

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

FACULTAD DE OBSTETRICIA

E.A.P. DE OBSTETRICIA



TESIS

**NIVEL DE SATISFACCION ASOCIADO A FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS
Y ECONOMICOS DE LA GESTANTE ATENDIDA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA GINECO-OBSTÉTRICA. HOSPITAL REGIONAL
“HERMILIO VALDIZAN MEDRANO” JUNIO – OCTUBRE 2017.**

TESISTAS

MARQUINA BEDOYA, Elizabeth

ROBLES CAJAS, Jerica Liz

ASESORA

Dra. MARY LUISA MAQUE PONCE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

HUÁNUCO – PERÚ

2018

**NIVEL DE SATISFACCION ASOCIADO A FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS
Y ECONOMICOS DE LA GESTANTE ATENDIDA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA GINECO-OBSTÉTRICA. HOSPITAL REGIONAL
“HERMILIO VALDIZAN MEDRANO” JUNIO – OCTUBRE 2017.**

DEDICATORIA

A Dios y a la virgen de Guadalupe por guiar mi camino y llenarme de bendiciones.

A mis padres Walter y Lourdes con gratitud y amor por su sacrificio, amor y consejos, por haberme apoyado de manera incondicional hasta mi realización profesional.

A mis hermanas Eyleen Lourdes y Deyliz Vanessa quienes con su amor y cariño fortalecen mi camino y me dan fuerzas para seguir adelante.

A mi novio Carlos quien me brindo su amor, paciencia y colaboración incondicional para poder culminar mi carrera profesional.

JERICA LIZ

A Dios por la vida, por la salud, por la familia y por otro día más de vida.

A mis padres Esteban y María por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por su gran ejemplo de superación, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A mi esposo por ese optimismo que siempre me impulso a seguir adelante, por su apoyo y ánimo que me brinda día a día para alcanzar nuevas metas tanto profesionales y personales.

MARIA ELIZABETH

AGRADECIMIENTO

- A Dios por aarnos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.
- Queremos dar agradecimiento más profundo a nuestra asesora la Dra. Mary Luisa Maque Ponce, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y por su tiempo para el desarrollo de nuestra tesis.
- Al director del Hospital Regional “Hermilio Valdizan Medrano” por apoyar en la ejecución de la tesis.
- A los docentes de la facultad de Obstetricia de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” Huanuco, por su contribución en la formación académica.

Los autores

RESUMEN

NIVEL DE SATISFACCION ASOCIADO A FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS Y ECONOMICOS DE LA GESTANTE ATENDIDA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA GINECO-OBSTÉTRICA. HOSPITAL REGIONAL “HERMILIO VALDIZAN MEDRANO” JUNIO – OCTUBRE 2017.

La investigación fue realizada en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, con el conocer la asociación que existe entre nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos y económicos en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, durante el periodo Junio-Octubre 2017; con un tipo de estudio bivariado, analítico, transversal, prospectivo; que corresponde al diseño relacional-transeccional; desarrollado durante el periodo de Junio – Octubre 2017; la muestra estuvo constituida por 48 gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, fueron seleccionadas por muestreo no probabilístico por criterios de inclusión y exclusión. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario para medir percepción y la expectativas de la calidad de atención, mediante la encuesta SERQUAL validado por el Ministerio de Salud y con el cálculo del índice de confiabilidad de Crombach de 0,890; los principales resultados son: el promedio de la edad de los universitarios es de 25 años y teniendo una mayor frecuencia en adolescentes de 28 años, el 95.8% son de sexo femenino, un 50% tienen estudios de nivel secundaria, un 68.8% son convivientes, un 43.6% proceden de Amarilis, el 75% son ama de casa, el 85.4% no son profesionales. Con un resultado mediante la prueba estadística *Chi Cuadrado* se elaboran seis tablas de contingencia con las cuales se evidencia que no hay relación entre las dos variables; concluimos que no existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos y económicos de los encuestados en el servicio de emergencia gineco-obstétrica sobre la atención brindada a las gestantes del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, durante el periodo de Junio – Octubre 2017.

Palabras claves: *nivel de satisfacción, factores sociodemográficos, factores económicos.*

SUMMARY

LEVEL OF SATISFACTION ASSOCIATED WITH SOCIODEMOGRAPHIC AND ECONOMIC FACTORS OF THE MANAGER ATTENDED IN THE GYNECO-OBSTETRIC EMERGENCY SERVICE. HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZAN MEDRANO" JUNE - OCTOBER 2017.

The research was carried out in the Regional Hospital "Hermilio Valdizán Medrano", with the knowledge of the association that exists between the level of satisfaction and socio-demographic and economic factors in the gynecological-obstetric emergency service, during the period June-October 2017; with a bivariate, analytical, transversal, prospective type of study; which corresponds to the relational-transectional design; developed during the period of June - October 2017; The sample consisted of 48 pregnant women attended in the gynecological-obstetric emergency service of the Regional Hospital "Hermilio Valdizán Medrano", were selected by non-probabilistic sampling by inclusion and exclusion criteria. The technique used was the survey and the instrument was a questionnaire to measure perception and expectations of the quality of care, through the SERQUAL survey validated by the Ministry of Health and with the calculation of Crombach's reliability index of 0.890; the main results are: the average of the age of the university students is of 25 years and having a greater frequency in adolescents of 28 years, 95.8% are of feminine sex, 50% have studies of secondary level, a 68.8% are cohabitants , 43.6% come from Amaryllis, 75% are housewives, 85.4% are not professionals. With a result using the Chi Square statistical test, six contingency tables are drawn up with which it is evident that there is no relationship between the two variables; We conclude that there is no significant relationship between the level of satisfaction and the sociodemographic and economic factors of the respondents in the gynecological-obstetric emergency service about the care provided to the pregnant women of the Hermilio Valdizán Medrano Regional Hospital, during the period of June -October 2017.

Keywords: *level of satisfaction, sociodemographic factors, economic factors.*

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	V
SUMMARY	VI
INTRODUCCIÓN	VIII
CAPITULO I	11
MARCO TEÓRICO	11
1.1 Antecedentes.....	11
1.1.1 Antecedentes Internacionales	11
1.1.2 Antecedentes Nacionales.....	15
1.1.3 Antecedentes Locales.....	24
1.2 Investigación Bibliográfica.....	24
1.2.1. Nivel de satisfacción.....	24
1.2.2. Servicios de salud hospitalarios	27
1.2.3. Factores sociodemográficos	31
1.2.4. Factores económicos	31
1.3. Definición de Términos Básicos.....	32
1.4. Hipótesis.....	33
1.5. Sistema de variables.....	33
1.6. Operacionalización de Variables.....	34
1.7. Objetivo	34
1.7.1. Objetivo General	34
1.7.2. Objetivo Específico.....	34
CAPITULO II	35
MARCO METODOLÓGICO	35
2.1 Ámbito de Estudio.....	35
2.2 Tipo de Investigación	35
2.3 Diseño y Esquema de Investigación	35
2.4 Universo, Población y Muestra.....	36
2.5. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	37
CAPITULO III.....	39
RESULTADOS	39
ANEXOS.....	93

INTRODUCCIÓN

La salud de la mujer es un derecho fundamental y como tal debe promoverse continuamente, constituye además un determinante crucial del desarrollo social y económico, ya que es la mujer quien se encarga de preservar la continuidad de la humanidad a través del embarazo. (1) Por lo cual debemos brindar un servicio con calidad para la satisfacción de la paciente.

La satisfacción de los usuarios, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el Indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario. (2)

Razón por la que consideramos que en los servicios ofrecidos en el Hospital Regional Hermilio Valdizán se evalué la percepción y expectativa de la calidad de atención en los servicios brindados y considerando la importancia de evaluar cada 6 a 12 meses según recomendación de Ministerio de Salud, así como el saber la importancia que esto tiene para la adecuada atención según los diferentes niveles de atención en beneficio de los pacientes que acuden a dicho establecimiento de salud es el presente trabajo de investigación, así mismo recalcar que la satisfacción de los usuarios va a permitir la continuidad de los mismos al centro de salud del área jurisdiccional sin tener que recurrir a establecimientos de mayor complejidad por morbilidad es que corresponden a un primer nivel de atención. (3)

Anualmente mueren 500 mil mujeres por causas relacionadas al embarazo, parto o puerperio, 22 mil de las cuales se encuentran en América Latina. Estos valores son correlacionados a la prestación inadecuada de los servicios básicos de salud necesarios para estas mujeres. Condiciones de

pobre higiene, poca preparación del personal, la falta de empleo y conocimiento de normas y protocolos son algunas de las causas de la alta tasa de morbi-mortalidad materna a nivel global. La mortalidad materna subyace como un problema mayor de salud pública. Es además uno de los indicadores sanitarios que con más exactitud demuestra la exclusión social, la inequidad y permite evidenciar el grado de desorganización y accesibilidad de los servicios de salud. (1)

En el servicio de emergencias gineco-obstétricas del Hospital Regional Hermilio Valdizán es necesario conocer la calidad de atención percibida por las pacientes. Además del problema ya mencionado, como servicio que se brinda, en el marco del mejoramiento continuo que cualquier entidad desea emprender, conocer y poder cuantificar el nivel de satisfacción por parte de las usuarias es sumamente necesario para corregir determinados defectos administrativos y de atención. Es importante conocer el nivel de satisfacción porque, dado que una satisfacción baja puede ser indicador de una mala atención, indirectamente conociendo la percepción de la atención, esta se puede correlacionar con las tasas de complicaciones durante y después de la atención. Por último el problema a mencionar que se puede abordar en esta investigación es el comprobar el trato humano en la práctica médica, puesto que una atención percibida como pobre, casi siempre será indicador, aunque no exclusivo, un trato poco personal y humano.

La presente investigación surge de la formulación de las siguientes interrogantes generales y específicas respectivamente: ¿Cuál es la asociación entre el nivel de satisfacción de la gestante y los factores sociodemográficos y económicos asociados atendidas en el servicio de emergencia gineco-

obstétricas del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes con relación al análisis de las diferencias obtenidas entre las expectativas y percepciones en el servicio de emergencia gineco-obstétricas? Se planificó una investigación de nivel relacional-transeccional y con el objetivo de Conocer la asociación que existe entre nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos y económicos en el servicio de emergencia gineco-obstétricas del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, durante el periodo de Junio–Octubre 2017; se precisaron las siguientes variables de estudio: factores asociados y el nivel de satisfacción, las que fueron operacionalizadas con el propósito de alcanzar los objetivos.

La tesis se ha estructurado de la siguiente manera: marco teórico, marco metodológico, resultados, discusión, conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

De la búsqueda internacional de artículos, tesis e investigaciones relacionadas con el tema se encontraron los siguientes:

En Managua - Nicaragua (2016) Balmaceda M, Vázquez N, en su trabajo de investigación titulado: "Satisfacción en la Calidad de Atención Prenatal, según la opinión de las usuarias/os de los Centros de Salud del municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016". El propósito de la investigación es analizar la satisfacción en la calidad de la atención prenatal según la opinión de las usuarias del Centro Dd Salud Lacayo Farfán del municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016. Este estudio es de tipo descriptivo, de corte transversal y prospectivo en el tiempo, el área de estudio es el puesto de salud Lacayo Farfán, la muestra seleccionada fueron 20 embarazadas y 2 personal que laboran en el puesto, para valorar la calidad de atención prenatal, se realizó una guía de observación, entrevista a usuarias interna e externa, para evaluar la característica demográfica de las usuarias interna e externa, el entorno, lo científico técnico, satisfacción de atención, al igual una guía de observación al expediente clínico. Los principales hallazgos que se encontraron en el puesto son: no

cuenta con cama para la atención, con el equipo completo, el material necesario para realizar el procedimiento, falta de insumos médico y no médico, falta de medios de comunicación telefónica. Sobre el cumplimiento técnico científico el observador y las usuarias internas lo clasifican como bueno pero las usuarias externas lo evalúan como regular dado que en gran mayoría no se les llama por su nombre y no se les realiza los procedimientos de rutina. En conclusión en cuanto entorno, cumplimiento técnico científico y satisfacción los datos revelan una deficiencia en la calidad porque en todo el proceso se clasifica como regular según la información obtenida. (4)

En Chile (2014) Gallardo A, Reynaldos K, en su trabajo de investigación titulado: "Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería" Uno de los aspectos relevantes y que en muchos casos determina la competitividad y permanencia en el mercado de las instituciones es la calidad de servicio. Frente a esto surge la necesidad de conocer cómo el usuario percibe y forma expectativas. Dentro de las empresas que aspiran a la calidad en su atención se encuentran las instituciones de salud siendo relevante identificar aspectos que influyen en la calidad de servicio. Tuvo como objetivo analizar los estudios realizados en el área de salud con enfoque en percepción y expectativas de servicio. Diseño y método: con el propósito de analizar estudios relacionados con calidad de servicio. Resultados: Todos los artículos comprenden la evaluación de la percepción y la

calidad de servicio. De ellos 15 hacen referencia a servicios de salud. Las conclusiones fueron que la calidad de servicio es percibida de diferentes maneras. Existen múltiples factores que determinan la percepción de calidad de servicio uno de ellos es el estado de salud de los usuarios. (5)

En Granada - España (2013) Aguilar M, et. Coll., en su trabajo de investigación titulado: "Valoración del nivel de satisfacción en un grupo de mujeres de Granada sobre atención al parto, acompañamiento y duración de la lactancia". Introducción: El análisis de la satisfacción se está utilizando como instrumento para crear diferentes reformas sanitarias para la mejora de la calidad y numerosos estudios apuntan al incremento de la satisfacción de la madre en relación directa con el cuidado en la maternidad. Tuvo como objetivos: Identificar el grado de satisfacción de la mujer sobre la atención al parto, el acompañamiento durante el nacimiento y la duración de la lactancia materna. El estudio fue de tipo descriptivo transversal en el Hospital Universitario San Cecilio de Granada (España), durante el periodo de tiempo Agosto del 2011 al 2012, se realizó con una segunda fase de seguimiento prospectivo a una N = 60 madres. Se utilizó un protocolo (Anexo 1) a las 24 horas en el hospital y a los 14 días por teléfono. A los 3 meses, se realizó un seguimiento relacionado con la alimentación del bebe. Los resultados fueron que el nivel de satisfacción global sobre el parto es alto en la población estudiada. Se ha demostrado que la lactancia materna ($P = 0,514$) y el parto vía vaginal sin

epidural ($P = 0,320$) crea una mayor satisfacción en la madre. Por otro lado, la satisfacción sobre el parto guarda relación con la duración de la lactancia materna. Se concluyó que la opinión satisfactoria de las madres relacionadas con la atención al parto y el acompañamiento durante el nacimiento se incrementa en aquellas mujeres cuyo parto ocurrió de forma eutócica sin epidural e iniciaron la lactancia materna precoz. (6)

En México (2013) Reyes, Hortencia; en su trabajo de investigación titulado: "Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México". Tuvo como objetivo identificar la percepción de los usuarios de los servicios de salud ambulatorios en México sobre la calidad de atención y los factores asociados con dicha percepción. Material y métodos. De los datos obtenidos por las Encuestas Nacionales de Salud y Nutrición 2006 y 2012 se analizó la percepción de la atención recibida y de mejoría en salud después de la atención; se elaboró un modelo multivariado para identificar los factores de los servicios asociados con la percepción de mejoría. Los resultados principales son que la buena percepción de atención se elevó de 82 a 85%, y la de mejoría del estado de salud, de 79 a 81%, entre los años 2006 y 2012. La explicación sobre la enfermedad y tratamiento, la consulta sin cita previa, la oportunidad de elegir el servicio de salud y menor tiempo de espera se asociaron con la percepción de mejoría. Se concluye que existen avances en la calidad de atención percibida en la atención ambulatoria en México,

por lo tanto es necesario fortalecer estrategias organizacionales para brindar atención con mayor oportunidad y responder a las expectativas de los usuarios. (7)

En Chile (2007) Riveros J, Berné C, en su trabajo de investigación titulado: "Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos". El nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios proporcionada por los hospitales públicos se está convirtiendo en un tema importante para las autoridades sanitarias. Tuvo como objetivo: Analizar una investigación aplicada a los pacientes, sobre el nivel de satisfacción con el servicio prestado Por un hospital público regional en Chile. Material y métodos: se aplicó una investigación a 150 Ambulatoria (76% mujeres) y 50 pacientes hospitalizados (56% mujeres). Incluyó 28 preguntas Sobre aspectos de gestión de la atención de la salud y 20 preguntas sobre la satisfacción del cliente. Los datos fueron Analizados mediante análisis factorial y regresiones múltiples. Los resultados fueron los siguientes: El personal con mayor impacto en la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios. El momento de la atención fue el aspecto más influyente en la satisfacción global. Se concluyó que los resultados confirman las del exterior y pueden orientar una Gestión de hospitales públicos. (8)

1.1.2 Antecedentes Nacionales

De la búsqueda nacional de artículos, tesis e investigaciones relacionadas con el tema se encontraron los siguientes:

