.04)^2 (N-1) + (1.96)^2 (0.05) (0.95)}$$

$$m = \frac{(3.8416) (0.0475) (475)}{(0.0016) (474) + (3.84)(0.0475)}$$

$$\Rightarrow m = \frac{86.6761}{0.7584 + 0.1824}$$

$$\frac{86.6761}{0.9408} \Rightarrow m = 92.13 \Rightarrow m = 92$$

Muestreo:

Se utilizó el muestreo probabilístico, aleatorio simple

Unidad de análisis:

La unidad de análisis estuvo constituida por cada gestante atendida emergencia y que cumple los criterios de inclusión y exclusión

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se utilizó fue la encuesta

Y el instrumento utilizado fue el cuestionario

Para efectos de investigación se utilizó el cuestionario validado SERVQUAL del Ministerio de Salud, dividido en 2 cuestionarios constituida por 22 ítems de expectativas y 22 ítems de percepciones, con una escala de medición del 1 al 7, que implica la calificación de menor a mayor calificación. La diferencia entre Percepción y Expectativa (P-E) con un valor positivo o igual a cero es satisfacción y cuando la diferencia entre Percepción y Expectativa (P-E) su valor negativo corresponde a insatisfacción.³⁶

Validez y confiabilidad

El cuestionario serqual fue adaptado y validado por equipo de expertos del ministerio de Salud del Perú para que se pueda aplicar a los servicios de los establecimientos de salud, este fue aprobado con RM 527-2011/MINSA, con respecto a la confiabilidad este instrumento es altamente confiable con un valor de 0,98.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se presentó documento para permiso al director del hospital, con la finalidad de poder acceder al servicio de emergencia y aplicar el instrumento. Luego se procedió a seleccionar a las pacientes que se aplicó el cuestionario según los criterios de selección en el servicio de emergencia, al terminar, cada uno de los cuestionarios se registro en una base de datos creada para la investigación para su posterior procesamiento.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS V. 25.0 empleando la estadística descriptiva, se utilizó frecuencias relativas y absolutas y los resultados se presentaron en tablas de una y doble entrada con su respectivo análisis e interpretaciones.

3.7 Aspectos éticos

La investigación, tuvo en cuenta y cumplió con la normativa ética, el cual se refiere y tiene congruencia con lo descrito en los principios éticos de Belmont (Armigón & Jiménez, 2004). La información utilizada en este trabajo de investigación respetó la propiedad intelectual, sin maleficencia y acatando las normas de ética vigentes internacionales y nacionales.

El consentimiento informado: es un proceso de comunicación entre el investigador y los sujetos que pertenecen al estudio, conduce a un acuerdo para que la aplicación del instrumento brinde información requerida para beneficio del estudio. La Beneficencia establece que los investigadores deben tener en cuenta el bienestar del participante de la investigación como objetivo de cualquier estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Características sociodemográficas de las gestantes atendidas en emergencia del Hospital de apoyo Chepén enero-agosto 2019

Características Sociodemográficas		Nº	%
Edad	<19 años	31	34%
	20-35 años	51	55%
	>35 años	10	11%
Total		92	100%
Grado De	Primaria	25	27%
	Secundaria	54	59%
	Superior	10	11%
	Superior Universitario	03	3%
Total		92	100%
Estado Civil	Soltera	25	27%
	Casada	18	20%
	Conviviente	49	53%
Total		92	100%
Tipo de seguro	SIS	86	94%
	ESSALUD	4	4%
	Ninguno	2	2%
	Total	92	100%

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada

En la tabla 1 se observa que el 55% de las gestantes oscila entre 20 y 35 años, 34% menor de 19 años y en menor proporción se presentan las menores de 35 años con un 11%.

Con respecto al grado de instrucción 59% tienen educación secundaria, 27% estudió primaria, educación superior técnica 11% y superior universitaria un 3%. En cuanto al estado civil 53% conviviente, 20% casadas. Finalmente, con tipo de seguro el 94% cuenta con seguro Integral de Salud.

