



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

Satisfacción según expectativas y percepciones en gestantes controladas en el Hospital
Distrital de Jerusalen La Esperanza

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN OBSTETRICIA

AUTORA:

MARLIN JAKELI CHAVEZ SACHUN (ORCID:0000-0001-7987-6416)

ASESORA:

Dra. ANA VILMA PERALTA IPARRAGUIRRE (ORCID:0000-0002-5501-8959)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud materna y perinatal

TRUJILLO - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, primeramente, por bendecir mi camino y seguir adelante agradecer infinitamente mi familia, por apoyarme incondicionalmente en mi educación, y a mi hijita por su comprensión dándome aliento a que siga adelante.

Agradecimiento

A mi asesora de tesis
Dra. Ana Vilma Peralta
Iparraguirre, docentes
y obstetras del Hospital
Distrital Jerusalén.

Acta de aprobación de Tesis



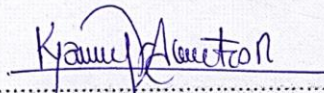
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

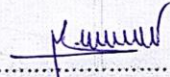
El Jurado, encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) Chavez Sachún Karlin Jakeli
cuyo título es: Satisfacción según Expectativas y Percepciones
en pacientes controlados del Hospital Distrital de
Jerusalén.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número)
Catorce (letras).

Trujillo (o Filial) 17 de Diciembre del 2019



PRESIDENTE



SECRETARIO



YOCAL

			
Revisó	Vicerrectorado de Investigación / DEVIAC	Responsable de la SES	Aprobó

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

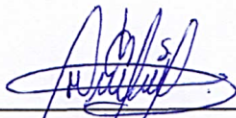
Declaratoria de Autenticidad

Yo CHAVEZ SACHUN MARLIN JAKELI con Documento nacional de identidad N° 46145830 a resultado de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas – Escuela de Obstetricia, manifiesto bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada “Satisfacción según Expectativas y Percepciones en Gestantes Controladas en el Hospital Distrital de Jerusalén.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y honestos.

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, mayo del 2019.



Marlin Jakeli Chávez Sachún

Índice

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de aprobación de tesis	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	13
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	13
2.2. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	14
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.4. Procedimiento.....	16
2.5. Métodos de análisis de datos.....	16
2.6. Aspectos éticos.....	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN.....	20
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXO 1 Operacionalización de variables	30
ANEXO 2 Encuesta de expectativas squarlad	31
ANEXO 3 Encuesta de percepción squarlad	32
ANEXO 4 Tabulaciones de expectativas	33
ANEXO 5 Tabulaciones de percepciones.....	34
ANEXO 6: Constancia para la realización de estudio	35
ANEXO 7: Autorización de publicación de tesis	36
ANEXO 11: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	37
ANEXO 12: Porcentaje del software Turnitin	38

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Distrital Jerusalén La Esperanza entre los meses de enero a mayo 2019 tuvo para determinar la Satisfacción según Expectativas y Percepciones en Gestantes Controladas en el Hospital Distrital de Jerusalén, La Esperanza – Trujillo, enero- mayo 2019. La investigación fue tipo descriptiva y se utilizó un diseño descriptivo simple. La población estuvo conformada por los pacientes de gestantes controladas y no controladas en el Hospital Distrital de Jerusalén en consultorios externos de obstetricia de la cual se seleccionaron 70 pacientes. En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta como instrumento que sirvió para medir la satisfacción según expectativas y percepciones en atención de gestantes mediante el SERVQUAL; que consta de 22 preguntas lo cual se aplicó dos encuestas tanto de expectativas y de percepciones con 5 dimensiones que constan de (fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad ,empatía, aspectos tangibles), aplicando en el Hospital Distrital de Jerusalén, en las gestantes controladas y no controladas, el mayor porcentaje en expectativas se encuentra con satisfacción un 98,6% en seguridad, y en cuanto a insatisfacción según en expectativas con un 97.1% en aspectos tangibles. En cuanto a percepción tienen satisfacción según dimensiones un 94,3% en fiabilidad y 94.3% empatía. en cuanto a insatisfacción con un mayor porcentaje tenemos según dimensiones un 97,1% está en capacidad de respuestas y aspectos tangibles y con un menor porcentaje e insatisfechas con un 5,7% en fiabilidad y 5,7% empatía. En cuanto a expectativas de la satisfacción de las gestantes controladas, se muestran que el 80% presenta expectativas altas en la satisfacción, y solo un 20% expectativa baja. La evaluación de percepciones de la satisfacción de las gestantes controladas en el Hospital Distrital de Jerusalén se muestra que el 64,3% presentan una percepción buena en la satisfacción, y un 35,7% percepción mala. Se concluye que el mayor porcentaje en expectativas se encuentran en satisfacción es en seguridad con un 98% e insatisfechas con un 2.9% en aspectos tangibles, en cuanto a percepciones con el mayor porcentaje se encuentran en satisfacción las pacientes en consultorio de obstetricia con un 94,3% tanto en fiabilidad como empatía, y se encuentran insatisfechas con un menor porcentaje de 5,7% en fiabilidad y empatía.

Palabra clave: Satisfacción; Servqual.

ABSTRACT

This research work was carried out at the Jerusalem Hospital La Esperanza between the months of January to May 2019 had to determine the Satisfaction according to Expectations and Perceptions in Controlled Pregnant Women at the District Hospital of Jerusalem, La Esperanza - Trujillo, January-May 2019 The investigation was descriptive and a simple descriptive design was used. The population was made up of patients of controlled and uncontrolled pregnant women at the Jerusalem District Hospital in outpatient obstetrics offices from which 70 patients were selected. In the investigation, the survey technique was used as an instrument that served to measure satisfaction according to expectations and perceptions of pregnant women through SERVQUAL; consisting of 22 questions which applied two surveys of both expectations and perceptions with 5 dimensions consisting of (reliability, responsiveness, security, empathy, tangible aspects), applying at the Jerusalem District Hospital, in controlled pregnant women and uncontrolled, the highest percentage in expectations is 98.6% satisfied in security, and in terms of dissatisfaction according to expectations with 97.1% in tangible aspects. In terms of perception, 94.3% satisfaction and 94.3% empathy are satisfied according to dimensions. In terms of dissatisfaction with a higher percentage we have 97.1% according to dimensions, it is capable of answers and tangible aspects and with a lower percentage and dissatisfied with 5.7% in reliability and 5.7% empathy. Regarding expectations of the satisfaction of pregnant women, it is shown that 80% have high expectations in satisfaction, and only 20% have low expectations. The evaluation of perceptions of the satisfaction of pregnant women controlled at the Jerusalem District Hospital shows that 64.3% have a good perception of satisfaction, and 35.7% have a bad perception. It is concluded that the highest percentage of expectations are in satisfaction is in safety with 98% and dissatisfied with 2.9% in tangible aspects, in terms of perceptions with the highest percentage patients in obstetrics office with 94 are satisfied , 3% in both reliability and empathy, and are dissatisfied with a lower percentage of 5.7% in reliability and empathy.

Keyword: Satisfaction; Servqual

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la Satisfacción según Expectativas y Percepciones en Gestantes Controladas en el Hospital Distrital Jerusalén, La Esperanza – Trujillo, Enero- Mayo 2019.