En San Juan – Iquitos (2017) Marín A, en su trabajo de investigación titulado: “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017”. El presente artículo tuvo como propósito determinar la calidad de atención y grado de satisfacción en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto en los meses de Enero a Marzo 2017. El estudio fue de tipo descriptivo con un diseño observacional, descriptivo, transversal, prospectivo. La muestra significativa fue obtenida del 10% de los pacientes atendidos por varias Obstetras en dos meses con un nivel de confianza del 95% y un margen de error esperado del 5%. La técnica que se empleó para la recolección de los datos fue no probabilística al azar simple. El instrumento fue la encuesta SERVQUAL y para el análisis de los datos se empleó tablas de porcentajes y promedios, gráficos estadísticos y los resultados más relevantes fueron: Los usuarios de consultorios externos evidenció insatisfacción en un 31% En la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo una insatisfacción de 18.2%, seguido por la dimensión de fiabilidad con 37.5% y aspectos tangibles 30.6%. Respecto a la satisfacción el mayor porcentaje de usuarios evidenció satisfacción en la capacidad de respuesta 81.8% seguido de aspectos tangibles de 69.4%. Con los resultados obtenidos se interpretó por medio de cuadros y gráficos estadísticos aplicando el aplicativo de la encuesta SERVQUAL y se concluyó que hay un alto porcentaje de satisfacción en los usuarios de los consultorios

externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. (9)

En Lima (2016) Tinoco M., en su trabajo de investigación titulado: "Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015". Tuvo como objetivo: Determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del HN.PNP.LNS en el periodo de Octubre-Diciembre del 2015. El estudio fue de tipo observacional, descriptivo, transversal realizado entre los meses de Octubre y Noviembre del 2015. Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador presente en la RM 527-2011 MINSA. Se utilizó una encuesta (SERVQUAL) en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa mediante el instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios SERVQUAL modificado, el cual indica el grado de satisfacción e insatisfacción del usuario. Los resultados fueron que se encuestaron 460 pacientes. Según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. Se concluyó

que el usuario externo en consulta externa del HN.PNP.LNS se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital. (10)

En Lima (2015) Ramos L, en su trabajo de investigación titulado: "Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Picsi 2015" El presente trabajo está basado en un estudio observacional, analítico, prospectivo de corte transversal, que tuvo como finalidad determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi, durante los meses de Junio a Agosto del 2015. Esta investigación nos permite evaluar el grado de satisfacción de la atención en los diferentes servicios que presta el centro de salud desde la perspectiva del usuario externo, Para la obtención de la información realizamos una encuesta se trabaja con un nivel de confianza muestral del 95%, un error estándar del 10% y como en este centro de salud no existe referencia alguna de mediciones anteriores se determina que la proporción de pacientes insatisfechos sea igual que la de pacientes o usuarios satisfechos. El instrumento empleado en la recolección de datos, es una encuesta validada por el MINSA, para este tipo de centro de salud de atención primaria y consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre la percepción, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación de la calidad de los servicios recibidos, cada pregunta tiene un rango de respuestas que va del 1 al 7, siendo 1 la menor calificación y 7 la

mayor calificación. Con este instrumento se ha concluido que hay un 72,2% de usuarios satisfechos con los servicios brindados por el Centro de Salud de Picsi y un 27,84% manifiestan no estar satisfechos. Se entrevistaron a 96 usuarios externos que acuden a los diferentes servicios del Centro de Salud, las variables de estudio fueron las dimensiones establecidas por el método aplicado. Los resultados de este trabajo muestran un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción. Dentro de las variables con mayor satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente , mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas en lo que se refiere a este punto fundamentalmente a la pregunta 9 sobre que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios mostrando un 75% de la población insatisfecha. Las conclusiones demuestran que los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi, 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. (11)

En Lima (2015) Seclén J, Darras C, en su trabajo de investigación titulado: "Satisfacción de usuarios de los servicios de

salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú". Tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario (SU) en centros de salud (CS) y hospitales del MINSA; analizar la relación entre SU y nivel socioeconómico (NSE); e identificar los factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. El método utilizado fue el análisis secundario de los datos de Encuesta Nacional de Niveles de Vida (ENNIV) 2000. Fueron entrevistados 376 y 327 usuarios de los CS y hospitales, respectivamente. Las variables de estudio fueron SU, nivel socioeconómico y características sociodemográficas y accesibilidad para la atención. Se aplicó estadística descriptiva y multivariada. Los principales resultados fueron que los usuarios de los establecimientos muestran características diferenciadas. La SU fue 68,1% y 62,1% para los CS y hospitales, respectivamente. Los usuarios de menor NSE presentaron mayor satisfacción. La edad, educación, distancia al establecimiento y el tiempo de espera presentan asociaciones con la SU. Se concluyó que existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, que muestran relación con la satisfacción del usuario; tales factores se comportan de manera particular según el tipo de establecimiento de salud (centro de salud, hospital), debido fundamentalmente a que la población usuaria es distinta. Esto último relativiza la comparación del nivel de satisfacción y de sus factores asociados entre tales establecimientos. (12)

En Lima (2013) García, D., en su trabajo de investigación

titulado: “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013”. La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública; siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es considerada válida solo si es percibida por el cliente, razón por la cual es importante evaluar la satisfacción del usuario externo periódicamente. Tuvo como objetivo: Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos. El método de estudio fue el análisis secundario de los datos de la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de salud, grado de empatía y la seguridad que

ofrece el profesional de salud así como la evaluación de los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal. Los resultados fueron: De los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Se concluye según los resultados obtenidos podemos concluir que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en

dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios. (13)

En Lima (2002) Vicuña M., en su trabajo de investigación titulado: "Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos", tuvo como objetivo: Describir el nivel de satisfacción y las disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. El diseño del estudio fue de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal. El método consistió que a las usuarias hospitalizadas y sus acompañantes, en el Hospital Hipólito Unanue de Lima, se entrevistó luego de la alta médica a las pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia (n= 66) y a sus acompañantes (n=34), mediante un cuestionario semiestructurado (Servqual modificado). Los resultados fueron que se encontró altos niveles de satisfacción por la atención a la paciente (86,6% pacientes y 72,4% familiares). Sin embargo, el nivel de satisfacción por la atención al acompañante fue significativamente menor (67,7%, $p < 0,05$). La proporción de usuarios que calificó el servicio de excelente (24,7%) se ubicó por encima de los estándares Servqual. El 92,5% de usuarios presentó una o más disfunciones. Las pacientes se quejaron más frecuentemente por los largos tiempos de espera, la falta de calidez en el trato y deficiencias en el confort. Se concluyó que los usuarios de los servicios de Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue presentan altos niveles de satisfacción junto a altos porcentajes de quejas. El núcleo de procesos a intervenir para

mejorar la satisfacción es limitado y vulnerable a la intervención en el corto plazo. (14)

1.1.3 Antecedentes Locales

No se ha encontrado antecedentes regionales para la presente investigación.

1.2 Investigación Bibliográfica

1.2.1. Nivel de satisfacción

La satisfacción de usuarios es considerada como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto con el servicio recibido. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual. (15)

El nivel de satisfacción se entenderá como el grado de conformidad que tiene el paciente teniendo en cuenta los aspectos técnicos e interpersonales que le presta el personal de obstetricia. (16)

La satisfacción del usuario es una de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, La satisfacción del cliente puede influir en:

- ✓ El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- ✓ El lugar al cual acuda para recibir atención.
- ✓ El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- ✓ El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.

- ✓ El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.
- ✓ El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios puede ser que este satisfecho con decir servicios relativamente deficientes. (17)

Medición del Nivel de satisfacción:

Se medirá a través de la encuesta Servqual el cual es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a America Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.

El cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones:

En la primera se interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar,

en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.

Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas. (18)

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas. (18)

Calidad de atención:

La calidad de atención incluye generalmente dos grandes aspectos: la satisfacción del paciente y sus familiares con el trato que reciben, y la calidad con lo que se aplica la tecnología médica y se evitan sus indeseables efectos colaterales. La calidad es definida como una filosofía entendida como un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad en la cobertura, estrategias e impacto de los servicios de salud en donde la satisfacción del usuario constituye el principal elemento en la dimensión de resultado de la atención.

La calidad de atención se basa a ofrecer un servicio producto de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de los que el espera .al satisfacer las necesidades del cliente de manera consiente en todos los aspectos. La calidad implica constancia de propósito y consistencia y adecuación de las necesidades del paciente incluyendo la oportunidad y el costo de servicio. (19)

1.2.2. Servicios de salud hospitalarios

Servicio de Hospitalización

Son los servicios destinados al internamiento de pacientes para su diagnóstico, recuperación y/o tratamiento y sus ambientes anexos para trabajo de enfermería; se relacionan fundamentalmente con los servicios de apoyo, complementación, diagnóstico y tratamiento, quirúrgicos, obstétricos, de cocina y de lavandería. (20)

Servicio de Emergencia

El Departamento de Emergencias (ED), a veces denominado Accidentes y Emergencia (A & E), Sala de Urgencias (ER), Emergency Ward (EW) o Departamento de Accidentes, es un hospital o departamento de atención primaria o sección de un hospital que ofrece un tratamiento inicial de pacientes con un amplio espectro de enfermedades y lesiones, algunas de las cuales pueden ser potencialmente mortales y requieren atención inmediata. En algunos países, los servicios de urgencias se han convertido en importantes puntos de entrada para quienes no tienen otros medios

de acceso a la atención médica. Personal de los equipos de tratamiento de pacientes de emergencia y proporcionar apoyo a los miembros de la familia. Los servicios de emergencia de la mayoría de los hospitales operan todo el día, aunque los niveles de dotación de personal intenten de reflejar el volumen de pacientes. La mayoría de los pacientes buscan el Departamento de Emergencia en la tarde y horas de la noche, y la dotación de personal refleja este fenómeno. (21)

El nivel 1 se caracteriza por la atención que brinda el médico general tanto en servicios de urgencia en el nivel primario; el nivel 2 por la aparición de especialistas básicos en la atención de urgencias; el nivel 3 por la presencia además de supraespecialistas en el área médica y quirúrgica en la prestación de urgencias. (22)

De los recursos Humanos

La dotación de recursos humanos para la atención de los pacientes en el servicio de emergencia estará de acuerdo a las necesidades de la demanda, el nivel de complejidad del establecimiento y los recursos disponibles, según categoría del establecimiento por turno de atención en los servicios de emergencia. (23)

Establecimientos del primer nivel de atención: debe ser realizada por el Médico cirujano con competencias para brindar reanimación cardio-pulmonar cerebral básica, soporte básico de trauma y manejo del paciente en situaciones de emergencia.

Establecimiento de salud II- 1, II- 2, III-1, III- 2: debe de contar con médico jefe del servicio, médico del servicio, jefe(a) de enfermería del servicio de emergencia, enfermera asistencial, obstetra, técnico de enfermería, otros profesionales.

Indicadores del servicio de emergencia

Indicadores de proceso: Porcentaje de casos manejados de acuerdo a guías de práctica clínica para enfermedades prevalentes. (23)

Estándar >80%

Indicadores de eficiencia:

- Razón de emergencia por consulta médica. Mide la relación que existe entre las atenciones de emergencia con respecto a las atenciones de consultas médicas. (23)

Estándar: 1/10

- Tasa de reingresos a emergencia dentro de las 48 horas

Estándar: <1%

Indicadores de calidad:

- Promedio de tiempo de espera en el servicio de emergencia para ser atendido según casos de prioridad. Permite evaluar la calidad y oportunidad del servicio que se brinda en el servicio de emergencia, a través de la cuantificación del tiempo desde la recepción hasta la atención del paciente (23)

Estándar:

Casos de prioridad I: atención inmediata.

Casos de prioridad II: periodos de menos o igual a 10 minutos.

Casos de prioridad III: periodos de menos o igual a 20 minutos.

- Porcentajes de pacientes en sala de observación con estancia mayores o iguales a 12 horas
- Permite evaluar el tiempo de permanencia del paciente en sala de observación de emergencia.

Estándar: 0% de pacientes con estancia mayor a 12 horas

- Porcentaje de fallecidos en emergencia

Estándar: < 2% de los atendidos

- Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con la atención brindada por el servicio

Estándar > 80% de los atendidos

- Porcentaje de trabajadores de emergencia que refieren estar satisfechos con el trabajo en el servicio.

Estándar > 80% de los trabajadores de emergencia

Servicio de consultorios externos

Corresponden a la atención ambulatoria. Los consultorios que están integrados a un centro asistencial u hospital consisten en habitaciones que están especialmente acondicionadas para llevar a cabo la mencionada tarea.

Disponen de un escritorio en el cual el médico entrevista a su paciente, es decir, conversan acerca de los motivos de la consulta. De acuerdo a esos comentarios el médico puede recomendarle determinadas acciones, derivarlo a otro especialista, extenderle

órdenes para que se someta a alguna práctica, entre otras cuestiones. También es frecuente que el consultorio cuente con una camilla en la cual el médico puede realizarle una revisión de rutina, como por ejemplo medirle la presión sanguínea, tomarle el pulso, palpar alguna parte de su cuerpo, entre otras acciones. (24)

1.2.3. Factores sociodemográficos

Son los factores relativos a las características asignadas a la edad, sexo, educación, ingresos, estado civil, trabajo, religión, tasa de natalidad, tasa de mortalidad, tamaño de la familia, y la edad de matrimonio así como a las características demográficas: volumen de población, inmigración, natalidad, mortalidad, etc. De una sociedad. (25)

1.2.4. Factores económicos

Los factores socioeconómicos en los que se desenvuelve un individuo afectan de forma directa a la salud individual y comunitaria. Asimismo, el control y seguimiento de distintas patologías y/o eventos considerados fisiológicos, pero que en su evolución pueden entrañar algún riesgo, tales como el embarazo, pueden verse afectados por condicionantes ajenos al proceso físico en sí. Las diferencias socioeconómicas generan una desigualdad en salud que no sólo aumenta la morbimortalidad general, sino que se traduce en una baja utilización de los servicios preventivos y de planificación, así como en un mayor porcentaje de hábitos nocivos para la salud en los grupos socioeconómicamente más deprimidos. Se ha puesto

de manifiesto que, en países desarrollados como EE.UU., al menos un tercio de las mujeres gestantes reciben un cuidado prenatal inadecuado⁶. Esto ocurre especialmente en los grupos de mujeres adolescentes, pertenecientes a minorías étnicas, solteras, de menor nivel de instrucción y pertenecientes a estratos económicos más deprimidos. En España el grado de atención a las embarazadas es variable y difícil de estimar dada la heterogeneidad de los niveles en los que se presta el servicio de atención prenatal. Las creencias y la información que tiene la mujer sobre el proceso gestacional condicionan una actitud distinta ante la necesidad del cuidado prenatal en los diferentes grupos sociales a los que pertenezca la gestante. Se sabe que un alto nivel de estrés, un bajo soporte social y una dinámica familiar disfuncional aumentan las posibilidades de complicaciones gestacionales y del parto. Igualmente, una actitud negativa de la madre hacia el embarazo muestra correlación con la mortalidad perinatal y con el parto prematuro. Por otro lado, un bajo peso del recién nacido se ha asociado con el embarazo no deseado, así como con la combinación de disfunción familiar y escasos cuidados prenatales. (26)

1.3. Definición de Términos Básicos

Nivel de satisfacción: trata de una medida por medio de la que se quiere valorar que cumple su meta principal, ofreciendo servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. (27)

Gestante: Estado fisiológico de la mujer que se inicia con la fecundación y termina con el parto. (28)

Servicio de emergencia: sección de un hospital que ofrece un tratamiento inicial de pacientes con un amplio espectro de enfermedades y lesiones, algunas de las cuales pueden ser potencialmente mortales y requieren atención inmediata. (29)

Factores sociodemográficos: son los factores relativos a los aspectos y modelos culturales, creencias y actitudes, etc. Así como las características demográficas. (25)

Factores económicos: Los factores socioeconómicos en los que se desenvuelve un individuo afectan de forma directa a la salud individual y comunitaria. (26)

1.4. Hipótesis

H₁: Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos y económicos de las gestantes en el servicio de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

H₀: No existe una relación significativa entre nivel de satisfacción y los sociodemográficas y económicos de las gestantes en el servicio de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

1.5. Sistema de Variables

1.5.1. Variable Independiente

Factores asociados

Indicadores:

✓ Factores demográficos

- ✓ Factores económicos

1.5.2. Variable Dependiente

Nivel de satisfacción

Indicadores:

- ✓ Expectativas
- ✓ Percepciones

1.6. Operacionalización de Variables

(Ver anexo 02)

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo General

Conocer la asociación que existe entre nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos y económicos en el servicio de emergencia gineco-obstétricas del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano junio –octubre 2017.

1.7.2. Objetivo Específico

- ✓ Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes con relación al análisis de las diferencias obtenidas entre las expectativas y percepciones en el servicio de emergencia gineco-obstétricas.
- ✓ Identificar los factores sociodemográficos y económicos que intervienen en nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétricas.

CAPITULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 **Ámbito de Estudio**

El estudio se realizó en el servicio de emergencia gineco-obstétricas del “Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano”, ubicado en el Hospital de Contingencia, en Jancao la Esperanza (referencia: calle de ingreso a la Aldea San Juan Bosco - carretera central, en el distrito de Amarilis, provincia y departamento de Huánuco.