Tabla 2.

Satisfacción según dimensiones de la calidad en gestantes atendidas en el Hospital de Apoyo Chepén enero-agosto 2019

DIMENSIONES	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	N°	%	N°	%
Fiabilidad	52	55.6	40	44.42
Capacidad de Respuesta	33	35.3	59	64.67
Seguridad	65	70.4	27	29.62
Empatía	71	77	21	23.04
Aspectos Tangibles	78	85.1	14	14.95
Total	60	64.8	32	35.18

Fuente: Encuesta Service Quality (SERVQUAL) Modificada

En la tabla se observa los resultados según dimensiones en relación a los mayores porcentajes donde en la dimensión fiabilidad el 55.6% están satisfechas, en capacidad de respuesta el 64.6% están insatisfechas; en la dimensión de seguridad el 70.4% están satisfechos; dimensión empatía 77% satisfechas y finalmente dimensión aspectos tangibles 85.1 % satisfechos.

Tabla 3

Satisfacción de la gestante atendida en hospital de Apoyo Chepén Enero - agosto 2019

Satisfacción	N°	%
Satisfecha	60	64.8%
Insatisfecha	32	35.2%
Total	92	100%

Interpretación:

En la tabla 3 se observa que las gestantes atendidas en el servicio de emergencia que el 64.8% está satisfecha y 35.2% insatisfecha.

V. DISCUSIÓN

En el Perú y en diversos países se han venido implementando investigaciones que buscan mejorar la calidad de atención. Lo que buscan es identificar los nudos críticos para implementar estrategias en pro de que los servicios de salud sean de calidad, así mismo lo que se requiere es que el usuario este satisfecho con la atención que recibe, Algunos autores precisan que lograr la calidad de atención depende los sanitarios quienes deben comprometerse con la atención que brindan, por otro lado otro aspecto importante es contar con los equipos e insumos necesarios para la atención, así como también la infraestructura adecuada, en este contexto también es importante conocer las necesidades de los usuarios y satisfacerlas, por este motivo se consideró esta investigación, cuya finalidad fue determinar el nivel de satisfacción de la gestantes sobre la calidad de atención recibida en el área de emergencia del hospital de Apoyo Chepén.

En los resultados encontramos que de las gestantes que respondieron el cuestionario, el 55% oscila entre 20 y 35 años, 34% menor de 19 años y en menor proporción se presentan las menores de 35 años con un 11%. Con respecto al grado de instrucción 59% tienen educación secundaria, 27% estudió primaria, educación superior técnica 11% y superior universitaria un 3%. En cuanto al estado civil 53% conviviente, 20% casadas. Finalmente, con tipo de seguro el 94% cuenta con seguro Integral de Salud. Estos resultados son diferentes al estudio de Orihuela¹¹ las entrevistadas quienes recibieron atención es adulta y joven en un 96%. En tanto Pizarro²⁸ encontró que el 97.6% de las entrevistadas en su investigación fueron adultas.

En cuanto a las dimensiones mostraron satisfacción en fiabilidad 55.6%, seguridad 70.4%, empatía 77% y aspectos tangibles 85.1%; En tanto insatisfacción se mostró un 64.6% en la capacidad de respuesta, Sobre todo en el ítem 6 donde el 58.7% menciona que existe demoras en la atención de caja y admisión del SIS. Así mismo en el ítem 7 y 9 existe demora en la toma de análisis (93.4%) y en farmacia (85.8%). (ver anexo 4). Estos resultados

son diferentes al estudio de Marín E (2017)⁸ quien demuestra satisfacción en la capacidad de respuesta de 81.8%; en aspectos tangibles 69.4%, sin embargo, en la dimensión empatía, seguridad y fiabilidad la satisfacción es menor al 40%.

De la misma forma difiere con la investigación realizada por Mallqui J, Lima (2017)⁹ encontrando que la percepción de la satisfacción en la dimensión fiabilidad 59.5%, capacidad de respuesta 49%, seguridad 67%, empatía 78.2% y aspectos tangibles un 77.8%.