Hoy en día las instituciones de servicio de salud antiguamente no se toman en cuenta la satisfacción en el servicio que recibe la paciente antes de ingresar como después de su consulta, solo se trataba hoy en día de atender a los pacientes tomando en cuenta si se da o no una buena atención o si se cubre la demanda de insatisfecha.¹

Este problema afecta a nivel mundial, sino que también afecta a nuestro Perú, donde existe el problema que muchos usuarios no reciban una atención adecuada. Pacientes que se quejan por la mala atención hacen semejantes colas en la cual no llegan a obtener un cupo para su atención en cuestión de gestantes se aquejan que no hay prioridad estar embarazadas, las pacientes gestantes acuden a consultorio a pedir citas adicionales para su atención prenatal es allí en donde existe las demoras de atención y el riesgo de la probabilidad que la gestante obtenga riesgos gestacional durante el lapso de sus controles en detectar a tiempo las complicaciones en el embarazo. El grado de satisfacción de los usuarios externo en hospitales nacionales fueron es cuestión en infraestructura un (95.6%), en el personal (91.6%) y servicio de consultas (87.4%).²

Hoy en la actualidad es muy frecuente que los trabajadores asistenciales inviertan el tiempo de atención en producir información escrita en el His lo cual es un formato que se realiza en toda la atención después de realizar un control a una gestante y el llenado de fichas del SIS motivo por el cual se pone más atención en el llenado de formatos que entablar una entrevista directa con el paciente por lo cual se pierde tiempo en la atención y se pierde el tipo de atención frente a las necesidades de todo paciente que ingresa a un consultorio externo. El presente estudio se desarrolló con el objetivo de medir el nivel de satisfacción en la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos, con el propósito que a través de resultados obtenidos se identifiquen procesos críticos que motiven a iniciar acciones de mejora en cuestión a la calidad de la atención hacia los usuarios; considerando que la satisfacción en los usuarios externos, expresa un valor individual y subjetivo, en la valoración de evaluar la atención en los servicios de salud expresando niveles de satisfacción

del usuario que es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. La satisfacción del usuario puede influir en el hecho que el usuario procure recibir una atención adecuada satisfactoria o estar frente a una atención inadecuada que consideren insatisfechas con el servicio.¹

Para obtener satisfacción en un paciente atendido ya sea en emergencia consultorio externo o ya sea cualquier especialidad en salud el paciente desea alcanzar una atención cordial, rápida que el paciente sienta que es atendido y que el profesional esté dispuesto en la pronta recuperación a cualquier complicación que el paciente pueda atravesar, en donde exista las expectativas del propio paciente involucrando, en recibir el buen trato en consulta. Asimismo, los servicios en salud deben buscar complacer las necesidades del paciente. Obteniendo así una satisfacción en el paciente, tanto en la acción del profesional de salud, ya sea el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la oportunidad de acceder a la atención rápida y, sobre todo, de que obtenga solución a su problema desencadenando en una atención próxima a sus necesidades. Requiriendo resultados en la atención del paciente a que sea óptima satisfactoria, y regrese a solicitar nuevamente el servicio y recomiende su uso a otras personas.²

Al analizar la realidad problemática se debe tener en cuenta que la satisfacción y expectativas en el paciente frente en la atención prenatal en las gestantes constituyen una pieza importante en la atención de salud, ya que se debe tener en cuenta que la atención en una mujer gestante debe de primarse y para ello es una fase prioritaria en el sector de salud promover la atención prenatal integral evidenciando factores con la finalidad de vigilar la evolución del embarazo y preparar a la madre para un parto institucional y sin complicación en el deterioro del recién nacido.¹

Minsa está utilizando relevantes estrategias dirigidas en mejorar los servicios de salud, promoviendo a que el usuario reciba una atención completa, sin embargo, no se ha visto cambios importantes para aliviar dicho problema.³ Se sigue viendo en consultorios, emergencias el padecimiento de nuestros pacientes en la demora de atención en las largas colas, el maltrato al paciente para obtener una cita el estrés del personal de salud frente a pacientes es allí donde el Ministerio de Salud debe enfocarse a que la atención ya sea Minsa ESSALUD sea adecuada terminar con las largas colas y que la atención sea rápida inmediata y que pacientes no padezcan con las citas y sea accesible a la atención priorizar a gestantes, adulto mayor e niño. Medir la Percepción en calidad de un servicio constituye un trabajo

considerablemente en deficiencias ya que muchos pacientes no reciben una atención adecuada todo paciente requiere salir de consulta satisfecho con la atención y calmar sus dolencias y necesidades .³

En la actualidad, es de vital la calidad de la atención, es un requisito indispensable en los usuarios, sabiendo que la calidad de los servicios en el consultorio externo llega a ser crítica, por lo que cada vez se habla de la necesidad y deficiencias que reflejan la falta de calidad de atención de los servicios de salud pacientes que están cansados de recibir una atención inadecuada maltratos a recibir un atención u obtener un cupo para atención, siendo la insatisfacción del usuario uno de los principales indicadores en salud.²

Asimismo, el usuario debería recibir una atención integral y sobre todo de que obtenga solución a su problema puesto que influye de manera satisfactoria a que el usuario regrese a solicitar nuevamente al servicio.⁶

Satisfacción en el paciente se basa al seguimiento y la continuidad en que los pacientes reciban una atención de calidad durante sus consultas todo paciente recibiendo una buena atención es paciente que encuentra seguro y con la total fiabilidad para poder regresar y obtener nuevamente el servicio.⁷

Toda gestante debe tener el derecho de ser atendida y conseguir una atención rápida y priorizada ya que es una vida que tiene toda gestante en su vientre y que debe ser atendida con total prioridad tanto en los consultorios externos la atención prenatal debe de ser optima, en defender la salud madre-niño.⁸

Entre los antecedentes Internacionales tenemos investigaciones como el de Castillo I., Villarreal M.² (Colombia 2014), quienes en su investigación titulada Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados febrero – marzo 2014, con diseño transversal, se alcanzó 712 gestantes, obteniendo que el 84% de las pacientes se encuentran satisfechas con el control prenatal; y el 10.7% se encuentran las pacientes insatisfechas con el control prenatal. Llegando a concluir que la buena percepción de las pacientes, en fundamento a la relación con la interacción con el profesional, es un divisor definitivo para estar satisfecha y se pueda ayudar en el cuidado prenatal, siendo autónomo en otros agentes relacionados con la calidad del servicio de salud.

Castro R, Evelyn; et al ⁹(Ecuador 2014). Ejecutaron un estudio titulado evaluación de la atención y satisfacción del paciente del Hospital José Carrasco Arteaga Cuenca - Ecuador con diseño descriptivo de corte transversal recopilando 628 pacientes en los servicios de Ginecología y Obstetricia entre marzo y mayo del 2014. Con efecto que las pacientes del servicio de Ginecología mostraron un promedio de 26% que pacientes se encuentran satisfechas con la atención en salud calidad tanto en su acceso y evaluación de la atención de salud y en tanto a la satisfacción del paciente un 74% pacientes se encuentran insatisfechas con la atención en salud calidad, acceso y evaluación de la atención de salud, en el área de Obstetricia. Concluyeron que la atención de salud obtiene valoraciones altas en la satisfacción tanto del personal médico como del personal.

También existen estudios nacionales como el de Luque Rivera M, ¹⁰ (Perú 2014). Con un estudio de investigación de influencia de la infracción en los derechos como gestante en la satisfacción de la atención en madres adolescentes que acuden al servicio de obstetricia del hospital de Ventanilla, enero, 2014, la investigación fue de tipo descriptivo cualitativo-cuantitativo, con una población 36 adolescentes que reunían las condiciones recopilando con una acumulación de datos de entrevista, se utilizó dos instrumentos el primero fue un cuestionario para el estudio cuantitativo y el segundo la entrevista para el estudio cualitativo. Descubriendo altos niveles de satisfacción en la atención de madres adolescentes con un (86%). El 14% de las gestantes se mostró baja en percepción; y el 92% se mostró altas en percepción de las madres adolescentes se sintió vulnerados en sus derechos como pacientes. Finalizando que la infracción en los derechos como gestantes en los servicios de obstetricia no tiene influencia en la satisfacción en la atención de las madres gestantes adolescentes atendidas en el hospital de ventanilla. Mogollón Real.

Mogollón, k ¹¹ (Lima 2016), en un estudio de investigación “nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal enero–febrero 2016”, desarrollo un estudio de nivel aplicativo con diseño transversal prospectivo con ejemplar conformada de 368 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia. Como efecto en nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia son “satisfecha” con un 86.4%, “medianamente satisfecha” 12% e “insatisfecha” 1.6%. En cuanto al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal de las gestantes: el 76.6% se

encuentra “satisfecha”; el 21.7% 19 “medianamente satisfecha” y el 1.6% está “insatisfecha”. Se dedujo que las gestantes atendidas en los consultorios de Obstetricia en el Instituto Nacional Materno Perinatal están satisfechas 86.4%; medianamente satisfechas 12% e insatisfechas 1.6% sobre la atención prenatal, durante enero - febrero del año 2016.