Ámbito temporal. Estuvo comprendido de Junio – Octubre del 2017.

2.2 **Tipo de Investigación**

El nivel de investigación fue el relacional, ya que demuestra dependencia probabilística entre eventos.

El tipo de investigación se determinó de la siguiente manera: (30)

Bivariado: De acuerdo al número de variables y de interés.

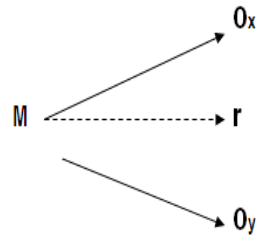
Analítico: Porque plantea y pone a prueba una hipótesis.

Transversal: La exposición del grupo de estudio fue en un solo momento temporal.

Prospectivo: Porque los datos fueron recogidos donde el investigador tuvo participación.

2.3 **Diseño y Esquema de Investigación**

El diseño correspondió a un estudio: Relacional – transeccional y se esquematizó:



<p>Leyenda M= Muestra Ox= Observación de la Variable 1 Oy= Observación de la variable 2 R= relación entre variables.</p>
--

2.4 Universo, Población y Muestra

2.4.1. Universo

Fue constituido por el total de usuarias que acudieron al Hospital Regional Hermilio Valdizán del servicio de emergencia gineco-obstétrica para recibir una atención incluidos las referidas de otros establecimientos que hacen un total de 189 gestantes.

2.4.2. Población

Gestantes del Hospital Regional Hermilio Valdizán que llegaron al servicio de emergencia gineco-obstétrica menos las referidas de otros establecimientos de salud que hacen un aproximado de 72 gestantes.

2.4.3. Muestra

Quedará representado por 48 gestantes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

Tipo de muestreo: No probabilístico por criterios de inclusión y exclusión:

Exclusión:

- ✓ Gestante en aborto en curso.
- ✓ Gestante accidentada.
- ✓ Gestantes quemadas.

- ✓ Gestantes con hiperémesis.
- ✓ Gestantes en periodo expulsivo

Inclusión:

- ✓ Gestante en trabajo de parto.
- ✓ Gestante con amenaza de parto pre termino.
- ✓ Gestante con ruptura prematura de membranas.
- ✓ Gestante con amenaza de aborto.

2.5. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

2.5.1. Técnica

La percepción y la expectativas de la calidad de atención se efectuara a través de las encuesta SERQVAL validado por el MINSA.

2.5.2. Instrumento

Cuestionario tipo escala de Likert con preguntas con valor del 1 al 7, teniendo 1 como menor calificación y 7 como mayor calificación.

Se validó la confiabilidad del instrumento de investigación utilizando el Alfa de Cronbach el que determinó una buena confiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,890	50

Base de datos SPSS v22

2.5.3. Procedimiento de Tabulación y Análisis de Datos

Los datos se obtendrían haciendo uso de las técnicas básicas de la estadística, mediante programas como: Microsoft, Word 2016 Y Microsoft Excel 2010, y el SPSS versión 22, siendo la presentación de los datos por medio del sistema de tablas y figuras (histogramas, barras y tortas).

Haciendo uso de la estadística descriptiva se calcularan las tablas de frecuencia y porcentaje y con la estadística analítica se compararan la diferencia significativa entre las expectativas y percepción de la atención del servicio de emergencia gineco-obstétricas.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Tabla 1. Medidas de tendencia central de la edad en años de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”.

Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”

Junio – Octubre 2017

Edad de los gestantes	
Total	48
Media	25
Mediana	24
Moda	28
Valor mínimo	11
Valor máximo	42

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observan las medidas de tendencia central de 48 gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, de los cuales el valor que se obtiene sumando las edades y dividiéndolos por el número total de estudiantes es 25 años (media), el percentil 50 % de las edades es 24 años (mediana) y la edad más frecuente entre ellas es 28 años (moda). Siendo la edad mínima de 11 años y la máxima de 42 años.

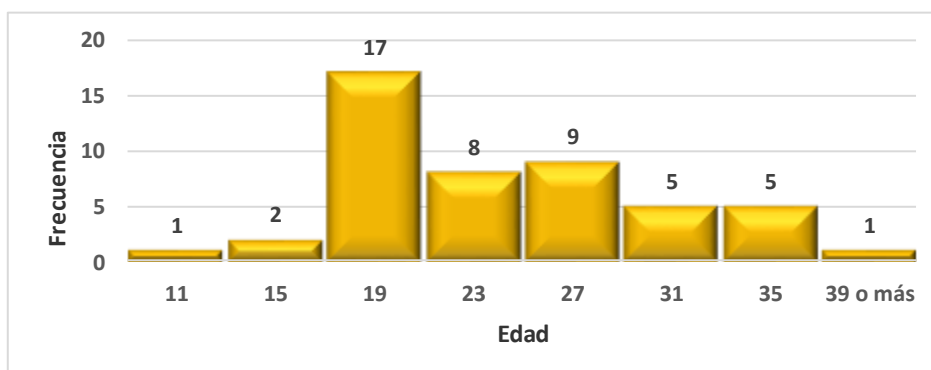


Figura 01. Edad de los gestantes.

Tabla 2. Condición del encuestado a las gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”.

<i>Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Condición del encuestado	N°	%	
Usuaría	42	87.5%	
Acompañante	6	12.5%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa la condición del encuestado de 48 las gestantes atendidas por el servicio de emergencia gineco-obstétrica, el 87.5 % de los encuestados fueron las mismas usuarias y un 12.5 % son acompañantes de las gestantes.

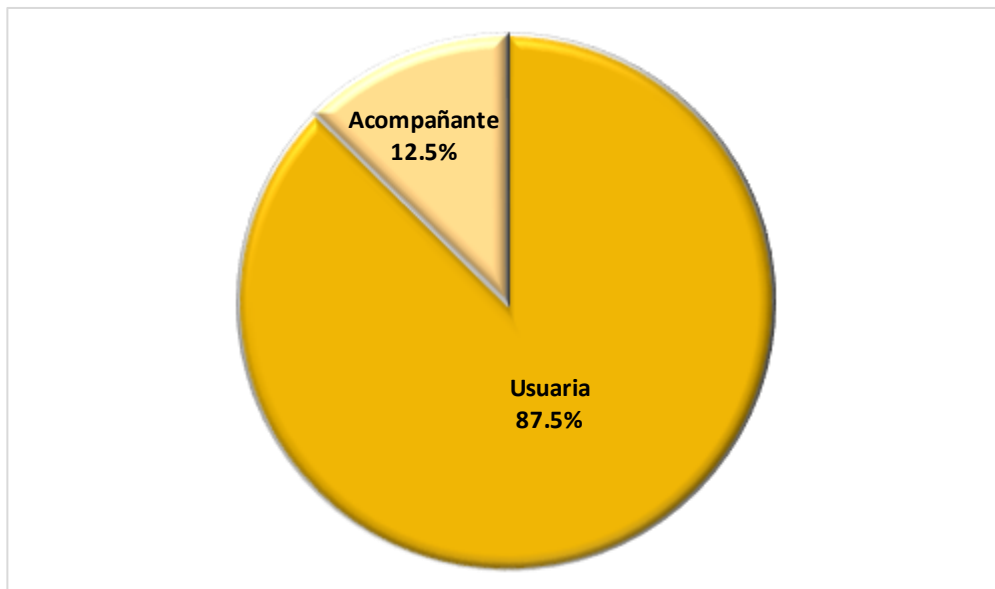


Figura 02. Condición del encuestado.

Tabla 3. Sexo de la persona encuestada en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”.

<i>Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Sexo del encuestado	N°	%	
Masculino	2	4.2%	
Femenino	46	95.8%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa el sexo del encuestado de 48 gestantes atendidas por el servicio de emergencia gineco-obstétrica, el 95.8 % son de sexo femenino y un 4.2 % son de sexo masculino.

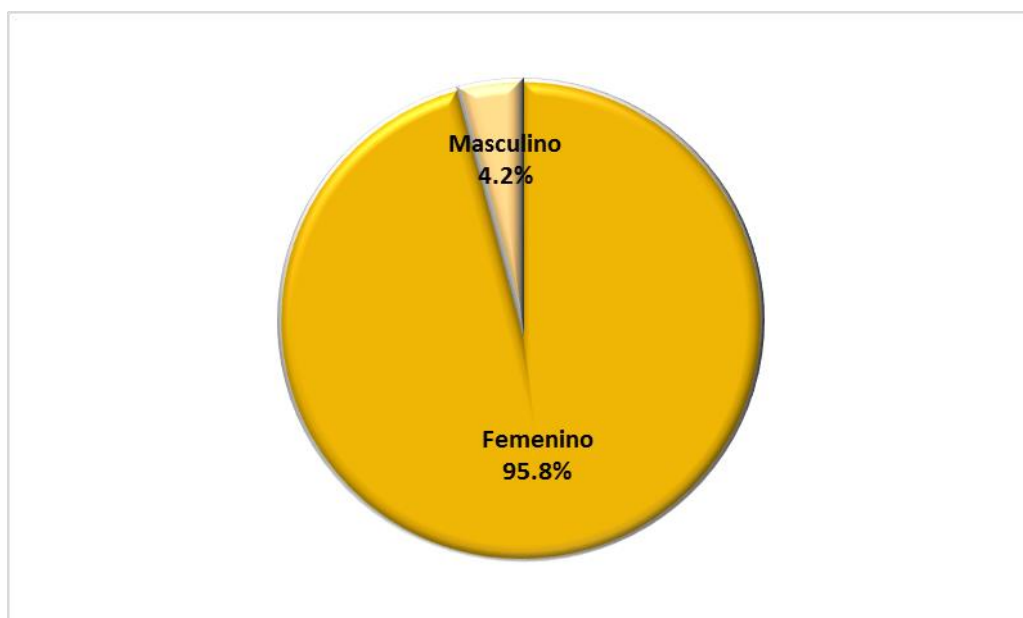


Figura 03. Sexo del encuestado.

Tabla 4. Nivel de educación de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”.

<i>Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Nivel de educación	N°	%	
Primaria	16	33.3%	
Secundaria	24	50.0%	
Superior Técnico	5	10.4%	
Superior Universitario	3	6.3%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa el nivel de educación de 48 gestantes atendidas por el servicio de emergencia gineco-obstétrica, el 50 % tiene estudio de secundaria, el 33.3 % de primaria, el 10.4% de superior técnico y un 6.3 % de superior universitario.

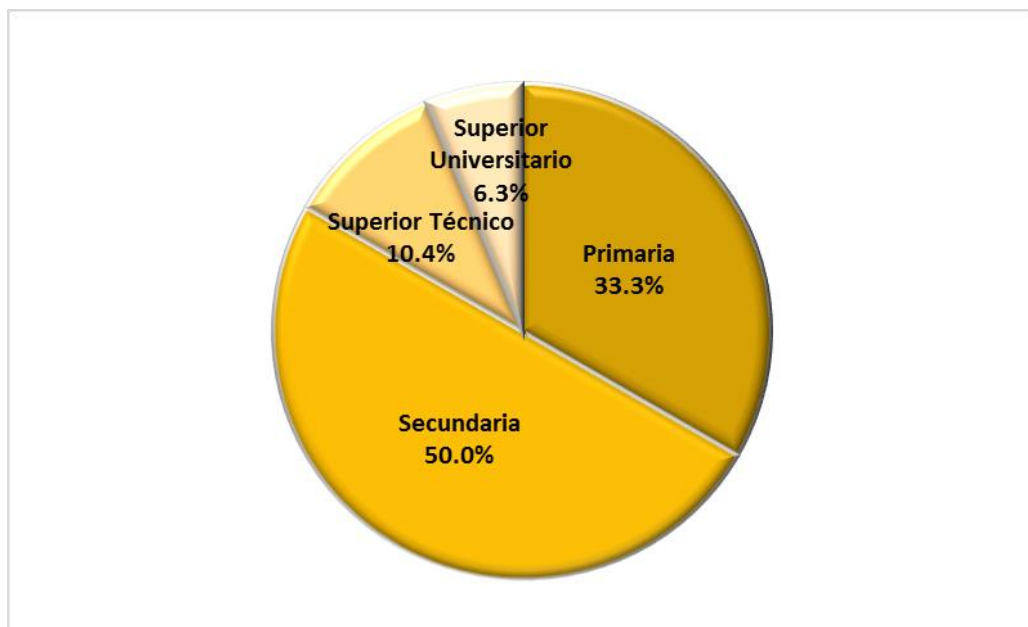


Figura 04. Nivel de educación de las gestantes.

Tabla 5. Estado civil de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”.

<i>Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Estado Civil	N°	%	
Soltero (a)	8	16.7%	
Casado (a)	7	14.6%	
Conviviente	33	68.8%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa el estado civil de 48 gestantes atendidas por el servicio de emergencia gineco-obstétrica, el 68.8% son convivientes, el 16.7 % son solteros y un 14.6 % son casados.

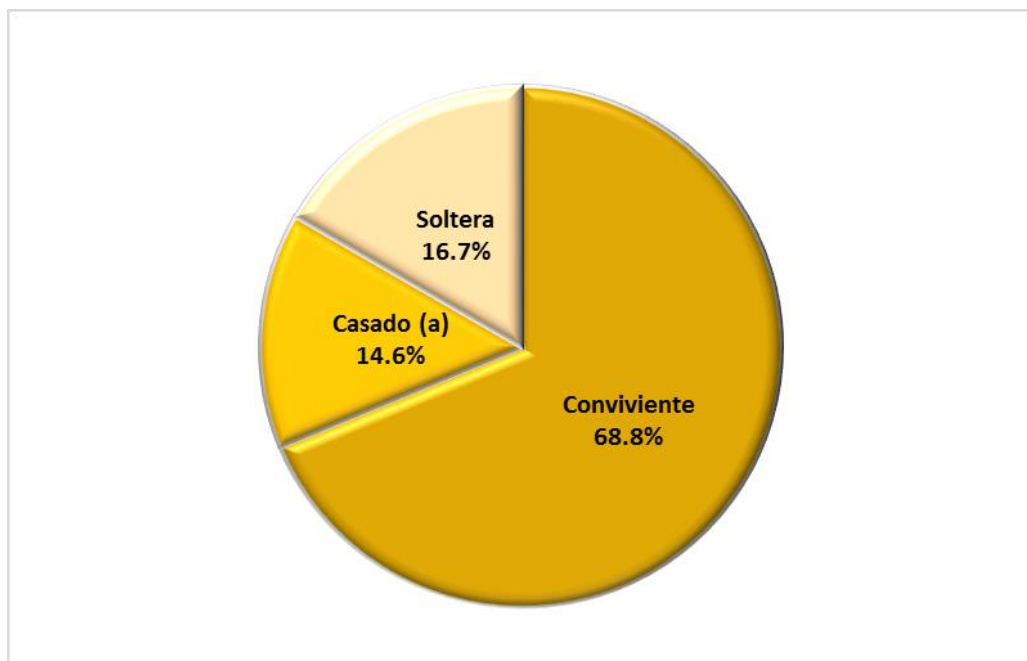


Figura 05. Estado civil de las gestantes.

Tabla 6. Lugar de procedencia de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”.

<i>Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Lugar de procedencia	N°	%	
Huánuco	14	29.1%	
Cerro de Pasco	3	6.3%	
Amarilis	21	43.6%	
Acomayo	2	4.2%	
Pillco Marca	3	6.3%	
Tingo María	2	4.2%	
Dos de Mayo	1	2.1%	
Pachitea	1	2.1%	
Lima	1	2.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa el lugar de procedencia de 48 gestantes atendidas por el servicio de emergencia gineco-obstétrica, el 43.6% son de Amarilis, el 29.1 % son de Huánuco, el 6.3% son de Cerro de Pasco y Pillco Marca, el 4.2% son de Acomayo y Tingo María, y un 2.1% son de Dos de Mayo, Pachitea y Lima.

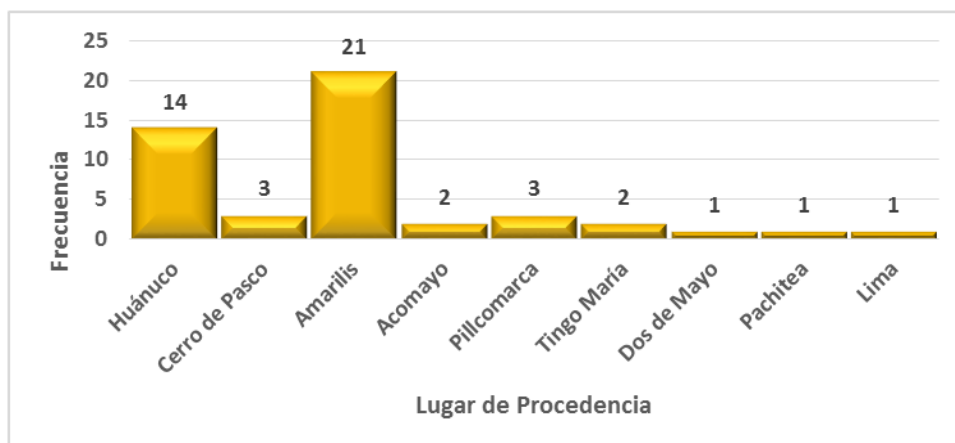


Figura 06. Lugar de procedencia de las gestantes.