De la misma manera Izquierdo G, Sosa K. en Tumbes (2016)¹⁰ encontró un nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de (47.15%), capacidad de respuesta (47.8%) seguridad (41.95%), empatía (49.95), aspectos tangibles (17%), Por debajo del umbral esperado que menciona la teoría, así como también de los resultados encontrados en esta investigación.

Así también encontramos similitud con la investigación de Orihuela Z, (Lima 2015)¹¹, en los resultados encontrados mostraron que en el centro de salud la Ensenada, satisfacción 83% empatía, 97% fiabilidad y finalmente 76% en seguridad; en cuanto a la insatisfacción 98.6% en capacidad de respuesta, 95% aspectos tangibles y en el centro de salud sagrado corazón satisfacción 73% seguridad, 93% en fiabilidad, 69% empatía; sin embargo, insatisfacción 98.6% en capacidad de respuesta (caja, Farmacia admisión y tiempo de espera) y 100% aspectos tangibles.

En tanto en la investigación de Cortez I; Espinoza B. (Cajamarca – 2019)¹³ en el servicio de emergencia; difieren de los resultados encontrados en la presente investigación, prioritariamente se encontró insatisfacción sobre el 60% en las 5 dimensiones de la calidad.

En tanto Ampuero AG. (2018)¹⁵ en Perú en su estudio encontró en los usuarios externos satisfacción del 58.9%. y en cuanto a las dimensiones insatisfacción causado por el tiempo probngado de espera en el servicio

67.4% en oportunidad, 52.6% la no accesibilidad y 43,2% el no respeto percibido por los usuarios en el servicio.

Por su parte Risco, Rivera, Neciosup y Reyna (2014)¹⁷ en su estudio en el servicio de emergencia del hospital Víctor Lazarte Echegaray", encontró 62% de satisfacción en la orientación y 56% en facilidades en los tramites.

Por otro lado es evidente que las diferentes investigaciones que se han contrastado con la investigación representan resultados similares en cuanto a las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía y las dimensiones insatisfechas capacidad de respuesta y aspectos tangibles, por lo que resulta importante que en este hospital se implementen acciones de mejora continua para mejorar en las dimensiones con insatisfacción de tal manera que los usuarios en forma global puedan recibir calidad de atención.

VI. CONCLUSIONES

- En las características sociodemográficas el 55% oscila entre 20 y 35 años , grado de instrucción 59% tienen educación secundaria, estado civil 53% son convivientes, 20% casadas y el 94% tiene seguro Integral de Salud.
- La satisfacción según dimensiones se encontró que en la dimensión fiabilidad el 55.6% están satisfechas capacidad de respuesta el 64.6% están insatisfechas; en la dimensión de seguridad 70.4% están satisfechos; dimensión empatía 77% satisfechas y finalmente dimensión aspectos tangibles 85.1 % satisfechos.
- Las gestantes atendidas en el servicio de emergencia estuvieron satisfechas en un 64.8% y 35.2% insatisfecha.

VII. RECOMENDACIONES

- Ampliar investigaciones con una población más y con medidas en diferentes periodos durante el tiempo, de tal manera que se identifique las acciones negativas para mejorar la satisfacción.
- Realizar trabajos de investigación de tipo descriptivos correlaciones de tal manera que se identifique el factor que con frecuencia se relaciona con la insatisfacción de los usuarios atendidos en emergencia.
- Implementar planes de mejora continua según las dimensiones evaluadas que reflejan mayor insatisfacción.
- Implementar programas de capacitación orientado al personal de salud para mejorar el trato al usuario.