Karla Del Pilar.¹²(Perú ,2016). En un estudio de investigación se determinó la categoría de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal durante enero - febrero del año 2016. Logrando un procedimiento de nivel aplicativo con diseño transversal prospectivo, alcanzando una muestra de 368 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal. Con efecto en nivel de satisfacción sobre atención prenatal en gestantes en el consultorio de obstetricia se encontraron “satisfechas” en atención prenatal gestantes que fueron atendidas en consultorios de obstetricia con 86.4%, e “insatisfechas” gestantes que fueron atendidas en atención prenatal con un 1.6%. El nivel de satisfacción en la consulta prenatal, en las gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia resultó que el 53.8% se encuentra “satisfecha”, y el 6% se muestra “insatisfecha” alcanzando que el nivel de satisfacción en la consulta prenatal, en las gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia resultó. Concluyendo: La buena percepción de las usuarias, hay una interrelación con el profesional que las atiende, siendo un factor determinante para estar satisfecha y que pueda favorecer en el cuidado prenatal de la gestante, siendo autónomo a causas relacionados con la calidad de los servicios de salud.

Asimismo, Herrera¹³ (Lima 2015) elaboro un estudio de investigación de “factores asociados a la calidad de atención en el servicio de Emergencia. Hospital Sergio E. Bernales 2015”. Con un planteamiento de tipo descriptivo correlacional; con un ejemplar de 381 pacientes aplicando la escala SERVQUAL. Entre sus resultados se encontró el alto grado de insatisfacción de los pacientes es con un 90,1% como para sus dimensiones. Logrando la dimensión presentándose el menor grado de insatisfacción fue la fiabilidad con un 87,6%; en tanto la capacidad de respuesta tuvo un 92,54%. Concluyendo en qué la relación a los factores afiliados a la calidad de atención, no se encontraron valores estadísticamente significativos, salvo entre la condición del encuestado (paciente o acompañante) y la dimensión capacidad de respuesta ($p=0,007$).

Urbina R, Kim J. ¹⁴ (Perú 2015). Realizó un estudio de investigación en Centro de salud Carlos Showing Ferrari con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción distinguiendo sobre calidad de atención en el control prenatal en embarazadas en el Centro de salud Carlos Showing Ferrari, Huánuco, 2015. Manifestando que el 45,7% tienen regular satisfacción en calidad de atención en sus controles prenatales y un menor porcentaje esta frente a un 22,9% manifestaron tener mala satisfacción de calidad en la atención que recibieron Alcanzando un análisis observacional, prospectivo, transversal y descriptivo. Concluyendo que la satisfacción total de las gestantes que acudieron a la atención de sus controles prenatales en el Centro de salud Carlos Showing Ferrari se demostró que un 45,7% manifestaron tener regular satisfacción de la calidad de atención en sus controles prenatales, y un 31,4% manifestaron tener buena satisfacción y un 22,9% manifestaron tener mala satisfacción de la calidad de atención recibida.

Ríos C.¹⁵ (Perú 2017) Realizó una investigación en el Hospital de Contingencia “Tingo María”, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción sobre calidad de atención brindada en el consultorio prenatal en gestantes adolescentes controladas en el Hospital de Contingencia Tingo María Enero a Diciembre 2017; con un ejemplar constituida por 30 gestantes que fueron atendidas en el consultorio de atención prenatal en el Hospital de Contingencia de Tingo María. El procedimiento que utilizó fue análisis documental, recopilando a través de resultados encontrados por dimensiones que el 53,3% refieren buen nivel de satisfacción en la fiabilidad y en cuestión de la capacidad de respuesta, un 83,3% aludiendo un buen nivel de satisfacción en la seguridad y empatía, por último, el 56,7% refiere regular satisfacción en los aspectos tangibles; y un 86,7% sugiere buen nivel de satisfacción respecto a la atención recibida en el consultorio prenatal. Deduciendo que el nivel de satisfacción es bueno sobre la calidad de atención brindada en gestantes adolescentes controladas.

Caira T, ¹⁶ (Perú 2019). Cuya investigación fue realizada para decretar si los factores en tanto a edad, procedencia, grado de instrucción nivel socioeconómico, estado civil, tipo de seguro número de hijos y tipo de usuario; están relacionados a la satisfacción de la atención en gestantes atendidas en consultorio externo de obstetricia del Hospital III Goyeneche. Se ejecuto un estudio observacional, prospectivo y transversal. Se cogió una población de gestantes atendidas en el consultorio externo de obstetricia, durante el mes de enero del 2019, un total de 144 gestantes. Se trabajó con método de entrevista, utilizando la encuesta

SERVQUAL, modificada, el análisis se realizó por estadística descriptiva, análisis chi cuadrado, considerando un nivel de significancia, $P < 0.05$. Como consecuencia el 39.60% indicaron insatisfacción en la atención general. En tanto a las gestantes con edad mayor igual a 35 años un (52.40%), en cuanto a su procedencia Arequipa un (45.50%), mientras en instrucción analfabeto-primaria un (57.10%), y sin seguro un (58.30%), con más de dos hijos un (48.60%) y que asisten por primera vez al consultorio un (54.70%); consiguiendo insatisfechas respecto a la atención general recibida, ($p < 0.05$). Con una expresión que las gestantes con edad mayor igual a 35 años, procedencia Arequipa, instrucción analfabeto-primaria, sin seguro, con más de dos hijos y que asisten por primera vez al consultorio de obstetricia; mostraron insatisfacción en la atención en general, siendo esta relación estadísticamente significativa.

Valdivia A. ¹⁷ (Perú 2017), cuya investigación fue realizada para especificar que la satisfacción es vital en madres adolescentes atendidas en el centro de salud Guadalupe La Libertad 2017. Se realizó un estudio de tipo observacional, prospectivo, transversal y descriptivo con un ejemplar de 100 madres adolescentes que asistieron al centro de salud de Guadalupe. Se obro con un muestreo no probabilístico de tipo convencional, empleándose la escala de satisfacción con la vida de Diener. Con consecuencia muestra que la satisfacción vital de las madres adolescentes del centro de salud Guadalupe, es medio.

Ramos ¹⁸ (2015) realizó una investigación Centro de salud de Pícsi “factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de salud de Pícsi”; con un estudio diseño de observacional, prospectivo de corte transversal. Con un ejemplar constituida por 96 usuarios que acudieron a los diferentes servicios del Centro de Salud, la herramienta empleada para la recolección de datos fue una encuesta validada por el MINSA. Alcanzando como resultados que un 72,2% de satisfacción de los pacientes que acudieron a consultorios externos, y un 27,84% de insatisfacción fueron sobre la calidad de atención del usuario que acudieron a consultorios externo. Dentro de las dimensiones con mayor satisfacción es en Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego concurrente con el resultado están los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3%. Se resuelve que los usuarios externos del Centro de Salud de Pícsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio.

En las teorías relacionadas al tema, se establece que la satisfacción en la gestante es uno de los resultados más importantes de prestar servicios. Toda gestante se encuentra satisfecha cuando los servicios cubren sus expectativas. Si las expectativas del paciente son bajas o si el paciente tiene acceso limitado al servicio, puede ser que esté insatisfecha con recibir los servicios es allí que toda gestante o paciente debe ser atendido con total prioridad. La satisfacción del usuario no es más que un proceso de evaluación continua del cuidado del paciente, basado en datos que se enfocan en los derechos de las gestantes y en los resultados del cuidado del paciente, es la percepción de satisfacción del paciente en recibir buena atención priorizada cordial y humanizada .¹⁹

Satisfacción es una evaluación personal del servicio recibiendo así los siguientes elementos: una noción del servicio merecido es una medida de experiencias basadas en situaciones de nivel de calidad de los servicios para alcanzar la satisfacción en pacientes que acuden a sus consultas.¹⁹

Atención prenatal es el conjunto de acciones y cuidado que recibe la mujer durante el embarazo identificando tempranamente las complicaciones. La atención integral en una gestante es buscar la participación de la gestante, la pareja su familia para la preparación para el parto, puerperio y cuidados del recién nacido; no solo es la evaluación clínica de la gestante sino promover a familiares el manejo de promoción de la salud, prevención de las enfermedades , detección temprana y manejo de complicación durante la gestación-feto, previniendo ,diagnosticando y tratando las complicaciones que puedan condicionar el nacimiento de un recién nacido, sin deterioro de la salud de la madre.²⁰

Buscando la satisfacción de la atención de salud a las necesidades de los usuarios, que debe de ser subjetivo, objetiva y medible para las instituciones que prestan el servicio.

Satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento de las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios ofrecidos.²¹

Promoviendo satisfacción en la atención de salud a las necesidades de los usuarios, que debe de ser subjetivo, objetiva y medible para las instituciones que prestan el servicio. Satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento de las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios ofrecidos.²¹

La percepción que el usuario tiene sobre los procesos de la calidad de la atención, se enfoca en la calidad de la atención médica desde un punto de vista de las faltas de calidad identificadas a partir de las quejas presentadas por los pacientes o como consecuencia de su insatisfacción con los servicios (OMS, 2015).²²

Consiguiendo la responsabilidad en la evaluación de la atención frente a pacientes que acuden a sus consultas optando por dos inclinaciones personal y público exclusivamente es la capacidad que tiene un profesional de conocer y aceptar al paciente en su comportamiento. En tanto a lo público es la capacidad de influir en las decisiones, que se toman como grupo social frente a la salud de la población. (OMS, 2014).²³

Ejecutando con seguridad al paciente frente al servicio con total cortesía, habilidad para inspirar buena fé y confianza frente a un paciente que acude a consultorio, requiriendo una aptitud profesional de seguridad frente al paciente brindando inquisición sobre la atención que se le brinda de manera fácil, sencilla y precisa que es la evaluación de la capacidad del profesional de salud en transmitir la confianza al momento de brindar la atención que requiere el paciente.²³

Manifestando empatía que es un ingenio propio del profesional de salud que admite comprender el lugar del paciente, en entender, mejorar sus relaciones interpersonales, contacto con el paciente y procreación de sentimientos de simpatía, llegando a entender al paciente dando ternura. Para que este patrón de atención en el paciente sea de total plenitud y confianza y pueda ser la mejor manera posible, interrelacionarse con el del profesional y paciente en consulta, optando con la buena comunicación y de forma interesada. (simpatía, compasión y ternura).²⁴

Otorgando al paciente empatía valorando el bienestar, escuchando con atención a sus problemas y necesidades para encontrar una solución en ellos. Así que el profesional de salud debe de ser empático ciñendo en comprender emocionalmente al paciente, que es la clave del éxito en las relaciones interpersonales.²⁴

Elementos tangibles de la satisfacción se define como el aspecto que visualizan los pacientes frente a las instalaciones físicas de un hospital, tanto el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio,

que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad del servicio. Es decir, es la percepción del paciente en que ellos quisieran recibir una atención de calidad y humanizada cómoda, precisa y rápida, cubriendo así las expectativas de calidad de los servicios frente a los pacientes que acuden a consulta.²⁵

Los establecimientos de salud, están realizando indagación activa de gestantes, de manera que la atención prenatal sea conveniente y de buena satisfacción por las futuras madres en los servicios de atención prenatal en un ambiente donde se lleve a cabo la atención de privacidad, de conmoción al paciente respondiendo como profesional de salud a las preguntas dudas y necesidades del paciente. Lo cual toda gestante siente incomodidad e insatisfecha con la atención ya que no se cumple con la respectiva atención de privacidad ya que se está perdiendo la intolerancia frente a la atención es por ello que las pacientes se quejan por la mala atención y por las demoras frente a una atención ²⁶

Generar a que el paciente este satisfecho es cuando los servicios de salud cubran sus expectativas, pero si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté insatisfecho solo con recibir la atención en consultorio. ²⁷

Uno de los principales motivos de interés por conocer el grado de satisfacción de los pacientes es que hay paciente satisfechos que cumplen con las recomendaciones médicas y obstétricas, mientras los pacientes insatisfechos son también cuando no cumplen con las recomendaciones o tratamientos médicos que se le ofrecen es por ello que las expectativas que tiene un prestador de servicio frente a los servicios de salud son altas ya que no encuentra mejora en su salud por la falta de incumplimiento de tratamientos es allí donde se lleva acabo que los pacientes tienen una mala impresión frente al servicio que se le brindo por estar insatisfechos con la atención. ²⁷

La finalidad de obtener una buena atención en relación a la satisfacción es que a las gestantes se le brinde una atención integral y reenfocada en la atención prenatal que toda gestante tiene que acudir a sus controles tanto precoz, periódica, integral. Precoz se debe empezar en el primer trimestre del embarazo, antes de las catorce semanas, en cuanto se haya diagnosticado el embarazo para establecer la fecha probable de parto, dar posible el control a las acciones de prevención y promoción de la salud y detectar factores de riesgo. Periódica favorece el seguimiento y vigilancia continua del embarazo en beneficio de la salud materna y fetal, por eso toda gestante debe asistir a sus atenciones programadas, y ser responsable con su

embarazo ya que es un vida que lleva en su vientre y hay facilidades tanto del Minsa, Essalud, clínicas particulares sis, seguros toda comunidad brinda accesibilidad de acudir toda gestante a sus controles favoreciendo que todo control prenatal obtenga identificación oportuna de factores de riesgo y el seguimiento de problemas de salud materna o fetal, como el seguimiento del efecto de los tratamientos establecidos para su recuperación.²⁹ Integral porque deben ser completas, esto implica que se brinde la evaluación del estado general de la gestante, de la evolución del embarazo y de los controles e intervenciones requeridos según edad gestacional. Toda gestante está satisfecha cuando requiere en su atención total seguridad, empatía por el profesional de salud aclarando sobre todo a sus dudas y necesidades y así identificar factores de riesgo como diagnosticando la edad gestacional, condición fetal y materna e informar a la madre gestante a los posibles riesgos que puede contraer una mujer embarazo como es: hemorragias, trastornos hipertensivos, diabetes gestacional e infecciones de vías urinarias que pueda atravesar toda mujer gestante ²⁹

La Organización Mundial de la Salud con su plan “Promoviendo un Embarazo Seguro” recomienda que el artilugio sea adecuado para mejorar la calidad de atención materna incluyendo la evaluación de la satisfacción de las madres con el cuidado recibido.

Calidad es evaluada a partir de una técnica o de resultado que el paciente recibe. Según investigaciones Latinoamérica, han admitido diversos modelos de medida y evaluación de calidad de los servicios de salud entre ellos el servqual utilizada como instrumento desarrollado por Parasuraman, concierta en medir el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio de un establecimiento. Cuantificar la satisfacción del paciente frente a los servicios en consultas es como ello se sintieron a recibir la atención y como ellos quisieran que la atención sea para que puedan evaluar y optar satisfechos con la atención y vuelvan a regresar. Para la evaluación de la satisfacción existe un instrumento, utilizado en resultados a la valoración de la calidad tanto públicas como privadas. Se llama Modeló servqual consta de 5 dimensiones: fiabilidad: habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los pacientes proporcionando un servicio rápido. Seguridad: conocimientos y habilidades para la credibilidad y confianza frente a un paciente, empatía: atención personalizada que se le brinda al paciente. Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos,

personal y materiales de comunicación. Razón por las cuales está diseñado para llevar a cabo los resultados a conseguir en cuanto a la satisfacción del paciente en consulta. ²⁹

Logrando obtener en el trabajo de investigación la importancia de poner en manifiesto la situación actual de la atención prenatal por parte de los profesionales de salud en consultorios externos a que tomen en cuenta a la hora de la atención en consultorio. Además, para el Ministerio de Salud es una Estrategia Sanitaria Nacional de Salud considerar que las acciones destinadas a evaluar la calidad de atención materna en los establecimientos de salud es lograr la satisfacción de la gestante, para ello se plantea el siguiente problema: siendo el factor importante para satisfacer y favorecer el cuidado prenatal en aspectos relacionados con la calidad de los servicios de salud.