Tabla 7. Ocupación de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”.

<i>Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Ocupación	N°	%	
Ama de casa	36	75.0%	
Independiente	8	16.7%	
Empleado público	4	8.3%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa la ocupación de 48 gestantes atendidas por el servicio de emergencia gineco-obstétrica, el 75 % son ama de casa, el 16.7 % tienen trabajos independientes y un 8.3% son empleados públicos.

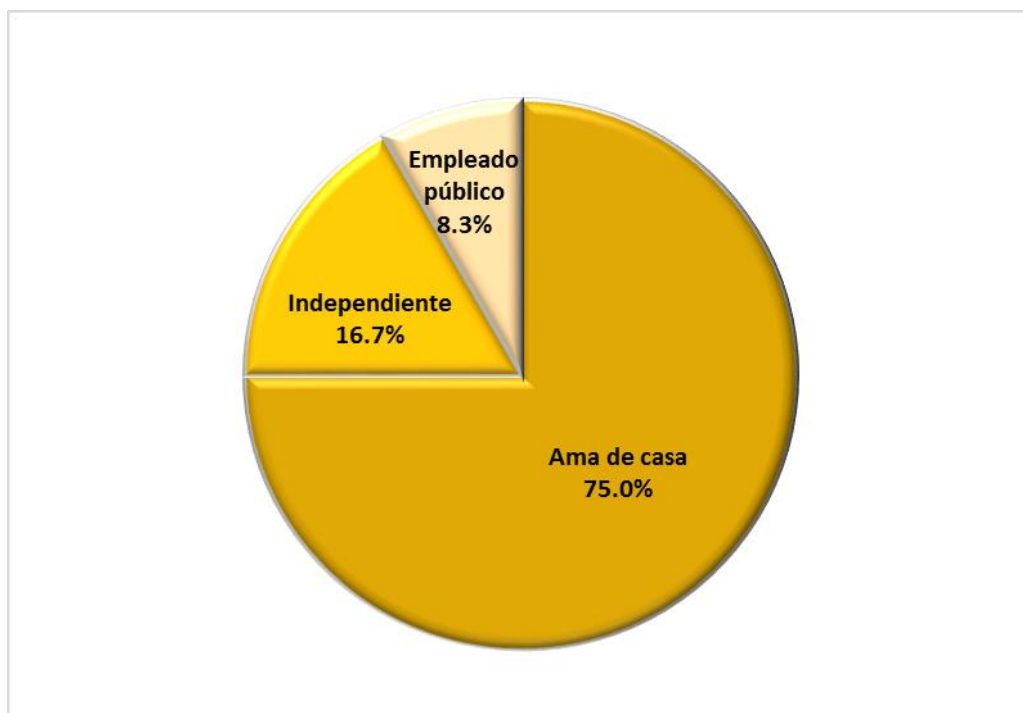


Figura 07. Ocupación de las gestantes.

Tabla 8. Profesión de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”.

<i>Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Profesión	N°	%	
Si	7	14.6%	
No	41	85.4%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa la profesión de 48 gestantes atendidas por el servicio de emergencia gineco-obstétrica, el 85.4 % no son profesionales y el 14.6% son profesionales.

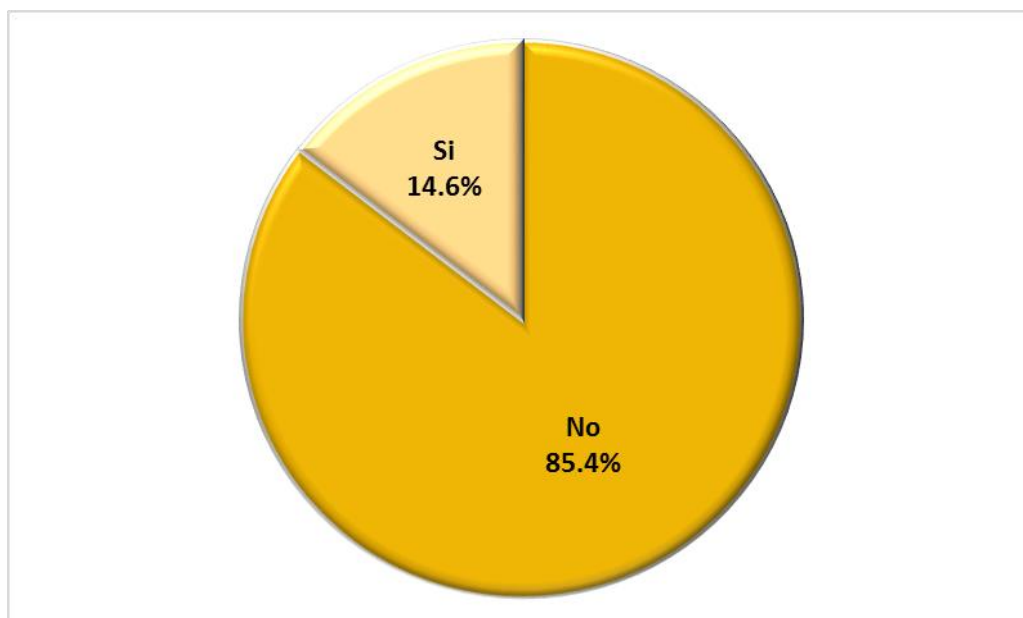


Figura 08. Profesión de las gestantes.

Tabla 9. Expectativas y percepciones de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”.

Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”		
Junio – Octubre 2017		
Diferencia de las medias		
	Expectativas	Percepciones
N° casos válidos	48	48
Media	151,92	97,71
Error típ. de la media	0,462	2,199
Desv. típ.	3,201	15,234

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las medias de las expectativas y percepciones sobre la atención de 48 gestantes atendidas por el servicio de emergencia gineco-obstétrica, donde la diferencia de las medias indica que las expectativas fueron mayores al respecto de las percepciones.

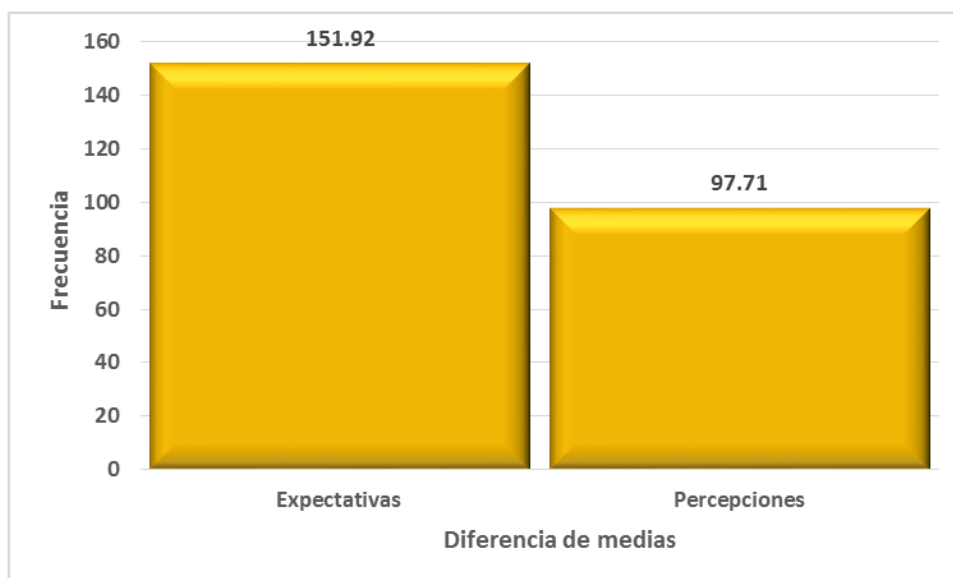


Figura 09. Las expectativas y percepciones de los encuestados.

Las siguientes tablas que se presentan están en relación a las respuestas de cada pregunta que los encuestados brindaron con respecto a lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”.

Tabla 10. Pregunta 1: Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencias gineco-obstétricas, sin importar su condición socio económica.

<i>Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 1	N°	%	
Medianamente insatisfecho	2	4.2%	
Ligeramente insatisfecho	5	10.4%	
Indeciso	9	18.8%	
Ligeramente satisfecho	15	31.2%	
Medianamente satisfecho	16	33.3%	
Totalmente satisfecho	1	2.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 1, el 33.3% está medianamente satisfecho, el 31.2% medianamente satisfecho, el 18.8% indeciso, el 10.4% ligeramente insatisfecho, el 4.2% medianamente satisfecho y el 2.1% totalmente satisfecho.

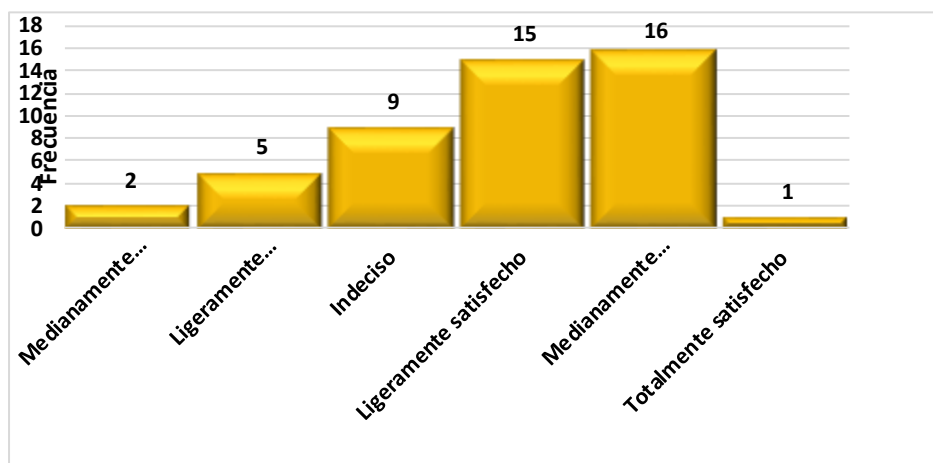


Figura 10. Pregunta 1.

Tabla 11. Pregunta 2: Usted o su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 2	N°	%	
Medianamente insatisfecho	1	2.1%	
Ligeramente insatisfecho	6	12.5%	
Indeciso	9	18.7%	
Ligeramente satisfecho	14	29.2%	
Medianamente satisfecho	14	29.2%	
Totalmente satisfecho	4	8.3%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 2, el 29.2% está medianamente y ligeramente satisfecho, el 18.7% indeciso, el 12.5% ligeramente insatisfecho, el 8.3% totalmente satisfecho y el 2.1% medianamente insatisfecho.

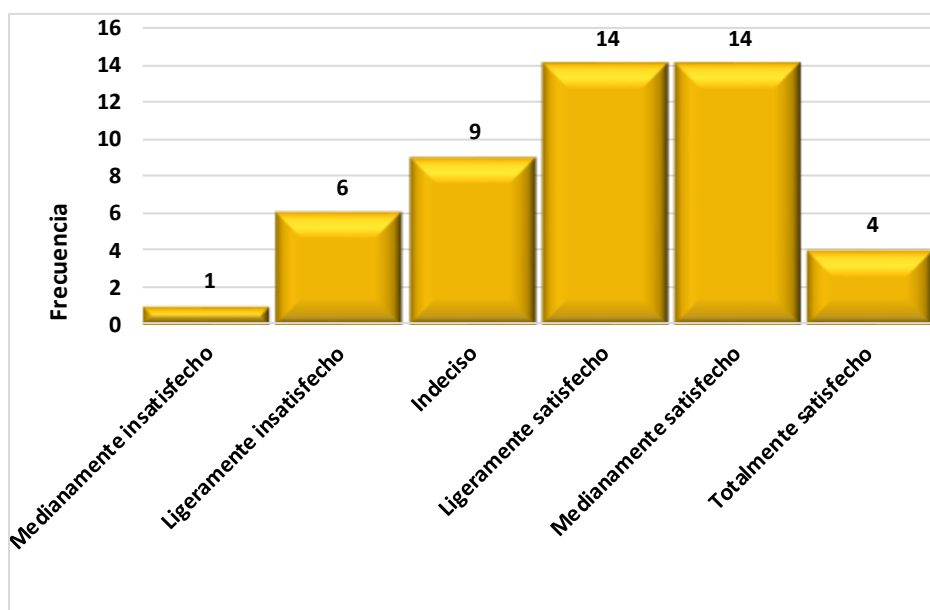


Figura 11. Pregunta 2.

Tabla 12. Pregunta 3: Su atención en emergencia estuvo a cargo el médico.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 3	N°	%	
Medianamente insatisfecho	2	4.2%	
Ligeramente insatisfecho	8	16.6%	
Indeciso	17	35.4%	
Ligeramente satisfecho	13	27.1%	
Medianamente satisfecho	5	10.4%	
Totalmente satisfecho	3	6.3%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 3, el 35.4% está indeciso, el 27.1% ligeramente satisfecho, el 16.6% ligeramente insatisfecho, el 10.4% medianamente satisfecho, el 6.3% totalmente satisfecho 4 y el 4.2% medianamente insatisfecho.

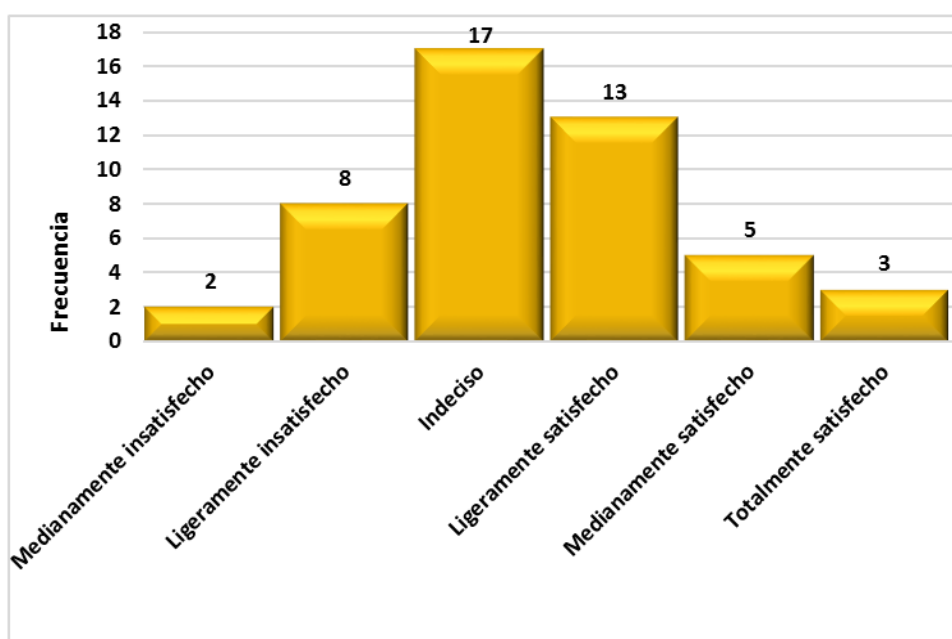
**Figura 12.** Pregunta 3.

Tabla 13. Pregunta 4: El médico que le atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 4	N°	%	
Totalmente insatisfecho	1	2.1%	
Ligeramente insatisfecho	7	14.6%	
Indeciso	12	25.0%	
Ligeramente satisfecho	23	47.9%	
Medianamente satisfecho	4	8.3%	
Totalmente satisfecho	1	2.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 4, el 47.9% ligeramente satisfecho, el 25% indeciso, el 14.6% ligeramente insatisfecho, el 8.3% está medianamente satisfecho y el 2.1% totalmente insatisfecho y totalmente satisfecho.

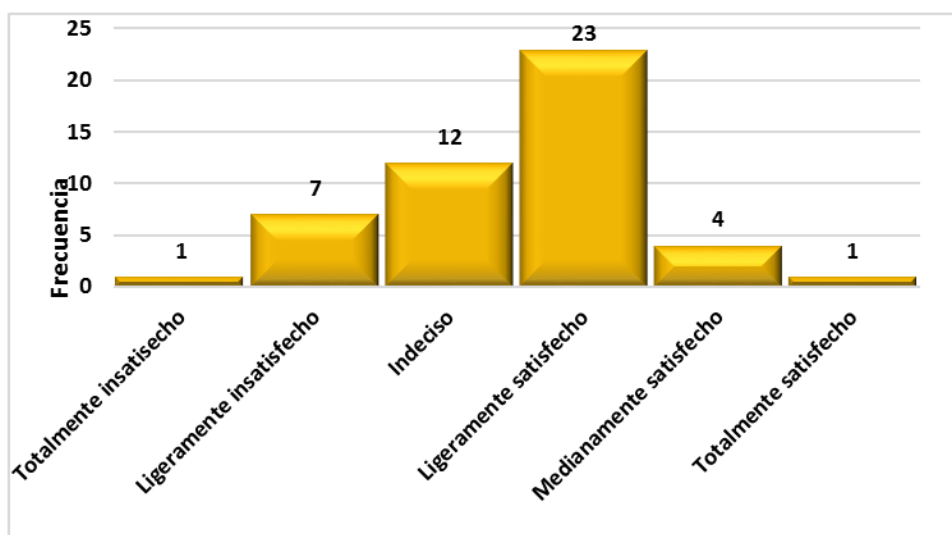


Figura 13. Pregunta 4.