REFERENCIAS

1. Revista Gerencia y Políticas de Salud. (2015). ¿Cuál es el propósito de nuestro sistema de salud? 14(28), 5-8. ISSN 1657-7027.
2. Cassidy, T, Baumam, B, Boudreaux, E. (2007). The disconfirmation paradigm: throughput times and emergency department patient satisfaction. J Emerg Med; 32(1): 7-13
3. Salud Madrid. Observatorio de resultados del Servicio Madrileño de Salud. Índice Global de Satisfacción. [citado 7 de agosto 2016] Disponible en <http://observatorioresultados.sanidadmadrid.org/HospitalesFicha.aspx?ID=49>
4. Vizcaino A.; Vizcaíno V.; Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Rev. Horizonte sanitario vol. 18, no. 1, <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte>
5. Castelo P, Castelo A, Rodríguez J. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias del circuito de salud integral Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2015. Tesis Licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. 2016 [citado 29 de julio 2018] Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/revcuberf/cnf-2016/cnf163f.pdf>
6. Quizhpe G. Nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención de salud recibida en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros vs Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja período febrero-julio 2016. Tesis Licenciatura. Universidad Nacional de Loja. Ecuador. 2017. [citado 17 de setiembre 2018] Disponible en: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19530/1/NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20HMYM%20VS%20HIAL%202016%20Gabriela%20Jassmin%20Quizhpe%20Carrillo.pdf>
7. Tarazona Z, Calidad y Satisfacción de pacientes atendidas en el servicio de Obstetricia del puesto de salud de Huallcor San Nicolas-Huaraz-[Tesis de Maestría] Universidad Cesar Vallejo.2017.

8. Marín A, Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017 [Tesis presentado para optar el Título Profesional de Obstetra]. San Juan-Quitos: Universidad Científica del Perú; 2017
9. Malqui J, Calidad en la atención de emergencia obstétrica, del hospital San Juan de Lurigancho, [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Obstetricia] Universidad Nacional de San Marcos; 2017.
10. Izquierdo Infante, G. M., & Sosa Lozano, L. K. Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del hospital II-1 Saul Garrido Rosillo, Tumbes 2016.
11. Orihuela Z, Nivel de satisfacción de usuarias externas en consultorios de obstetricia, centro de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada- Universidad San Martin de Porres. 2015.
12. ARRUNÁTEGUI ZAVALA LUIS ARMANDO. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y/O ACOMPAÑANTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL III-1 JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA- AGOSTO 2018. TESIS DE PREGRADO. UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO. 2019
13. Cortez I; Espinoza B. SATISFACCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DEL USUARIO EXTERNO. SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL IIE SIMÓN BOLÍVAR CAJAMARCA – PERÚ 2019. Tesis pregrado. UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GULLERMO URRELO
14. Bustillos k. Cahuaya R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de emergencias de la Clínica Good Hope durante el año 2017. Tesis pregrado. Universidad Peruana Unión
15. Ampuero AG. Satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital PNP Luis N. Sáenz en febrero 2018 [Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano]. Lima- Perú: Universidad Privada San Juan Bautista; 2018.
16. Huarcaya S, Zarate E, Nivel De Satisfacción De Puérperas Durante El Parto Y Percepción De La Calidad De Atención De Obstetricia, Hospital Distrital El Esfuerzo De Florencia De Mora 2017.

17. Risco D., Rivera L., Neciosup O., Reyna S, (2014). Opinión de usuarios sobre calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray. *Revista ciencia para el desarrollo*. Trujillo.
18. Donabedian, A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. *Investigaciones sobre servicios de salud: una antología*. Washington D.C.: OPS/OMS.p.382-404. (Publicación Científica; 534) 1992.
19. Zeithaml V. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*. 1988;52(3):2.
20. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. *Milbank Quarterly*. 2005;83(4):691-729.
21. Vandamme R, Leunis J. Development of a Multiple-item Scale for Measuring Hospital Service Quality. *International Journal of Service Industry Management*. 1993;4(3):30-49.
22. Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud [tesis maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
23. Castaño K. Calidad de la atención prenatal: opinión de las gestantes de una institución prestadora de servicios de Bogotá D.C.-Colombia [tesis licenciatura]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2011.
24. Orozco M. Dossier de calidad en salud (CIES-UNAM). México (DF): Universidad Nacional Autónoma de México; 2009.
25. Ferrari M, Díaz E. Calidad-calidez Fórmula del éxito en las organizaciones de salud [tesis de maestría]. Buenos Aires: Universidad Católica de Argentina; 2006.
26. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev. Calidad Asistencial* 2001; 16: 276-279.
27. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima: Minsa; 2006.
28. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12-37. 17.
29. Babakus E, Mangold WG. Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: an empirical investigation. *Health serv res*. 1992; 26:767-786.

30. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima: Ministerio de Salud; 2012 p. 57.
31. OMS. [Internet].2016. [Citado 25 de noviembre 2016]. Disponibilidad en: <http://www.who.int/topics/nursing/es/>
32. Vuori HV. El control de la calidad en los servicios sanitarios. Conceptos y metodología. Barcelona: SG Editores y Masson, 1989
33. Características de los buenos hospitales: la calidad. (3ra.parte). (Editorial). Todo Hospital 1993; 98:1-2.
34. Carvalho Z, Rolim G. Moraes P. Islene B. y Studart R. La enseñanza de la emergencia pre-hospitalaria en la Universidad de Ceará. Enfermería Integral: Rev Científica del Colegio Oficial de A.T.S. de Valencia [Internet]. 2008 [citado el 20 de mayo de 2018]; 82: 38-43
35. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación científica. 6ed. México: Mac Graw Hill; 2018.
36. Ministerio de Salud. Guía técnica para evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. 2011
37. Política nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N° 727-2009/Minsa) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud, 2009.

ANEXOS

Anexo 2

Cuestionario que mide satisfacción del usuario según percepciones

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

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?							
02	P	¿la/el obstetra que le atendió se encuentra en horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿La historia clínica está disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró la atención disponible y la obtuvo con facilidad?							
06	P	¿la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis fue rápida?							
08	P	¿la atención para tomarse ecografía fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿ la/el obstetra le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿ la/el obstetra le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿la/el obstetra que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de atención le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿la/el obstetra que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted compendio la explicación que le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted compendio la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted compendio la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para la orientación a los pacientes?							
20	P	¿La consulta conto con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿El área conto con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención?							
22	P	¿El ambiente y se encontró limpio y fueron cómodos?							

Cuestionario que mide satisfacción del usuario según expectativas

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

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención							
02	E	Que la/el obstetra que le atiende en el horario programado							
03	E	Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que la historia clínica esté disponible para su atención							
05	E	Que Usted encuentre la atención disponible y la obtuviera con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fuese rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse ecografías sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacias sea rápida							
10	E	Que se respete su privacidad durante su atención en el consultorio							
11	E	Que la/el obstetra le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido							
12	E	Que la/el obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas, sobre su problema de salud							
13	E	Que la/el obstetra que le atendió le inspire confianza							
14	E	Que el personal de atención le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que la/el obstetra que le atendió muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que Usted comprenda la explicación que le brindaron sobre su problema de salud o resultado de su atención							
17	E	Que Usted comprenda la explicación que el médico le brinda sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas le parezcan adecuados para la orientación a los pacientes							
20	E	Que la consulta cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
21	E	Que el área cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención.							
22	E	Que el ambiente y se encontró limpio y cómodos							

Se le Agradece su Colaboración y que tenga un buen día...!

Anexo 4: Resultados

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
P1	23	25,8	66	74,16
P2	24	26,1	68	73,91
P3	65	70,7	27	29,35
P4	72	78,3	20	21,74
P5	70	76,1	22	23,91
Fiabilidad	254	55,6	203	44,42
P6	38	41,3	54	58,70
P7	6	6,5	86	93,48
P8	73	79,3	19	20,65
P9	13	14,1	79	85,87
Capacidad de Respuesta	130	35,3	238	64,67
P10	68	73,9	24	26,09
P11	56	60,9	36	39,13
P12	70	76,1	22	23,91
P13	65	70,7	27	29,35
Seguridad	259	70,4	109	29,62
P14	76	82,6	16	17,39
P15	64	69,6	28	30,43
P16	68	73,9	24	26,09
P17	69	75,0	23	25,00
P18	77	83,7	15	16,30
Empatia	354	77,0	106	23,04
P19	76	82,6	16	17,39
P20	91	98,9	1	1,09
P21	81	88,0	11	11,96
P22	65	70,7	27	29,35
Aspectos Tangibles	313	85,1	55	14,95
PORCENTAJE TOTAL	1310	64,8	711	35,18