Por todo lo descrito, para realizar la presente investigación se planteó como problema de investigación ¿Cuál es la satisfacción según expectativas y percepciones en gestantes controladas en el Hospital Distrital de Jerusalén, La Esperanza enero - mayo 2019?, para ello se determinó el objetivo general Determinar la satisfacción según expectativas y percepciones en gestantes controladas en el Hospital Distrital de Jerusalén, La Esperanza – Trujillo, enero- mayo 2019.

Y si tiene los siguientes objetivos específicos.

- ✓ Identificar las expectativas de la satisfacción de las gestantes controladas en el hospital Distrital de Jerusalén, La esperanza – Trujillo, enero – mayo 2019
- ✓ Determinar las percepciones de la satisfacción de las gestantes controladas en el hospital Distrital de Jerusalén, La esperanza – Trujillo, enero – mayo 2019

II. MÉTODO

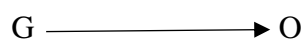
2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación:

- Descripto simple

Diseño de Investigación:

Descriptivo Simple lo cual el trabajo de investigación el investigador busca y recoge información de forma directa para tomar decisiones. Es la forma más simple y elemental.



G: Muestra: gestantes

O: Satisfacción e insatisfacción

2.2. Población, muestra y muestreo

Población: La población estuvo conformada por gestantes controladas en el Hospital Distrital Jerusalén, cogiendo desde mes de Enero – Mayo 2019.

Muestra: Se trabajó con la fórmula muestral para población infinita, donde se consideró un porcentaje de prevalencia del 50% (0.50) con una confianza del 90% ($Z=1.64$) y un error del 10% ($e=0.10$), obteniendo 70 pacientes.

$$N = \frac{Z^2 P(1-P)}{e^2}$$

Z=	1.64
P=	0.50
e=	0.10

$$N = \frac{0.6724}{0.0096}$$

$$N = 70$$

Donde:

N: Es el total de la población

p:0.50

q:0.50

Z: Nivel de confianza al 1.64

E: error 0.10

N = 70

Criterios de selección

- Gestantes controladas en el Consultorio obstétrico durante la atención prenatal.
- Gestantes que aceptan participar voluntariamente a la encuesta para la presente investigación.

Criterios de exclusión

- Gestantes que presentan alguna alteración mental o dificultad para la comunicación fluida.
- Gestante que presentan complicaciones durante el embarazo.
-

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos: Fue a través de una encuesta.

Se aplicó el uso de la metodología servqual Modificada (Expectativas Percepciones). La duración aproximada de la encuesta su aplicación duro de 15 minutos.

Validación y confiabilidad del instrumento

Se realizó la validación con juicio de expertos; el cual estuvo constituido por destacados profesionales del área de nutrición y obstetricia. (Anexo 6, 7 y 8).

Así mismo se realizó una muestra piloto con la aplicación del cuestionario, luego con los datos obtenidos de la muestra piloto, se realizó el vaciado de los datos en una hoja de Excel y en el programa estadístico SPSS. Donde se halló la confiabilidad a través del resultado que se obtenga aplicando el Alfa de Cronbach.

2.4. Procedimiento

La recolección de la información consta de tres partes y se realizó como:

1. Primera parte: conformado por consentimiento informado al establecimiento en todo caso se presentó un documento al jefe encargado del Hospital para se realice la investigación en consultorios externo de obstétrica en gestantes controladas y no controladas.
2. Segunda parte: Una vez solicitada el permiso del Hospital se empezó la investigación con las gestantes que acudían al consultorio antes de ingresar se le aplico encuesta de expectativas que consta de 22 preguntas con 5 dimensiones la escala valorativa es de 1 a 7 que consta como ellas evalúan el servicio de atención prenatal como la atención que les brinda el Hospital.
3. Tercera parte: Se aplicó la encuesta basado en percepción que consta de 22 preguntas con 5 dimensiones y con una escala valorativa del 1al 7 a evaluar para saber si la paciente estuvo satisfecha con la atención recibida en consultorio de obstetricia.

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis y de todos los datos se realizó a través de una calificación y codificación previa para luego ser ingresado a la computadora, con el apoyo del procesador estadístico SSPSS versión 25.0, una vez procesado los datos se elaboraron tablas y gráficos detallando la frecuencia y porcentajes.

2.6. Aspectos éticos

Esta investigación se rige bajo las normas éticas que velan las condiciones de respeto, dignidad y protección a los derechos y bienestar de los sujetos en investigación, salvaguardando su integridad física y mental; así como su intimidad y la protección de sus datos.

Para ello primero se presentó un documento al jefe del Hospital solicitando permiso para realizar la encuesta a pacientes gestantes controladas y no controladas en el hospital con el debido respeto y haciendo conocer que la encuesta a aplicar se va a desarrollar con total discreción y de forma anónima para saber qué tan satisfechas se encuentran con la atención prenatal y sus expectativas en cuanto a cómo esperaría que sea su atención en el consultorio de obstetricia midiendo las expectativas y percepciones a pacientes que son controladas en el Hospital Distrital de Jerusalén y que expresaron voluntariamente su aceptación de participar en un estudio.

III.RESULTADOS

TABLA 1

Satisfacción e insatisfacción según expectativas y percepción de las gestantes controladas en el Hospital Distrital de Jerusalén, La Esperanza.

	Expectativa						Percepción					
	Satisfacción		Insatisfacción		Total		Satisfacción		Insatisfacción		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Fiabilidad	66	94.3	4	5.7	70	100	66	94.3	4	5.7	70	100
Capacidad de respuesta	5	7.1	65	92.9	70	100	2	2.9	68	97.1	70	100
Seguridad	69	98.6	1	1.4	70	100	64	91.4	6	8.6	70	100
Empatía	67	95.7	3	4.3	70	100	66	94.3	4	5.7	70	100
Aspectos Tangibles	2	2.9	68	97.1	70	100	2	2.9	68	97.1	70	100

Fuente: Aplicación de instrumento SERVQUAL modificada

Interpretación

Si hubo satisfacción tanto en expectativas como en percepción en cuanto a los pacientes están satisfechos con el servicio tanto en fiabilidad, seguridad y empatía.

El resultado obtenido fue en cuanto a expectativas, el mayor porcentaje de gestantes un (98.6%) se encuentra satisfecha con la seguridad y un 95,7% con la empatía así mismo, se observa que el 97.1%, se encuentran insatisfechas con los aspectos tangibles y un 92.9% con la capacidad de respuesta. En cuanto percepción la satisfacción según dimensiones es de un 94,3% en fiabilidad y 94.3% empatía. Y con un menor porcentaje se encuentran en satisfacción con un 2,9% en capacidad de respuesta y un 2,9% aspectos tangibles, en cuanto a insatisfacción el mayor porcentaje (97,1%) es para capacidad de respuestas y aspectos tangibles (97,1%), y con un menor porcentaje en fiabilidad (5,7%) y empatía (5,7%).

TABLA 2

Expectativas de la satisfacción de las gestantes controladas en el Hospital Distrital de Jerusalén, La esperanza.

Satisfacción	N°	%
Expectativas Altas	56	80.0
Expectativas Bajas	14	20.0
Total	70	100

Fuente: Aplicación de instrumento SERVQUAL modificada.

Interpretación:

Se identificó que de las 70 gestantes encuestadas 56 tienen expectativas altas con un 80% y 14 tienen expectativas bajas con un 20%.

TABLA 3

Percepciones de la satisfacción de las gestantes controladas en el Hospital Distrital de Jerusalén, La esperanza – Trujillo.

Satisfacción	N°	%
Percepción buena	45	64.3
Percepción mala	25	35.7
Total	70	100

Fuente: aplicación de instrumento SERVQUAL modificada.