Tabla 14. Pregunta 5: La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico.

Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"

Junio – Octubre 2017

Pregunta 5	N°	%
Totalmente insatisfecho	1	2.1%
Medianamente insatisfecho	2	4.2%
Ligeramente insatisfecho	7	14.5%
Indeciso	22	45.8%
Ligeramente satisfecho	11	22.9%
Medianamente satisfecho	3	6.3%
Totalmente satisfecho	2	4.2%
Total	48	100,0

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 5, el 45.8% está indeciso, el 22.9% ligeramente satisfecho, el 14.5% ligeramente insatisfecho, el 6.3% medianamente satisfecho, el 4.2% medianamente insatisfecho y totalmente satisfecho, por último el 2.1% totalmente insatisfecho.

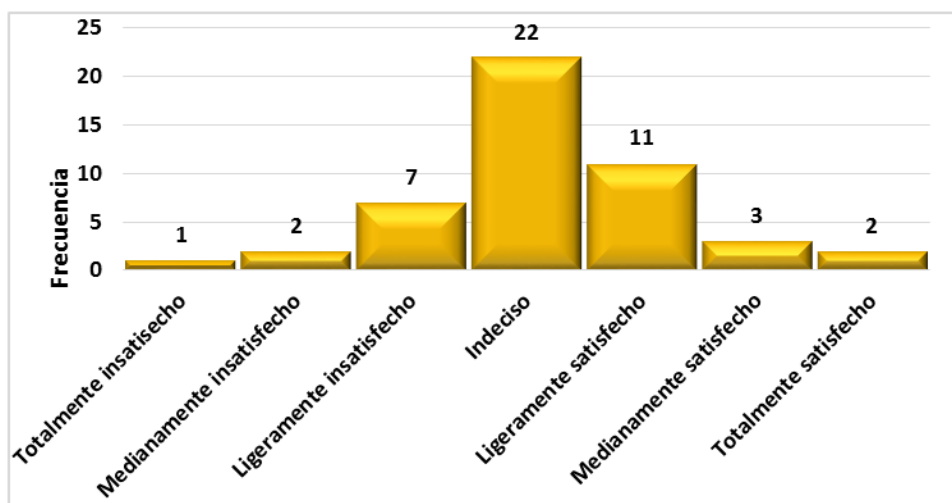


Tabla 15. Pregunta 6: La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 6	N°	%	
Totalmente insatisfecho	1	2.1%	
Medianamente insatisfecho	2	4.2%	
Ligeramente insatisfecho	5	10.4%	
Indeciso	31	64.5%	
Ligeramente satisfecho	8	16.7%	
Medianamente satisfecho	1	2.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 6, el 64.5% está indeciso, el 16.7% ligeramente satisfecho, el 10.4% ligeramente insatisfecho, el 4.2% medianamente insatisfecho y el 2.1% totalmente insatisfecho y medianamente satisfecho.

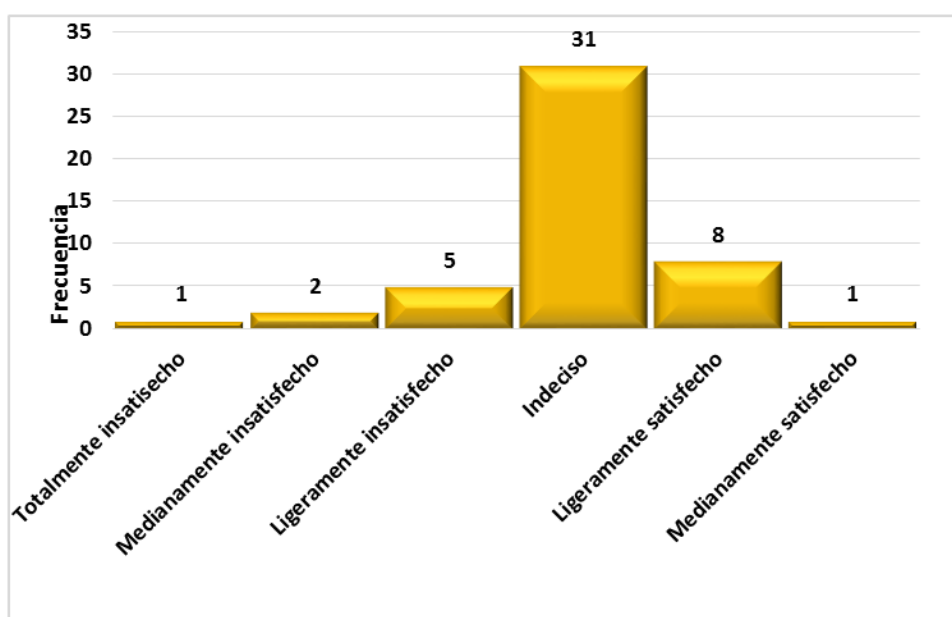
**Figura 15.** Pregunta 6.

Tabla 16. Pregunta 7: La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 7	N°	%	
Totalmente insatisfecho	1	2.1%	
Ligeramente insatisfecho	4	8.3%	
Indeciso	25	52.1%	
Ligeramente satisfecho	16	33.3%	
Medianamente satisfecho	1	2.1%	
Totalmente satisfecho	1	2.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 7, el 52.1% está indeciso, el 33.3% ligeramente satisfecho, el 8.3% ligeramente insatisfecho y el 2.1% totalmente insatisfecho, medianamente satisfecho y totalmente satisfecho.

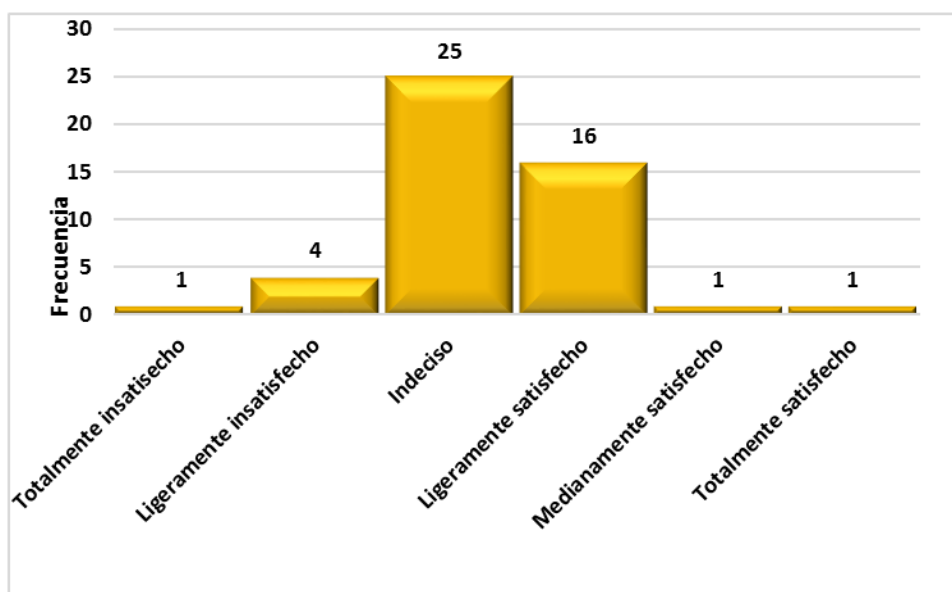
**Figura 16.** Pregunta 7.

Tabla 17. Pregunta 8: La atención para tomarse exámenes ecográficos fue rápida.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 8	N°	%	
Totalmente insatisfecho	1	2.1%	
Medianamente insatisfecho	1	2.1%	
Ligeramente insatisfecho	4	8.3%	
Indeciso	25	52.1%	
Ligeramente satisfecho	15	31.2%	
Medianamente satisfecho	1	2.1%	
Totalmente satisfecho	1	2.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 8, el 52.1% está indeciso, el 31.2% ligeramente satisfecho, el 8.3% ligeramente insatisfecho y el 2.1% totalmente insatisfecho, medianamente insatisfecho, medianamente satisfecho y totalmente satisfecho.

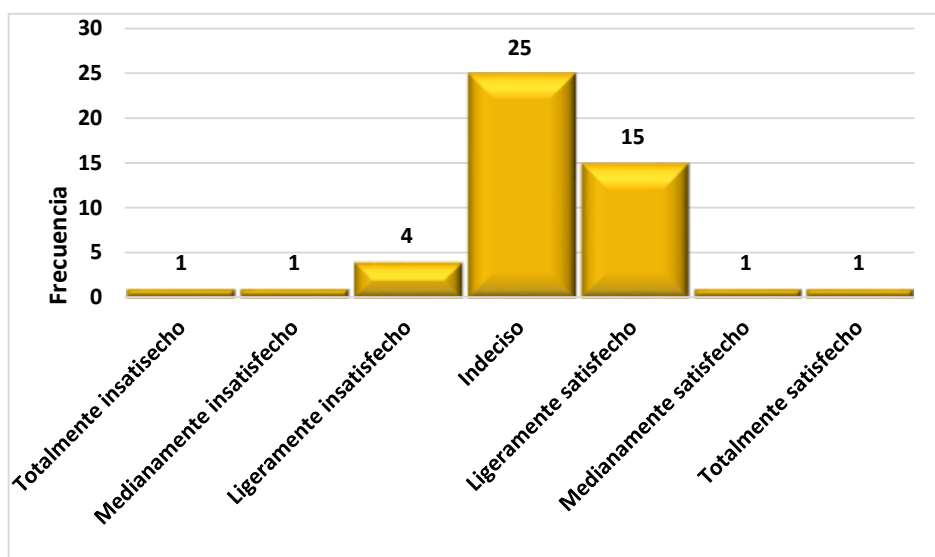


Figura 17. Pregunta 8.

Tabla 18. Pregunta 9: La atención en la farmacia de emergencia fue rápida.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 9	N°	%	
Totalmente insatisfecho	1	2.1%	
Medianamente insatisfecho	2	4.2%	
Ligeramente insatisfecho	7	14.5%	
Indeciso	22	45.8%	
Ligeramente satisfecho	14	29.2%	
Medianamente satisfecho	1	2.1%	
Totalmente satisfecho	1	2.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 9, el 45.8% está indeciso, el 29.2% ligeramente satisfecho, el 14.5% ligeramente insatisfecho, el 4.2% medianamente insatisfecho y el 2.1% totalmente insatisfecho, medianamente satisfecho y totalmente satisfecho.

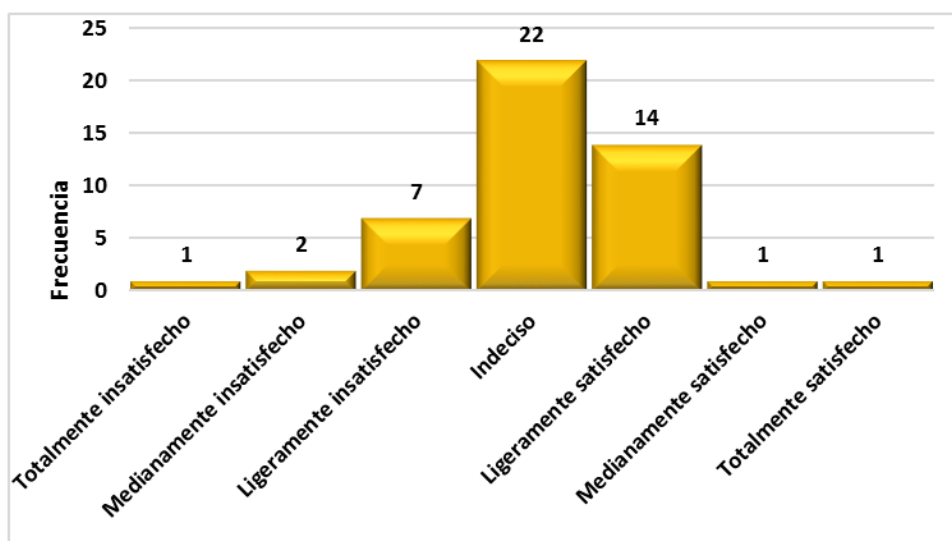
**Figura 18.** Pregunta 9.

Tabla 19. Pregunta 10: El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 10	N°	%	
Totalmente insatisfecho	2	4.2%	
Medianamente insatisfecho	2	4.2%	
Ligeramente insatisfecho	10	20.8%	
Indeciso	17	35.3%	
Ligeramente satisfecho	13	27.1%	
Medianamente satisfecho	2	4.2%	
Totalmente satisfecho	2	4.2%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 10, el 35.3% está indeciso, el 27.1% ligeramente satisfecho, el 20.8% ligeramente insatisfecho, el 4.2% totalmente insatisfecho, medianamente insatisfecho, medianamente satisfecho y totalmente satisfecho.

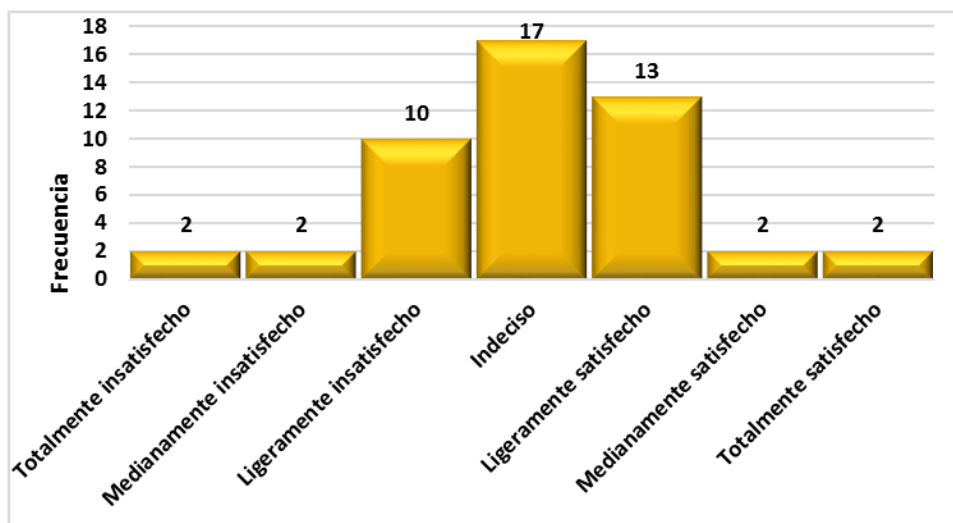


Figura 19. Pregunta 10.

Tabla 20. Pregunta 11: Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 11	N°	%	
Medianamente insatisfecho	1	2.1%	
Ligeramente insatisfecho	5	10.4%	
Indeciso	10	20.8%	
Ligeramente satisfecho	14	29.2%	
Medianamente satisfecho	17	35.4%	
Totalmente satisfecho	1	2.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 11, el 35.4% medianamente satisfecho, el 29.2% ligeramente satisfecho, el 20.8% indeciso, el 10.4% ligeramente insatisfecho por último el 2.1% medianamente insatisfecho y totalmente satisfecho.

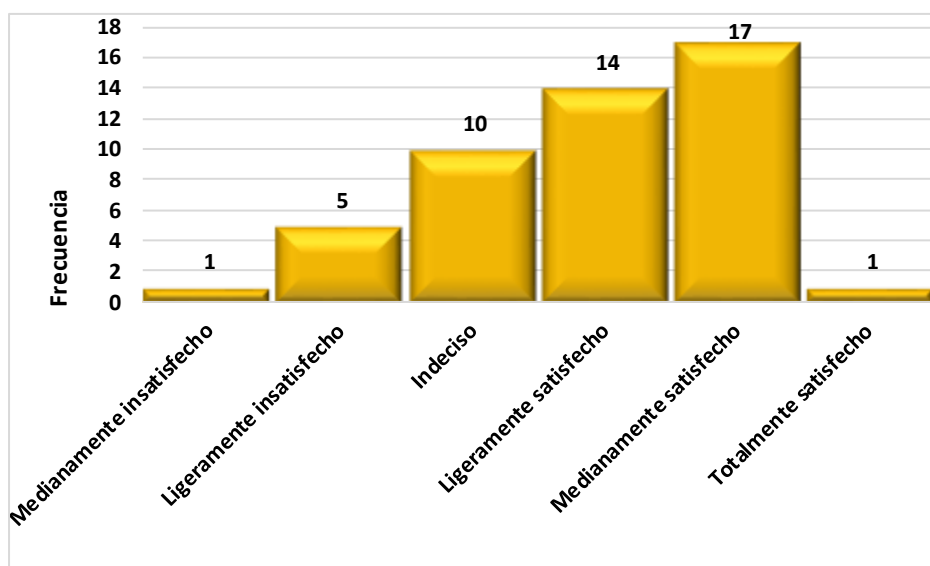


Figura 20. Pregunta 11.

Tabla 21. Pregunta 12: El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 12	N°	%	
Medianamente insatisfecho	4	8.3%	
Ligeramente insatisfecho	6	12.5%	
Indeciso	12	25.0%	
Ligeramente satisfecho	13	27.1%	
Medianamente satisfecho	13	27.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 12, el 27.1% está ligeramente y medianamente satisfecho, el 25% indeciso, el 12.5% ligeramente insatisfecho, el 8.3% medianamente insatisfecho.