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	55,6	44,42
CAPACIDAD DE RESPUESTA	35,3	64,67
SEGURIDAD	70,4	29,62
EMPATIA	77,0	23,0
ASPECTOS TANGIBLES	85,1	14,95
TOTAL DIMENSIONES	64,8	35,2

Anexo 5

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	23	25,8	66	74,16
2	P02	24	26,1	68	73,91
3	P03	65	70,7	27	29,35
4	P04	72	78,3	20	21,74
5	P05	70	76,1	22	23,91
6	P06	38	41,3	54	58,70
7	P07	6	6,5	86	93,48
8	P08	73	79,3	19	20,65
9	P09	13	14,1	79	85,87
10	P10	68	73,9	24	26,09
11	P11	56	60,9	36	39,13
12	P12	70	76,1	22	23,91
13	P13	65	70,7	27	29,35
14	P14	76	82,6	16	17,39
15	P15	64	69,6	28	30,43
16	P16	68	73,9	24	26,09
17	P17	69	75,0	23	25,00
18	P18	77	83,7	15	16,30
19	P19	76	82,6	16	17,39
20	P20	91	98,9	1	1,09
21	P21	81	88,0	11	11,96
22	P22	65	70,7	27	29,35
Porcentaje Total		1310	64,82	711	35,18

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Anexo 6: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Satisfacción	Percepción y expectativas de la calidad del servicio, se enfocan en los elementos de la empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y tangibles. ³⁷	Resultado de la aplicación de la escala multidimensional Servqual que toma en cuenta al acumulado de las dimensiones: empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad y elementos tangibles. Se utilizará una escala del uno al 7 siendo el 1 la puntuación más baja y el 7 la más alta. Considerando satisfecha cuando el valor es positivo o igual a cero e insatisfecha cuando el valor es negativo.	Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias	Nominal
				Continuidad y orden lógico en la atención	
				Interés en la resolución de problemas de los usuarios	
				Cuidado en el registro de información de los usuarios	
			Capacidad de respuesta	Oportunidad en la asignación de citas	
				Disposición para atender preguntas	
				Agilidad del trabajo para atención más pronta	
				Cooperación entre funcionarios	
				Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	
			Seguridad	Confianza transmitida por empleados	
				Efectividad en la solución de necesidades	
				Recibimiento en los medicamentos adecuados	
				Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones	
Idoneidad del personal de salud					

				Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios	
			Empatía	Amabilidad en el trato, por profesionales de la salud	
				Amabilidad en el trato, por personal administrativo, otros	
				Atención individualizada al usuario	
				Conveniencia de horarios de trabajo	
				Claridad en orientaciones sobre la enfermedad, cuidados y tratamiento	
			Elementos tangibles	Estado físico de instalaciones	
				Limpieza de las instalaciones y elementos físicos	
				Presentación personal de empleados	
				Atractivo de los materiales de comunicación	
				Comodidad de camas y sillería	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN EMERGENCIAS OBSTÉTRICAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PERALTA IPARRAGUIRRE ANA VILMA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD EN EMERGENCIAS OBSTÉTRICAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la emergencia del Hospital Apoyo de Chepén, enero – agosto 2019", cuyo autor es VASQUEZ HERNANDEZ ANA CECILIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 20 de Diciembre del 2019

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PERALTA IPARRAGUIRRE ANA VILMA DNI: 18140470 ORCID: 0000-0002-5501-8959	Firmado electrónicamente por: APERALTA el 20-12- 2019 11:59:04

Código documento Trilce: TRI - 0475782