Interpretación:

Se obtuvo que, de las 70 gestantes encuestadas, 45 gestantes tienen percepción buena con un 64.3% y de las 25 gestantes tienen percepciones bajas con un 35.7%

IV.DISCUSION

1.En la primera tabla se observa que, en cuanto a expectativas, el mayor porcentaje de gestantes (98.6%), se encuentra satisfecha con la seguridad y un 95,7% con la empatía así mismo, se observa que el 97.1%, se encuentran insatisfechas con los aspectos tangibles y un 92.9% con la capacidad de respuesta. En cuanto percepción la satisfacción según dimensiones es de un 94,3% en fiabilidad y 94.3% empatía. Y con un menor porcentaje se encuentran en satisfacción con un 2,9% en capacidad de respuesta y un 2,9% aspectos tangibles, en cuanto a insatisfacción el mayor porcentaje (97,1%) es para capacidad de respuestas y aspectos tangibles (97,1%), y con un menor porcentaje en fiabilidad (5,7%) y empatía (5,7%).

Los resultados obtenidos por Castillo I ² quien refiere que el 84% de las usuarias se encuentran satisfechas con el control prenatal y el 10.7% insatisfechas difieren de la presente investigación. Al igual que los resultados de Castro R ⁽⁹⁾ quien reporta que el 26% satisfechas y el 74% insatisfechas. en el área de Obstetricia lo cual difiere de la presente investigación.

Mogollón, k ¹¹ (Lima 2016), en un estudio de investigación “nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia. Como efecto en nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia son satisfechas con un 86.4%, “medianamente satisfecha” 12% e “insatisfecha” 1.6%. Respecto al nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención prenatal es un 78.3% está satisfecha con el servicio en atención prenatal; y el 17.9% medianamente satisfecha y el 3.8% se encuentra insatisfecha con el servicio de atención prenatal. En cuanto al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal de las gestantes: el 76.6% se encuentra “satisfecha”; el 21.7% “medianamente satisfecha” y el 1.6% está “insatisfecha”.

Según INEI Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES 2014), el Minsa utiliza estrategias dirigidas a mejorar los servicios de salud, promueven a que el paciente reciba una atención completa, sin embargo, no se ha visto cambios importantes para satisfacer dicho problema ³. El medir la Percepción de la calidad de un servicio constituye un trabajo necesario para detectar las deficiencias de los pacientes a que encuentren solución a sus necesidades a dicho problema en diferentes servicios y dimensiones.³

Al analizar la realidad problemática se debe tener en cuenta que la satisfacción y expectativas en la atención prenatal en las gestantes es un elemento importante en la atención de salud, y por ello es un aspecto de prioridad en el sector salud promover la atención prenatal evidenciando factores que condicionen la salud materna perinatal. Con la finalidad de vigilar la evolución del embarazo y preparar a la madre para el parto institucional. ¹

Minsa está utilizando relevantes estrategias dirigidas en mejorar los servicios de salud, promoviendo a que el usuario reciba una atención completa, sin embargo, no se ha visto cambios importantes para aliviar dicho problema. ³ Se sigue viendo en consultorios, emergencias el padecimiento de nuestros pacientes en la demora de atención en las largas colas, el maltrato al paciente para obtener un cita el estrés del personal de salud frente a pacientes es allí donde el Ministerio de Salud debe enfocarse a que la atención ya sea Minsa ESSALUD sea adecuada terminar con las largas colas y que la atención se rápida inmediata y que pacientes no padezcan con las citas y sea accesible a la atención priorizar a gestantes , adulto mayor e niño. Medir la Percepción en calidad de un servicio constituye un trabajo considerablemente en deficiencias ya que muchos pacientes no reciben una atención adecuada todo paciente requiere salir de consulta satisfecho con la atención y calmar sus dolencias y necesidades .³

Asimismo, el usuario debería recibir una atención integral y sobre todo de que obtenga solución a su problema puesto que influye de manera satisfactoria a que el usuario regrese a solicitar nuevamente al servicio.⁶

Satisfacción en el paciente se basa al seguimiento y la continuidad en que los pacientes reciban una atención de calidad durante sus consultas todo paciente recibiendo una buena atención es paciente que encuentra seguro y con la total fiabilidad para poder regresar y obtener nuevamente el servicio. ⁷

2. En la segunda tabla se muestra que el 80% de las gestantes presenta expectativas altas en la satisfacción, y solo un 20% expectativa baja. Sin embargo, Luque R ¹⁰. en su investigación refiere que se encuentra altos niveles de satisfacción en la atención de madres adolescentes (86%). El (14%) se mostró baja en percepción; el (92%) se mostró altas en percepción de las madres adolescentes.

Por otro lado, Herrera ¹³, en sus resultados enfatiza el alto grado de insatisfacción de los pacientes. La dimensión que presentó el menor grado de insatisfacción fue la fiabilidad (87,6%); mientras que la capacidad de respuesta tuvo (92,54%). el cual es semejante a la presente investigación.

Urbina R, ¹⁴ en su investigación refiere que el 45,7% de gestantes manifiestan tener regular satisfacción de la calidad de atención en sus controles prenatales, un 31,4% tienen buena satisfacción y un 22,9% tienen una mala satisfacción de calidad de atención recibida esta investigación difiere de la presente; puesto que, los valores estadísticos son muy distantes a pesar que se tomó poblaciones similares para dicha investigación.

Según Ramos ¹⁸ describe que el 72,2% se encuentra satisfechas los usuarios en consultorio externo, y un 27,84% de insatisfacción que no ve reflejada sus expectativas. Concluyendo que los usuarios externos del Centro de Salud de Pícsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben.

3.En la tercera tabla se observa el 64,3% de gestantes presentan una percepción buena en la satisfacción, y un 35,7% tiene percepción mala.

Así mismo, Rojas J. ⁶, satisfacción de los usuarios es uno de los resultados más importantes del servicio de buena calidad que puede influir en el usuario a que procure recibir atención adecuada. Atención en salud representa para la paciente satisfacción con el servicio cuando el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la oportunidad de acceder a la atención y sobre todo que obtenga solución a su problema y necesidades el paciente se encuentra satisfecho con la atención que se le brinda obteniendo de ello una buena imagen para el establecimiento y en requerir nuevamente el servicio.

Por otro lado, Avalos G ⁸, refiere que la atención prenatal es una estrategia para el embarazo. Toda gestante debe tener el derecho de ser atendida y conseguir una atención rápida y priorizada ya que es una vida que tiene toda gestante en su vientre y que debe ser atendida con total prioridad tanto en los consultorios externos la atención prenatal debe de ser optima, salvaguardando la salud del binomio madre-niño. ⁸

Ríos C, ¹⁵ en su investigación refiere encontrar dimensiones y son que el 53,3% refieren buen nivel de satisfacción en la fiabilidad y la capacidad de respuesta, un 83,3% refiere buen nivel de satisfacción en la seguridad y empatía, finalmente el 56,7% refiere regular satisfacción en los aspectos tangibles; mientras un 86,7% refiere buen nivel de satisfacción correspondiente a la atención recibida en el consultorio prenatal, concluyendo que el nivel

de satisfacción es bueno sobre la calidad de atención brindada en gestantes adolescentes controladas ya que esta es adecuada.

V. CONCLUSIONES

En la base a los resultados encontrados es posible llegar a las siguientes conclusiones:

1. En cuanto a expectativas, el 98,6% de gestantes se encuentran satisfechas con la seguridad y un 95,7% con la empatía. El 97,1% se encuentran insatisfechas con los aspectos tangibles y un 92,9% en capacidad de respuesta.

En cuanto a percepción el 94,3% se encuentran satisfechas con la fiabilidad y 94,3% con la empatía. El 97,1% se encuentran insatisfechas con la capacidad de respuestas y aspectos tangibles, y con un menor porcentaje de insatisfacción en fiabilidad y empatía (5,7%).

2. El 80% de gestantes del hospital Distrital de Jerusalén, presenta expectativas altas en la satisfacción, y solo un 20% expectativas bajas.

3. Se determinó las percepciones de la satisfacción donde el 64,3% presenta una percepción buena en la satisfacción, y solo un 35,7% una percepción baja de las gestantes controladas en el hospital Distrital de Jerusalén, La esperanza – Trujillo, enero – mayo 2019.