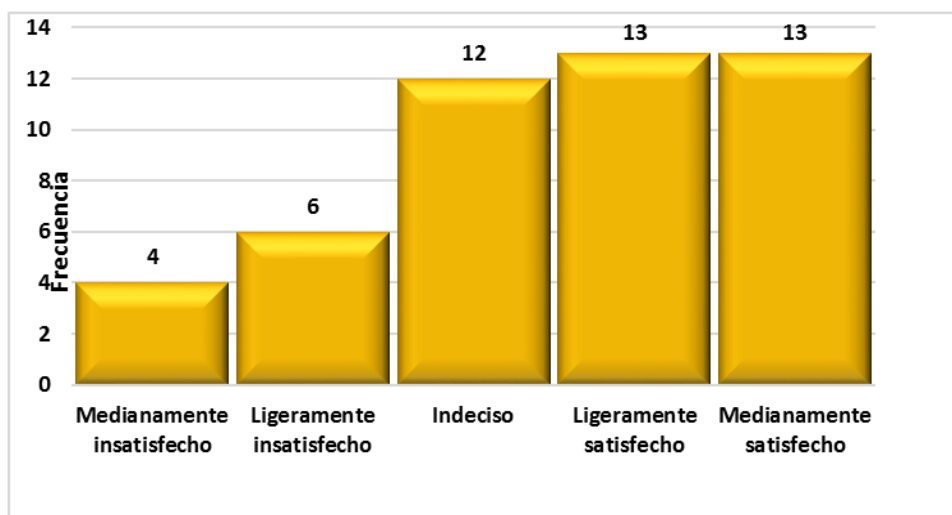


Figura 21. Pregunta 12.

Tabla 22. Pregunta 13: El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 13	N°	%	
Ligeramente insatisfecho	8	16.7%	
Indeciso	6	12.5%	
Ligeramente satisfecho	13	27.1%	
Medianamente satisfecho	18	37.4%	
Totalmente satisfecho	3	6.3%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 13, el 37.4% está medianamente satisfecho, el 27.1% ligeramente satisfecho, el 16.7% ligeramente insatisfecho, el 12.5% indeciso y el 6.3% totalmente satisfecho.

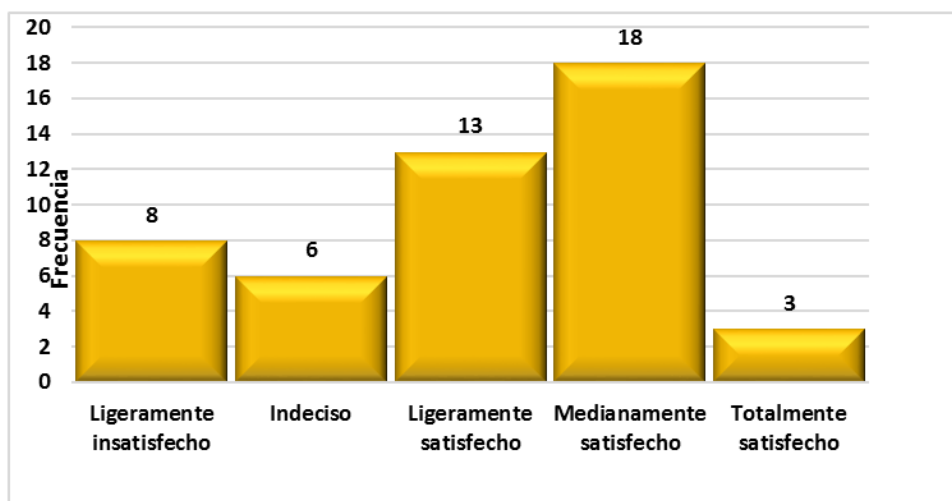


Figura 22. Pregunta 13.

Tabla 23. Pregunta 14: El personal de emergencias le trató con amabilidad respeto y paciencia.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 14	N°	%	
Medianamente insatisfecho	2	4.2%	
Ligeramente insatisfecho	6	12.5%	
Indeciso	21	43.8%	
Ligeramente satisfecho	11	22.9%	
Medianamente satisfecho	7	14.6%	
Totalmente satisfecho	1	2.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 14, el 43.8% está indeciso, el 22.9% ligeramente satisfecho, el 14.6% medianamente satisfecho, el 12.5% ligeramente insatisfecho, el 4.2% medianamente insatisfecho y el 2.1% totalmente satisfecho.

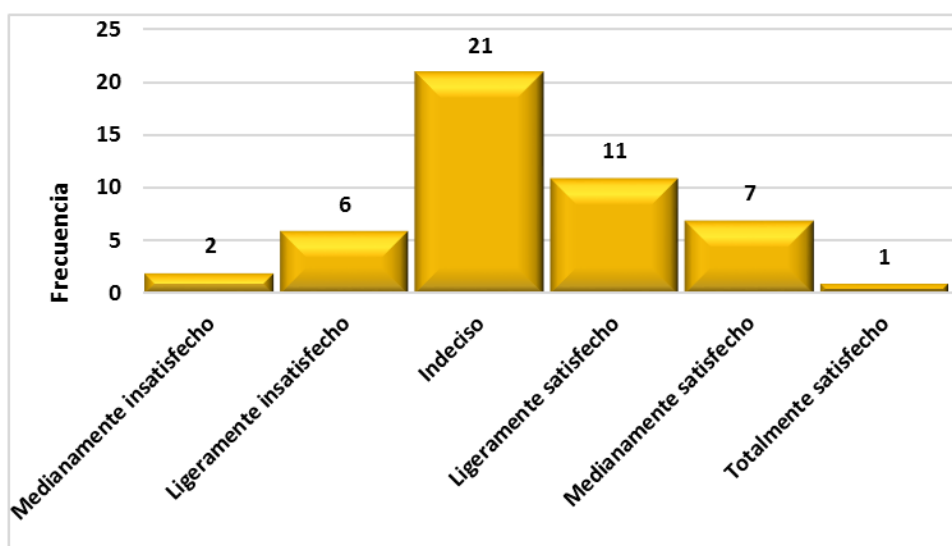


Figura 23. Pregunta 14.

Tabla 24. Pregunta 15: El personal de emergencia le mostró interés por solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 15	N°	%	
Ligeramente insatisfecho	7	14.6%	
Indeciso	25	52.1%	
Ligeramente satisfecho	11	22.9%	
Medianamente satisfecho	4	8.3%	
Totalmente satisfecho	1	2.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 15, el 52.1% está indeciso, el 22.9% ligeramente satisfecho, el 14.6% ligeramente insatisfecho, el 8.3% medianamente satisfecho y el 2.1% totalmente satisfecho.

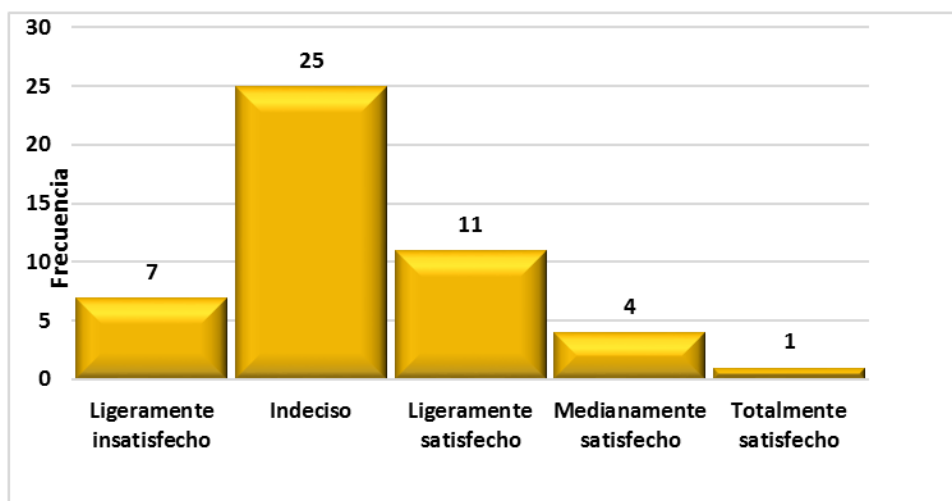


Figura 24. Pregunta 15.

Tabla 25. Pregunta 16: Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 16	N°	%	
Medianamente insatisfecho	4	8.3%	
Ligeramente insatisfecho	10	20.8%	
Indeciso	14	29.2%	
Ligeramente satisfecho	15	31.3%	
Medianamente satisfecho	4	8.3%	
Totalmente satisfecho	1	2.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 16, el 31.3% está ligeramente satisfecho, el 29.2% indeciso, el 20.8% ligeramente insatisfecho, el 8.3% medianamente insatisfecho y medianamente satisfecho, por último el 2.1% totalmente satisfecho.

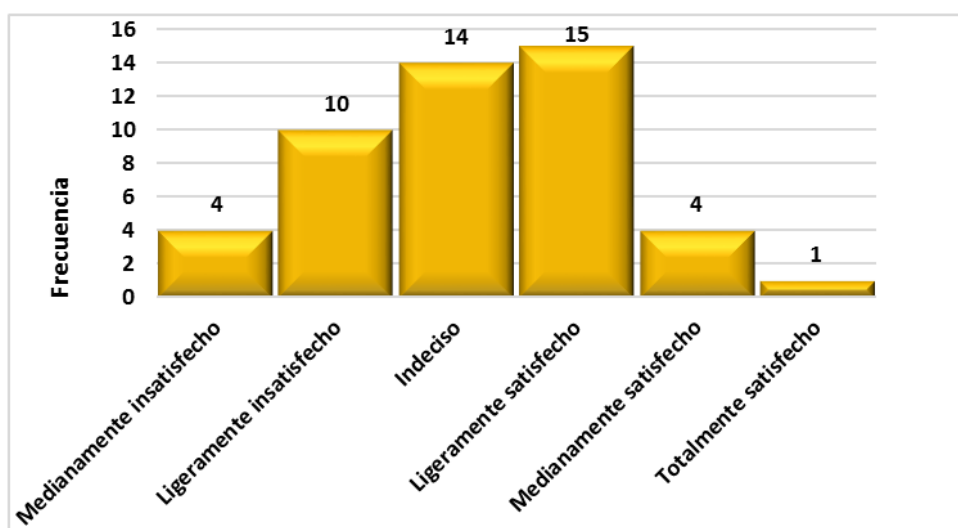


Figura 25. Pregunta 16.

Tabla 26. Pregunta 17: Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 17	N°	%	
Medianamente insatisfecho	4	8.3%	
Ligeramente insatisfecho	5	10.4%	
Indeciso	19	39.6%	
Ligeramente satisfecho	14	29.2%	
Medianamente satisfecho	5	10.4%	
Totalmente satisfecho	1	2.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 17, el 39.6% está indeciso, el 29.2% está ligeramente satisfecho, el 10.4% ligeramente insatisfecho y medianamente satisfecho, el 8.3% medianamente insatisfecho y el 2.1% totalmente satisfecho.

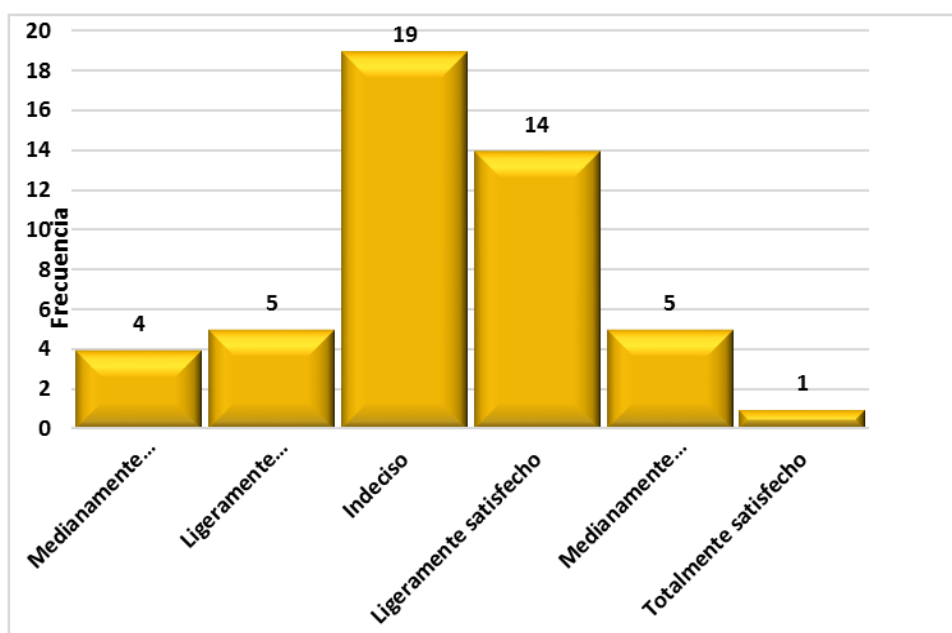


Figura 26. Pregunta 17.

Tabla 27. Pregunta 18: Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 18	N°	%	
Medianamente insatisfecho	2	4.2%	
Ligeramente insatisfecho	9	18.8%	
Indeciso	22	45.8%	
Ligeramente satisfecho	13	27.0%	
Medianamente satisfecho	2	4.2%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 18, el 45.8% está indeciso, el 27% ligeramente satisfecho, el 18.8% ligeramente insatisfecho, el 4.2% medianamente insatisfecho y medianamente satisfecho.

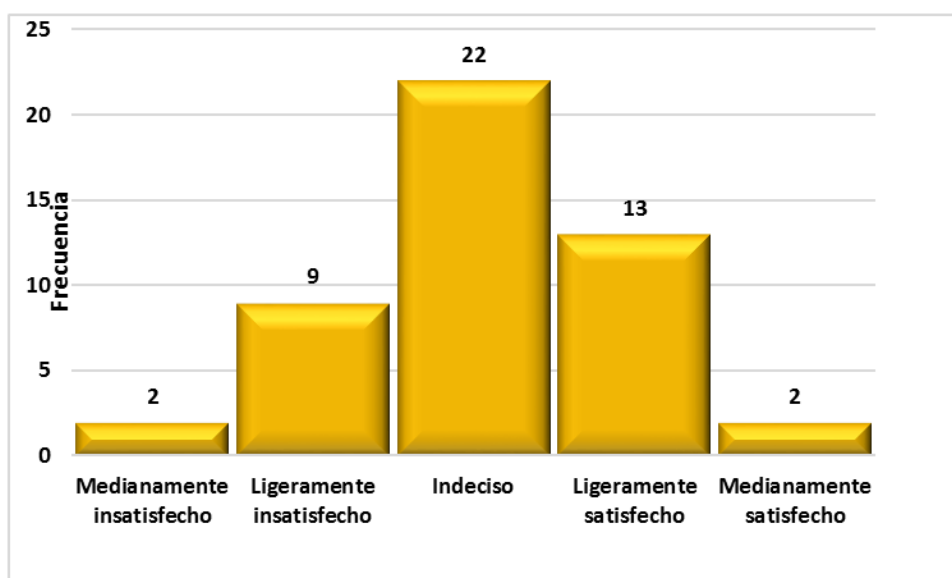


Figura 27. Pregunta 18.

Tabla 28. Pregunta 19: Los carteles letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 19	N°	%	
Medianamente insatisfecho	2	4.2%	
Ligeramente insatisfecho	5	10.4%	
Indeciso	26	54.2%	
Ligeramente satisfecho	13	27.0%	
Medianamente satisfecho	2	4.2%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 19, el 54.2% está indeciso, el 27% ligeramente satisfecho, el 10.4% ligeramente insatisfecho, el 4.2% medianamente insatisfecho y medianamente satisfecho.

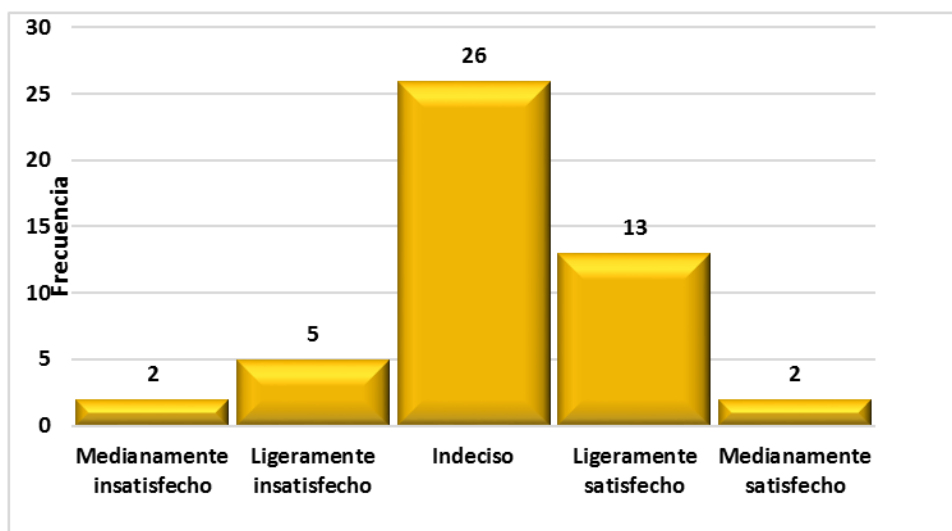


Figura 28. Pregunta 19.

Tabla 29. Pregunta 20: La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 20	N°	%	
Medianamente insatisfecho	1	2.1%	
Ligeramente insatisfecho	11	22.9%	
Indeciso	19	39.6%	
Ligeramente satisfecho	12	25.0%	
Medianamente satisfecho	5	10.4%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 20, el 39.6% está indeciso, el 25% ligeramente satisfecho, el 22.9% ligeramente insatisfecho, el 10.4% medianamente satisfecho y el 2.1% medianamente insatisfecho.

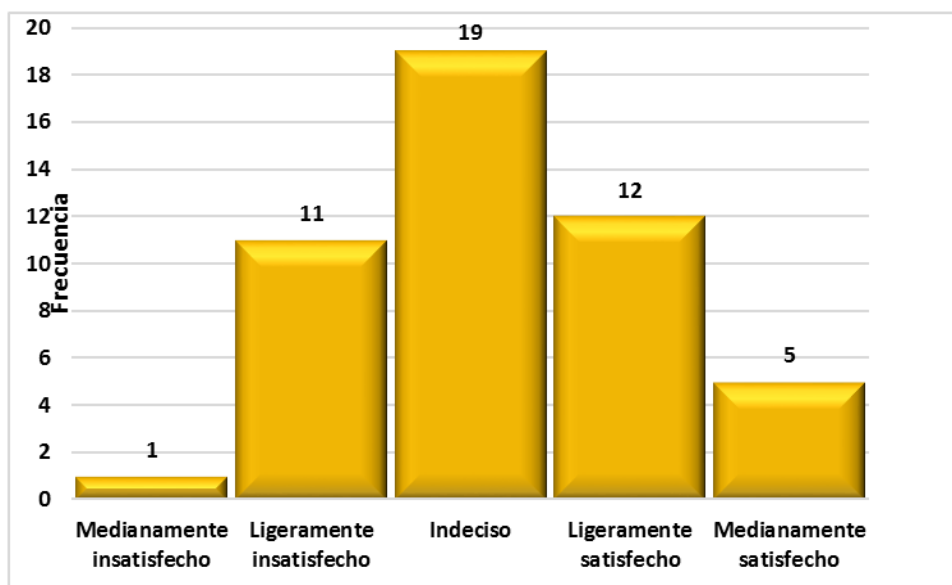


Figura 29. Pregunta 20.

Tabla 30. Pregunta 21: La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 21	N°	%	
Ligeramente insatisfecho	3	6.3%	
Indeciso	13	27.0%	
Ligeramente satisfecho	25	52.1%	
Medianamente satisfecho	6	12.5%	
Totalmente satisfecho	1	2.1%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 21, el 52.1% está ligeramente satisfecho, el 27% indeciso, el 12.5% medianamente satisfecho, el 6.3% ligeramente insatisfecho y el 2.1% totalmente satisfecho.

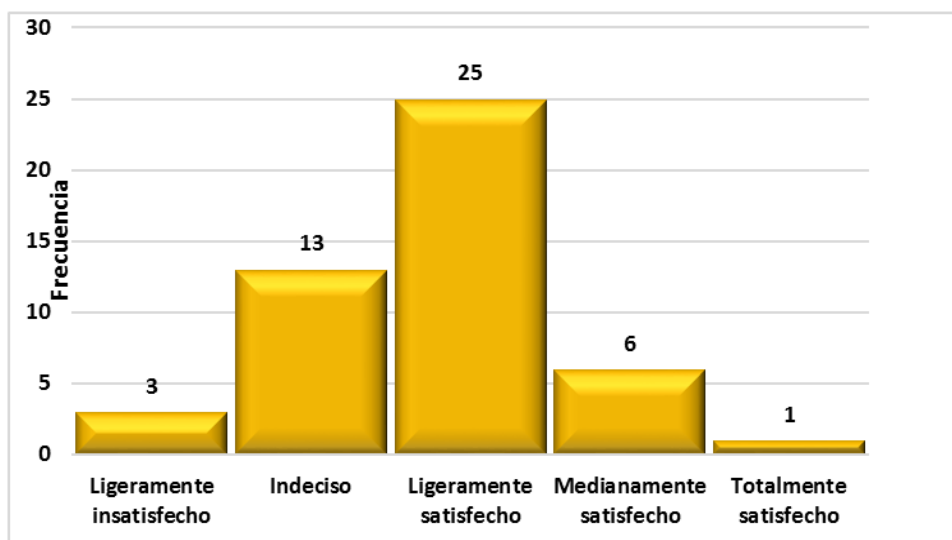


Figura 30. Pregunta 21.

Tabla 31. Pregunta 22: Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos.

<i>Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Pregunta 22	N°	%	
Ligeramente insatisfecho	2	4.2%	
Indeciso	7	14.6%	
Ligeramente satisfecho	15	31.2%	
Medianamente satisfecho	22	45.8%	
Totalmente satisfecho	2	4.2%	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa las respuestas de 48 encuestados de lo que percibieron en la atención en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, al respecto de la pregunta N° 22, el 45.8% está medianamente satisfecho, el 31.2% ligeramente satisfecho, el 14.6% indeciso, el 4.2% ligeramente insatisfecho y totalmente satisfecho.

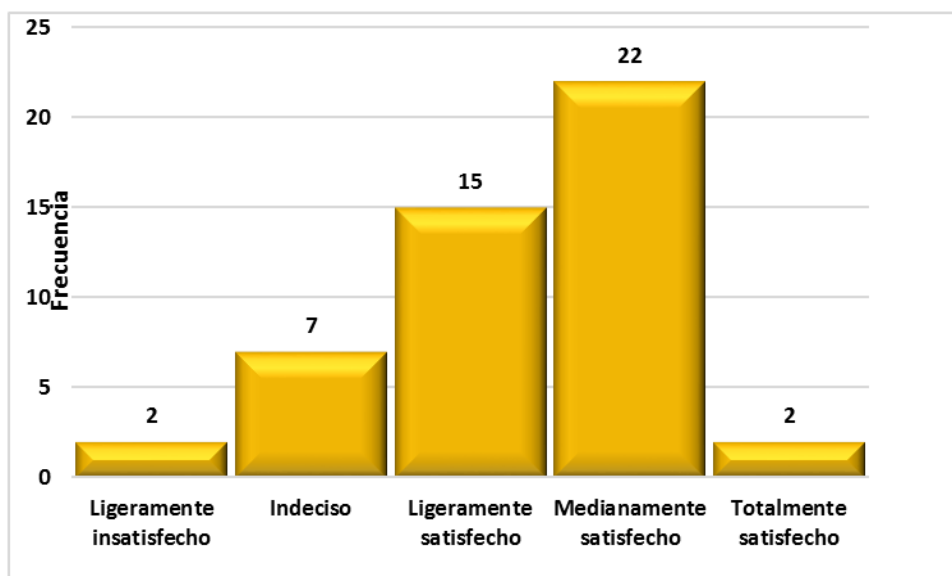


Figura 31. Pregunta 22.

Tabla 32. Nivel de satisfacción de los encuestados en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”.

<i>Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”</i>		<i>Junio – Octubre 2017</i>	
Nivel de satisfacción	N°	%	
Satisfecho(89-154/5-7)	34	70.8	
Insatisfecho(22-88/1-4)	14	29.2	
Total	48	100,0	

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación: En la presente tabla se observa el nivel de satisfacción de los encuestados sobre la atención a 48 gestantes atendidas por el servicio de emergencia gineco-obstétrica, donde el 70.8% se encuentra satisfecho con un puntaje total mayor a 89 puntos hasta 154 y el 29.2% está insatisfecho con un puntaje entre 22 a 88 puntos.

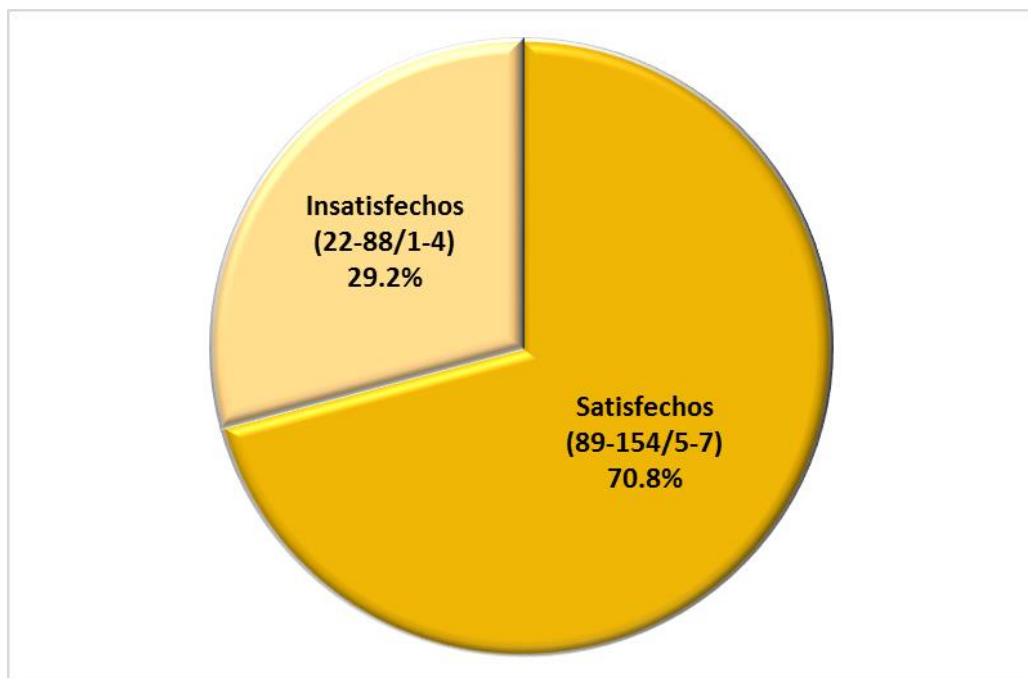


Figura 32. Nivel de satisfacción de los encuestados.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 33. Tabla de contingencia para observar el nivel de satisfacción asociado con el sexo de los encuestados sobre la atención de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, durante el periodo Junio – Octubre 2017.

Nivel de satisfacción	Sexo					
	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfechos (89-154/5-7)	32	69.6	2	100	34	70.8
Insatisfechos (22-88/1-4)	14	30.4	0	0	14	29.2
Total	46	100.0	2	100.0	48	100.0

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación:

En la presente tabla se observa la asociación entre el nivel de satisfacción asociado con el sexo de los encuestados sobre la atención de 48 gestantes en el servicio de emergencia gineco-obstétrica encontrando que, del 100% de encuestados de sexo femenino (46) un 69.6% (32) estuvo satisfecha y el 30.4% (14) estuvo insatisfecha con la atención brindada; también se observa que el 100% de encuestados de sexo masculino (2) estuvo satisfecho con la atención brindada.

Nivel de significancia (alfa) $A= 5\% =0,05$

El estadístico de prueba que usamos es: Chi Cuadrado.

Toma de decisión

No existe relación entre el nivel de satisfacción asociado con el sexo de los de los encuestados sobre la atención de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, durante el periodo Junio – Octubre 2017.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,859 ^a	1	,354		
Corrección por continuidad ^b	,018	1	,895		
Razón de verosimilitudes	1,415	1	,234		
Estadístico exacto de Fisher				1,000	,497
Asociación lineal por lineal	,841	1	,359		
N de casos válidos	48				

a. 2 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .58.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coficiente de contingencia	,133	,354
N de casos válidos		48	

Tabla 34. Tabla de contingencia para observar el nivel de satisfacción asociado con el nivel de educación de los encuestados sobre la atención de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, durante el periodo Junio – Octubre 2017.

Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”

Junio – Octubre 2017

Nivel de satisfacción	Nivel de educación									
	Primaria		Secundaria		Superior Técnico		Superior Universitario		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfechos (89-154/5-7)	13	81.2	16	66.7	3	60.0	2	66.7	34	70.8
Insatisfechos (22-88/1-4)	3	18.8	8	33.3	2	40.0	1	33.3	14	29.2
Total	16	100.0	24	100.0	5	100.0	3	100.0	48	100.0

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación:

En la presente tabla se observa la asociación entre el nivel de satisfacción asociado con el nivel de educación de los encuestados sobre la atención de 48 gestantes en el servicio de emergencia gineco-obstétrica encontrando que, del 100% de encuestados con educación primaria (16) un 81.2% (13) estuvo satisfecha y el 18.8% (3) estuvo insatisfecha con la atención brindada; del 100% de encuestados con educación secundaria (24) un 66.7% (3) estuvo satisfecha y el 33.3% (8) estuvo insatisfecha con la atención brindada; del 100% de encuestados con educación superior técnica (5) un 60.0% (3) estuvo satisfecha y el 20.0% (2) estuvo insatisfecha con la atención brindada; por último también se observa que del 100% de encuestados con educación superior universitaria (3), el 66.7% (2) estuvo satisfecho y el 33.3% (1) estuvo insatisfecha con la atención brindada con la atención brindada.

Nivel de significancia (alfa) $A= 5\% =0,05$

El estadístico de prueba que usamos es: Chi Cuadrado.

Toma de decisión

No existe relación entre el nivel de satisfacción asociado con el nivel de satisfacción de los de los encuestados sobre la atención de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, durante el periodo Junio – Octubre 2017

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,351 ^a	3	,717
Razón de verosimilitudes	1,405	3	,704
Asociación lineal por lineal	,882	1	,348
N de casos válidos	48		

a. 5 casillas (62.5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .88.

Medidas simétricas

	Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal Coeficiente de contingencia	,165	,717
N de casos válidos	48	

Tabla 35. Tabla de contingencia para observar el nivel de satisfacción asociado con el estado civil de los encuestados sobre la atención de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, durante el periodo Junio – Octubre 2017.

Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”

Junio – Octubre 2017

Nivel de satisfacción	Estado civil							
	Soltero		Casado		Conviviente		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfechos (89-154/5-7)	6	75.0	5	71.4	23	69.7	34	70.8
Insatisfechos (22-88/1-4)	2	25.0	2	28.6	10	30.3	14	29.2
Total	8	100.0	7	100.0	33	100.0	48	100.0

Fuente: Base de datos SPPS de investigación.

Interpretación:

En la presente tabla se observa la asociación entre el nivel de satisfacción asociado con el estado civil de los encuestados sobre la atención de 48 gestantes en el servicio de emergencia gineco-obstétrica encontrando que, del 100% de encuestados que son solteros (8) un 75.0% (6) estuvo satisfecho y el 25.0% (2) estuvo insatisfecho con la atención brindada; del 100% de encuestados que son casados (7) un 71.4% (5) estuvo satisfecho y el 28.6% (2) estuvo insatisfecho con la atención brindada; por último del 100% de encuestados que son convivientes (33) un 69.7% (23) estuvo satisfecho y el 30.3% (10) estuvo insatisfecho con la atención brindada.

Nivel de significancia (alfa) $A= 5\% =0,05$

El estadístico de prueba que usamos es: Chi Cuadrado.

Toma de decisión

No existe relación entre el nivel de satisfacción asociado con el estado civil de los encuestados sobre la atención de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, durante el periodo Junio – Octubre 2017.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,089 ^a	2	,956
Razón de verosimilitudes	,091	2	,956
Asociación lineal por lineal	,085	1	,771
N de casos válidos	48		

a. 3 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.04.

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coficiente de contingencia	,043	,956
N de casos válidos		48	

Tabla 36. Tabla de contingencia para observar el nivel de satisfacción asociado con el lugar de procedencia de los encuestados sobre la atención de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, durante el periodo Junio – Octubre 2017.

Nivel de satisfacción	Lugar de procedencia										Total									
	Huánuco	Cerro de Pasco	Amarilis	Acomayo	Pillco Marca	Tingo María	Dos de Mayo	Pachitea	Lima	Total										
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%				
Satisfechos (89-154/5-7)	10	71.4	3	100.0	16	76.2	2	100.0	0	0.0	1	50.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0	34	70.8
Insatisfechos (22-88/1-4)	4	28.6	0	0.0	5	23.8	0	0.0	3	100.0	1	50.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	14	29.2
Total	14	100.0	3	100.0	21	100.0	2	100.0	3	100.0	2	100.0	1	100.0	1	100.0	1	100.0	48	100.0

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación:

En la presente tabla se observa la asociación entre el nivel de satisfacción asociado con el lugar de procedencia de los encuestados sobre la atención de 48 gestantes en el servicio de emergencia gineco-obstétrica encontrando que, del 100% de encuestados procedentes de Huánuco (14) un 71.4% (10) estuvo satisfecho y el 28.8% (4) estuvo insatisfecho con la atención brindada; del

100% de encuestados que son de Amarilis (21) un 76.2% (16) estuvo satisfecho y el 23.8% (5) estuvo insatisfecho con la atención brindada; del 100% de encuestados que son de Tingo María (2) un 50% (1) estuvo satisfecho y el otro 50% insatisfecho por la atención brindada; del 100% de encuestados que son de Cerro de Pasco (3), de Acomayo (2), de Dos de Mayo (1) y de Lima (1), estuvieron satisfechos en su totalidad con la atención brindada; por último del 100% de encuestados que son de Pillco Marca (3) y de Pachitea (1) todos estuvieron insatisfechos con la atención brindada.