VI. RECOMENDACIONES

1. Contar con el personal de salud a que la atención sea satisfactoria, humanizada y así el paciente procure recibir una atención adecuada y regrese a solicitar nuevamente el servicio y recomiende a otras personas en cuanto se brindó adecuadamente la atención en consultorio.

2. En cuanto a las expectativas las gestantes se encuentran satisfechas con el servicio de atención en consultorio prenatal lo cual consideran en regresar y que la atención para ellas considera que fue la adecuada.

3. En cuanto a percepciones las gestantes se encuentran satisfechas con la atención lo cual manifiestan retornar con la atención y recomendar a otros pacientes sobre el servicio que se le brindó.

4. Contar con personal de salud a que brinden una atención adecuada y capacitarlas a que la atención sea de cortesía a los pacientes que acuden a consultas tanto en admisión, SIS, consultorios externos, emergencias, laboratorios y farmacias para una adecuada atención y satisfactoria para el paciente se lleve una buena imagen y satisfactoria retornando así a prestar el servicio y recomiende a otras personas la atención que se le brindó.

REFERENCIAS

- 1.- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 349-368. Disponible en:http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2159/31.%20T051_71346504.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 2.- MINSA. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. [Online].; 2012 [Citado el 04 de enero del 2018]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>.
- 3.- INEI. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES 2014). Informe General. Perú, abril 2015. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4812/Mogoll%F3n_rk.pdf;jsessionid=4835E0E13D543261CE336E49426A320A?sequence=1
- 4.- Martín C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de Documentación 2000; 3: 139-153. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4812/Mogoll%F3n_rk.pdf;jsessionid=4835E0E13D543261CE336E49426A320A?sequence=1
- 5.- Andía C., Pineda A., Sottec V., Santos J., Molina M. y Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. 2002. Revista Situa XX. 2014: 18-22.
- 6.- Rojas J. Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud. Bolivia: Martínez J; 2015.
- 7.- Jaráiz E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. Revista Española de Ciencia Política. 2014; 32: 161-181.
- 8.- Avalos G. Nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes. Hospital Regional Docente de Trujillo. Cientifi-k. 2014. 1(1): 36-44. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4812/Mogoll%F3n_rk.pdf;jsessionid=4835E0E13D543261CE336E49426A320A?sequence=1
- 9.-Castro Reyes, E. Elizabeth y Contreras Auquilla E, Emanuel atención de salud calidad, acceso y evaluación de la atención de salud mecanismos de evaluación de la atención de

salud satisfacción del paciente hospital José carrasco Arteaga cuenca-ecuador – fecha de publicación 2014. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21039>

10.- Luque Rivera Mixmey Luisa influencia de la vulneración de los derechos como usuaria en la satisfacción de la atención en madres adolescentes que acuden al servicio de obstetricia del hospital de ventanilla, enero, 2014, Lima – Perú 2014. Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/3918/Luque_rm.pdf?sequence=1

11.-Mogollón, K. (2016) Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero – febrero 2016. Tesis para optar el Título de Licenciada en Obstetricia. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

12.- Mogollón Rea, Karla Del Pilar Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - febrero 2016. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4812>

13.-Herrera, O. (2015). Factores asociados a la calidad de atención en el Servicio de Emergencia. Hospital Sergio E. Bernales 2015. (Tesis para optar Grado de Maestro). Universidad San Martín de Porras. Lima Perú.

14.- Urbina Rosas, Kim Janet Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al Centro de Salud Carlos showing ferrari, región Huánuco, 2015. Disponible en:<http://distancia.udh.edu.pe/handle/123456789/497>

15.- Ríos Campos, Flavia Marisol Nivel de Satisfacción sobre calidad de Atención en el consultorio prenatal en gestantes adolescentes que acudieron al hospital de contingencia tingo maría de enero a diciembre 2017. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1704>

16. Caira Ticona, Deysi Fiorela (14) (Perú 2019). Factores relacionados a la satisfacción de la atención en gestantes de consultorio externo de obstetricia del Hospital III Goyeneche” Arequipa 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8156>

17.- Valdivia Alvarado, Daphnee Madeley Satisfacción vital en madres adolescentes atendidas en el centro de salud Guadalupito, La Libertad, 2017. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8156>

18.-Ramos, L. (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de salud de Picsi. (Tesis para optar el Grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud). Universidad San Martín de Porras. Lima-Perú.

- 19.- Revolo, V. (26 de Octubre de 2011). Recuperado el 21 de Junio de 2010, de http://www.samfyc.es/Revista/PDF/v12n3/v12n3_05_original.pdf.
http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2159/31.%20T051_71346504.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 20.- MINSA. (2012). Calidad en Salud-Encuesta de Satisfacción de Usuarios externos de Servicio de Salud-Lima Perú.
- 21.- Ministerio de Salud MINSA, Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos y servicios médicos de apoyo. 2012 disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>
- 22.- Organización Mundial de Salud (OMS, 2015). Salud y Derechos Humanos. Centro de Prensa. Recuperado el 10 de 07 de 2017, de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
- 23.- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2014). Introducción, administración y puntuación en la evaluación de la calidad de la atención. OMS. Ginebra-Suiz: WHOQOL-BREF
- 24.- Avalos G. Nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes. Hospital Regional Docente de Trujillo. Cientifi-k. 2014. 1(1): 36-44.
- 25.- Andía C., Pineda A., Sottec V., Santos J., Molina M. y Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. 2002. Revista Situa XX. 2015: 18-22.
- 26.- Rojas J. Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud. Bolivia: Martínez J; 2015.
- 27.- Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista de Salud Pública 2014; 34(4).
- 28.<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/643/TP%20%20UNH%20OBST.%200030.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 29.<https://es.slideshare.net/HermiasMontess/diseos-de-investigacion-hms>

30. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.

ANEXOS 1: Operacionalización de variables

variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escála de medición
Satisfacción según Expectativas	Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio. ³⁰	Para la realización del Proyecto se utilizó una encuesta llamada: sgarld que consta para su medición de 22 preguntas.	<p>Preguntas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiabilidad: del 01 al 05. ✓ Capacidad de Respuesta: del 06 al 09. ✓ Seguridad: del 10 al 13. ✓ Empatía: del 14 al 18. ✓ Aspectos Tangibles: del 19 al 22. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expectativas altas ✓ Expectativas bajas 	Nominal
Satisfacción según Percepciones	Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado. ³⁰	se utilizó una encuesta llamada: sgarld que consta de sus 22 preguntas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiabilidad: del 01 al 05. ✓ Capacidad de Respuesta: del 06 al 09. ✓ Seguridad: del 10 al 13. ✓ Empatía: del 14 al 18. ✓ Aspectos Tangibles: del 19 al 22. 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción Buena • Percepción mala 	Nominal

ANEXO 2



DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
*"Año de la Promoción de la Industria
 y del Compromiso Climático"*

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 de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº	E	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

ANEXO 3



HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA

DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
 "Año de la Promoción de la Industria
 y del Compromiso Climático"

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº	P	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

ANEXO 4

TABLAS

Satisfacción según expectativas y percepciones en gestantes

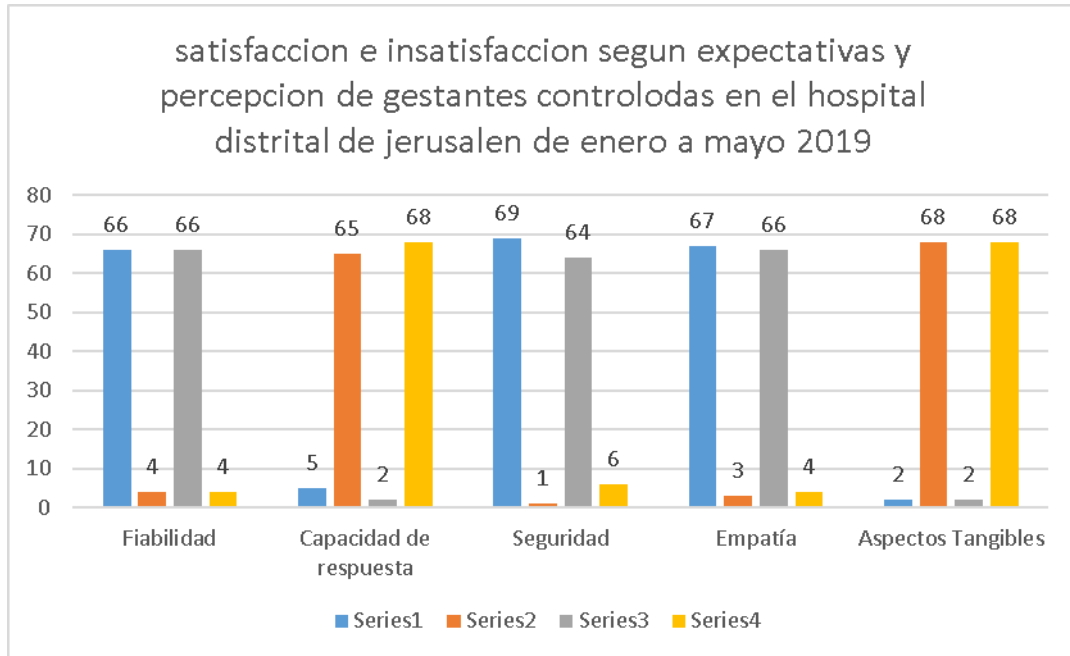
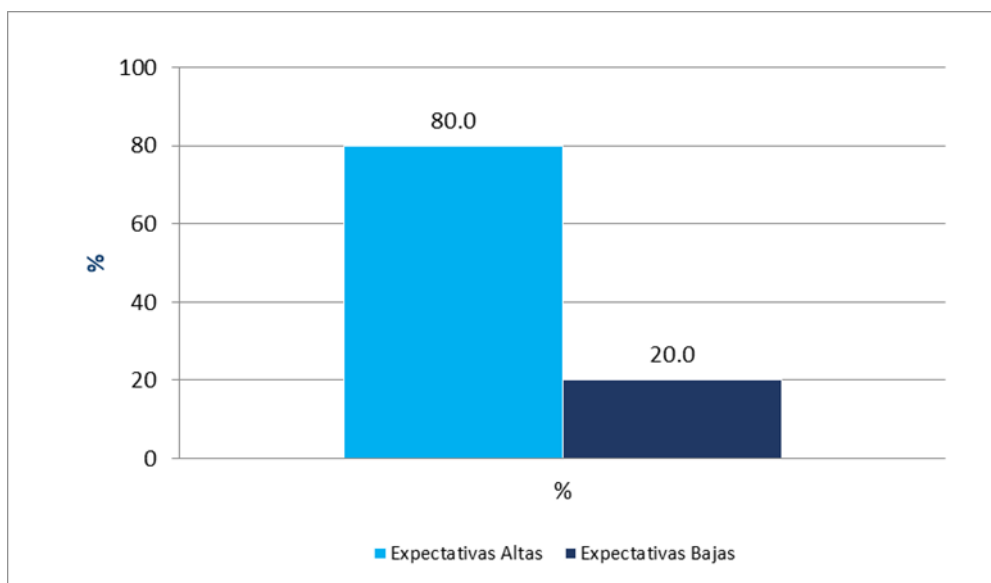
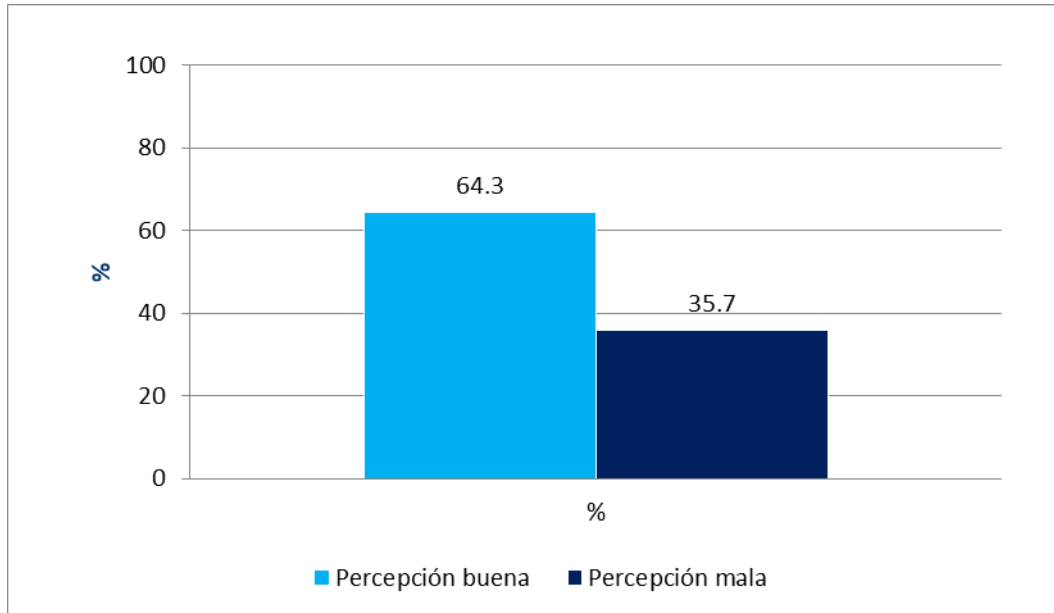


Tabla 2 se muestran que el 80% presenta expectativas altas en la satisfacción, y solo un 20% expectativa baja.



ANEXO 5

Tabla 3 se muestra que el 64.3% presenta una percepción buena en la satisfacción, y solo un 35.7% una percepción baja.



ANEXO 6

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

SOLICITO:

Permiso para realizar Trabajo de Investigación en el Hospital Distrital de Jerusalen Yo, **MARLIN JAKELI CHAVEZ SACHUN**, identificada con DNI N° **46145830**, con domicilio: MZ C3 LOTE:17 Manuel Arevalo La Esperanza. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado el pre grado en GESTION DE LOS SERVICIOS DESALUD. En la Universidad Cesar Vallejo. Solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su Institución sobre:

Satisfacción según expectativas y percepciones en gestantes controladas en el Hospital Distrital De Jerusalen, La Esperanza-Trujillo, enero - mayo 2019

PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE LICENCIATURA EN OBSTETRICIA

POR LO EXPUESTO:


Ruego a usted acceder a mi solicitud. Diembre del 2019.

CHAVEZ SACHUN MARLIN JAKELI

DNI N° 46145830

ANEXO 7

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

 <p>UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO</p>	<p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1</p>
---	---	---

Yo Marlen Janeli Chávez Sadún identificado con DNI N° 46145830 egresado de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Satisfacción según expectativas y percepciones en gestantes controlados en el Hosp. Trujillo" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

_____ 
FIRMA

DNI: 46145830


FECHA: 17 de Diciembre del 2019.

			
Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC/ Res.	Res.	Aprobó Rectorado PERU

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTRIBUIDA.

ANEXO 8

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Ana Vilma Peralta Iparraguirre.
..... docente de la Facultad Ciencias Médicas y
Escuela Profesional Obstetricia de la Universidad César Vallejo Trujillo
(precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

« Satisfacción según Expectativas y Percepciones en gestantes controladas en el Hospital Distrital de Jerusalén y La Esperanza - Trujillo Enero - Mayo 2019. »

del (de la) estudiante Martin Jakeli Chávez Sachún
..... constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25..% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha 17 de Diciembre del 2019 - Trujillo.

Ana Vilma Peralta Iparraguirre
.....
Firma
Nombres y apellidos del (de la) docente
DNI 8140470

			
Revisó	Vicerrectorado de Investigación	Responsable del GAC	Aprobó Rectorado

NOTA: Cuando el documento impreso difiere del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

ANEXO 9

PANTALLAZO DEL PORCENTAJE DE TURNITIN

SATISFACCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES EN GESTANTES CONTROLADAS EN EL HOSPITAL DISTRITAL DE JERUSALEN LA ESPERANZA

2DA REVISION REPOSITORIO

INFORME DE ORIGINALIDAD