Nivel de significancia (alfa) $A= 5\% =0,05$

El estadístico de prueba que usamos es: Chi Cuadrado.

Toma de decisión

No existe relación entre el nivel de satisfacción asociado con el lugar de procedencia de los encuestados sobre la atención de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, durante el periodo Junio – Octubre 2017.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,311 ^a	8	,102
Razón de verosimilitudes	15,372	8	,052
Asociación lineal por lineal	1,223	1	,269
N de casos válidos	48		

a. 15 casillas (83.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .29.

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,466	,102
N de casos válidos		48	

Tabla 37. Tabla de contingencia para observar el nivel de satisfacción asociado con la ocupación de los encuestados sobre la atención de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, durante el periodo Junio – Octubre 2017.

Nivel de satisfacción		Ocupación							
		Empleado público		Independiente		Ama de casa		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfechos (89-154/5-7)		2	50.0	5	62.5	27	75.0	34	70.8
Insatisfechos (22-88/1-4)		2	50.0	3	37.5	9	25.0	14	29.2
Total		4	100.0	8	100.0	36	100.0	48	100.0

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación:

En la presente tabla se observa la asociación entre el nivel de satisfacción asociado con la ocupación de los encuestados sobre la atención de 48 gestantes en el servicio de emergencia gineco-obstétrica encontrando que, del 100% de encuestados que son empleados públicos (4) un 50.0% (2) estuvo satisfecho y el 50.0% (2) estuvo insatisfecho con la atención brindada; del 100% de encuestados que tienen un trabajo independiente (8) un 62.5% (5) estuvo satisfecho y el 37.5% (3) estuvo insatisfecho con la atención brindada; por último del 100% de encuestados que son ama de casa (36) un 75.0% (27) estuvo satisfecho y el 25.0% (9) estuvo insatisfecho con la atención brindada.

Nivel de significancia (alfa) $A= 5\% =0,05$

El estadístico de prueba que usamos es: Chi Cuadrado.

Toma de decisión

No existe relación entre el nivel de satisfacción asociado con la ocupación de los encuestados sobre la atención de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, durante el periodo Junio – Octubre 2017.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,412 ^a	2	,494
Razón de verosimilitudes	1,331	2	,514
Asociación lineal por lineal	1,382	1	,240
N de casos válidos	48		

a. 3 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.17.

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	,169	,494
N de casos válidos		48	

Tabla 38. Tabla de contingencia para observar el nivel de satisfacción asociado con la profesión de los encuestados sobre la atención de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, durante el periodo Junio – Octubre 2017.

Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”

Junio – Octubre 2017

Nivel de satisfacción	Profesión					
	Si		No		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfechos (89-154/5-7)	4	57.1	30	73.2	34	70.8
Insatisfechos (22-88/1-4)	3	42.9	11	26.8	14	29.2
Total	7	100.0	41	100.0	48	100.0

Fuente: Base de datos SPSS de investigación.

Interpretación:

En la presente tabla se observa la asociación entre el nivel de satisfacción asociado con la profesión de los encuestados sobre la atención de 48 gestantes en el servicio de emergencia gineco-obstétrica encontrando que, del 100% de encuestados que son profesionales (7) un 57.1% (4) estuvo satisfecho y el 42.9% (3) estuvo insatisfecho con la atención brindada; del 100% de encuestados que no son profesionales (41) un 73.2% (30) estuvo satisfecho y el 26.8% (11) estuvo insatisfecho con la atención brindada.

Nivel de significancia (alfa) $A= 5\% =0,05$

El estadístico de prueba que usamos es: Chi Cuadrado.

Toma de decisión

No existe relación entre el nivel de satisfacción asociado con la profesión de los encuestados sobre la atención de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, durante el periodo Junio – Octubre 2017.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,743 ^a	1	,389		
Corrección por continuidad ^b	,170	1	,680		
Razón de verosimilitudes	,701	1	,402		
Estadístico exacto de Fisher				,400	,327
Asociación lineal por lineal	,728	1	,394		
N de casos válidos	48				

a. 2 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.04.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	,124	,389
N de casos válidos		48	

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Planteamiento de hipótesis

He1: Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos y económicos de las gestantes en el servicio de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

He₀1: No existe una relación significativa entre nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos y económicos de las gestantes en el servicio de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

Toma de decisión

Por los resultados expuestos en la tablas de contingencia decimos que no existe relación entre nivel de satisfacción asociado con factores sociodemográficos y económicos de las gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, durante el periodo Junio – Octubre 2017.

DISCUSIÓN

En el análisis para conocer la relación que existe entre el nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos y económicos en el servicio de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, durante el periodo Junio–Octubre 2017. Se ha elaborado seis tablas de contingencia: la primera que analiza la relación entre el nivel de satisfacción y el sexo (ver tabla 33) de los encuestados, en ella observamos resultados que deducen que no existe relación entre estas dos variables, pues el nivel de satisfacción de 46 encuestados de sexo femenino en un 69.6% (32) y el 100% de encuestados de sexo masculino (2) están satisfechos con la atención brindada. En la segunda tabla de contingencia observamos la relación entre el nivel de satisfacción con el nivel de educación (ver tabla 34) resultados que deducen que no existe relación significativa; pues del 100% de encuestados con educación primaria (16), educación secundaria (24), educación superior técnica (5) y educación superior universitaria (3); un 81.2% (13), un 66.7% (16), un 60.0% (3), por último el 66.7% (2) están satisfechos con la atención brindada, respectivamente. En la tercera tabla de contingencia observamos la relación entre el nivel de satisfacción con el estado civil (ver tabla 35) resultados que deducen que no existe relación significativa; pues del 100% de encuestados de solteros (8), casados (7) y convivientes (33); un 75% (6), un 71.4% (5) y un 69.7% (23) están satisfechos con la atención brindada, respectivamente. En la cuarta tabla de contingencia observamos la relación entre el nivel de satisfacción con el lugar de procedencia (ver tabla 36) resultados que deducen que no existe relación significativa; pues del 100% de encuestados procedentes de Huánuco (14), Amarilis (21) y Tingo María (2); un

71.4% (10), un 76.2% (16), un 50% (1) están satisfechos, respectivamente; el 100% de encuestados de Cerro de Pasco (3), Acomayo (2), Dos de Mayo (1), Lima (1), están satisfechos en su totalidad con la atención brindada; por último el 100% de encuestados de Pillco Marca (3) y Pachitea (1) están insatisfechos en su totalidad con la atención brindada. En la quinta tabla de contingencia observamos la relación entre el nivel de satisfacción con la ocupación (ver tabla 37) resultados que deducen que no existe relación significativa; pues del 100% de encuestados son empleados públicos (4), tienen un trabajo independiente (8) y son ama de casa (36); un 50.0% (2), un 62.5% (5) y un 75.0% (27) están satisfechos con la atención brindada, respectivamente. En la sexta tabla de contingencia observamos la relación entre el nivel de satisfacción con la profesión (ver tabla 38) de los encuestados, en ella observamos resultados que deducen que no existe relación entre estas dos variables, pues el nivel de satisfacción del 100% encuestados que son profesionales (7) en un 57.1% (4), y del 100% de encuestados que no son profesionales un 73.2% están satisfechos con la atención brindada. Al respecto Seclén J, Darras C., concluyen en su estudio que existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, que muestran relación con la satisfacción del usuario; tales factores se comportan de manera particular según el tipo de establecimiento de salud (centro de salud, hospital), debido fundamentalmente a que la población usuaria es distinta.

Se evaluó el nivel de satisfacción de las gestantes con relación al análisis de las diferencias obtenidas entre las expectativas y percepciones en el servicio de emergencia gineco-obstétrica (ver tabla 9). Al respecto y mediante un instrumento tipo Likert con su respectiva baremación donde se consideró la

sumatoria del puntaje de 22 ítems de las expectativas y las percepciones diferentes categorías obteniendo un puntaje mayor o igual a 89 como resultado de satisfacción y un puntaje menor o igual 88 como insatisfacción, se tiene el promedio del puntaje al respecto de las expectativas igual a 151.92 y de las percepciones igual a 97.71; donde la diferencia de ambas medias indica que las expectativas fueron mayores que las percepciones. Resultados diferentes encontraron Mazo Y., Domínguez LN., Cardona JA., en su estudio “Conocimientos, actitudes y prácticas en adolescentes universitarios entre 15 y 20 años sobre VIH/SIDA”, donde los conocimientos fueron regulares en el 14%, las actitudes en el 8% y las prácticas en un 41%. Al respecto García D., concluyó en su trabajo de investigación que lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Los factores sociodemográficos y económicos de los encuestados sobre la atención de las gestantes en el servicio de emergencias gineco-obstétricas; se ha trabajado las diferentes variables como la edad en años, el sexo, el nivel de educación, el estado civil, la lugar de procedencia, la ocupación y la profesión (ver tabla 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8); por sus resultados se ha identificado un promedio de las edades igual a 25 años; el 95.8% fueron de sexo femenino; el 50% tuvo un nivel de educación secundaria, seguido de un 33.3% con nivel

primaria; el 68.8% son convivientes; el 43.6% son procedentes de Amarilis, seguido de un 29.1% de Huánuco; el 75% son amas de casa; por último el 85.4% no son profesionales, respectivamente. Al respecto Seclén J., Darras C., encontró los siguientes resultados en su investigación donde la satisfacción del usuario fue 68,1% y 62,1% para los centros de salud y hospitales, respectivamente. Los usuarios de menor nivel socioeconómico presentaron mayor satisfacción. La edad, educación, distancia al establecimiento y el tiempo de espera presentan asociaciones con la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

- ✓ No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos y económicos de los encuestados en el servicio de emergencia gineco-obstétrica sobre la atención brindada a las gestantes del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, durante el periodo de Junio – Octubre 2017.
- ✓ El nivel de satisfacción de las gestantes con relación al análisis de las diferencias obtenidas entre las expectativas y percepciones en el servicio de emergencia gineco-obstétricas, encontramos que las expectativas fueron mayor que las percepciones.
- ✓ Los factores sociodemográficos y económicos identificados en las gestantes no intervienen en el nivel de satisfacción sobre la atención recibida en el servicio de emergencia gineco-obstétricas.

SUGERENCIAS

- ✓ A los obstetras se recomienda enfatizar y promover un cambio de actitud para mejorar la práctica y aumentar el nivel de satisfacción en el servicio de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.
- ✓ Se recomienda realizar talleres informativos y prácticos en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, así como en otros establecimientos de salud para aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por los diferentes servicios.
- ✓ Se recomienda a los estudiantes de pre-grado, así como a los profesionales con estudios de postgrado profundizar la investigación sobre el nivel de satisfacción en los diferentes servicios de los diferentes establecimientos de salud en la región de Huánuco.

BIBLIOGRAFÍA

1. Wajajay W. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Enero - Febrero 2013. Tesis profesional. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Pregrado; 2013.
2. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana. 2012 Febrero; XXII(2): p. 88-95.
3. GARCÍA. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el período Febrero-Mayo. Tesis profesional. Lima: Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana; 2013.
4. Gutierrez J, Otero J. Satisfacción en la Calidad de Atención Prenatal, según la opinión de las usuarias/os de los Centros de Salud del municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016. Tesis de licenciatura. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa; 2016.
5. Gallardo A, Reynaldos K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermería Global. 2014 Octubre; XIII(36): p. 353-363.
6. Aguilar M, et.Col.. Valoración del nivel de satisfacción en un grupo de mujeres de Granada sobre atención al parto, acompañamiento y duración de la lactancia. Nutrición Hospitalaria. 2013 Mayo-Junio; XXVIII(3): p. 920-926.
7. Reyes Morales H. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. Salud Pública de México. 2013 Enero; LV(2): p. 100-102.
8. Riveros, Jorge; Berné, Carmen. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos. Revista Médica de Chile. 2007 Julio; CXXXV(70): p. 862.
9. 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 profesional. San Juan – Iquitos: Universidad Científica del Perú, Facultad de Ciencias de la Salud; 2017.
10. Tinoco M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015. Tesis profesional. Lima: Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana; 2016.

11. Ramos L. "Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Picsi 2015. Tesis de maestría. Lima: Universidad "San Martín de Porres", Facultad de Medicina Humana; 2015.
12. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina - UNMSM. 2005; LXVI(2): p. 127-141.
13. García D. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa-Chorrillos en el período febrero-mayo 2013. Tesis profesional. Lima: Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana; 2013.
14. Vicuña m. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Anales de Medicina - UNMSM. 2002; LVIII(1): p. 40-50.
15. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. Tesis de Maestría. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Salud Pública y Nutrición; 2012.
16. Morales C. Javeriana. [Online].; 2009 [cited 2017 mayo 30. Available from: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
17. Ministerio de Salud. Minsa. [Online].; 2002 [cited 2017 Junio 22. Available from: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>.
18. AITECO CONSULTORES, SL. AITECO. [Online]. [cited 2017 Julio 28. Available from: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>.
19. Larrea J. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015. Tesis profesional. Lima: Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana; 2016.
20. Orozco J. eumed.net. [Online]. [cited 2017 julio 30. Available from: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/385/SERVICIOS%20DE%20HOSPITALIZACION.htm>.
21. Wikipedia. Wikipedia. [Online]. [cited 2017 julio 27. Available from: https://es.wikipedia.org/wiki/Departamento_de_Emergencias.
22. Malagon G, Galan R, Ponton G. Administración hospitalaria. 1st ed. Bogotá: Editorial medica internacional; 1996.

23. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud de los servicios de emergencia. Resolución Ministerial. Lima: Ministerio de Salud del Perú, Dirección General de Salud de las Personas; 2006.
24. Definición ABC. Definición ABC. [Online].; 2017 [cited 2017 Agosto 5. Available from: <https://www.definicionabc.com/salud/consultorio.php>.
25. Diccionario de leyes. Diccionario de leyes. [Online]. [cited 2017 Agosto 2. Available from: <http://espanol.thelawdictionary.org/factores-demograficos/>.
26. Mitsuf MJ, Et.Col.. Influencia de factores socioeconómicos en la evolución y seguimiento del embarazo. Atención Primaria. 1997 Marzo; XIX(4).
27. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Revista de biblioteconomía y documentación. 2000;(3).
28. Montero L. Medicopedia. [Online].; 2011 [cited 2017 Julio 23. Available from: https://www.portalesmedicos.com/diccionario_medico/index.php/Gestante.
29. Wikipedia. Wikipedia. [Online]. [cited 2017 Julio 23. Available from: https://es.wikipedia.org/wiki/Departamento_de_Emergencias.
30. Supo J. Seminarios de Investigación científica en salud. Primera ed. Bioestadístico.com , editor. Arequipa: Bioestadístico.com; 2016.

ANEXOS

ANEXO N° 01

Matriz de consistencia: Nivel de satisfacción de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, factores sociodemográficos y económicos en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”. Durante el periodo Junio– Octubre 2017.

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Diseño y esquema de investigación	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la asociación entre el nivel de satisfacción de la gestante y los factores sociodemográficos y económicos asociados atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes con relación al análisis de las diferencias obtenidas entre las expectativas y percepciones en el servicio de emergencia gineco-obstétrica? ¿Cuáles son los factores sociodemográficos y económicos que intervienen en el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétrica? ¿Cómo es la relación entre nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos y económicos en el servicio de emergencia gineco-obstétrica?</p>	<p>General: Conocer la asociación que existe entre nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos y económicos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano junio –octubre 2017.</p> <p>Específicos: -Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes con relación al análisis de las diferencias obtenidas entre las expectativas y percepciones en el servicio de emergencia gineco-obstétrica. -Identificar los factores sociodemográficos y económicos que intervienen en nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco-obstétrica.</p>	<p>Hipótesis General Ha: Existe una relación significativa entre nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos y económicos de las gestantes en el servicio de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Ho: No existe una relación significativa entre nivel de satisfacción y los sociodemográficos y económicos de las gestantes en el servicio de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.</p>	<p>Variable Independiente: Factores asociados Indicadores: - Factores demográficos - Factores económicos</p> <p>Variable Dependiente: Nivel de satisfacción</p> <p>Indicadores: - percepciones - expectativas</p>	<p>Nivel y tipo de investigación Nivel: Relacional Tipo: – Prospectivo o – Transversal al – Analítico</p> <p>Diseño Se realizará un diseño caso y control.</p> <p>Esquema</p> $OR = W = \frac{a \times d}{c \times b}$	<p>Población: Gestantes del hospital regional Hermilio Valdizán que llegan al servicio de emergencia gineco-obstétrica menos las referidas de otros establecimientos de salud que hacen un aproximado de 72 gestantes.</p> <p>Muestra Quedarán representada por 48 gestantes que cumplan con los criterio de inclusión exclusión</p> <p>Tipo de muestreo No Probabilístico</p> <p>Fuente, Técnicas e instrumentos Fuente: Fuente Primaria Técnica La percepción y la expectativas de la calidad de atención se efectuara a través de las encuesta SERQVAL validado por el MINSA.</p> <p>Instrumento: Cuestionario tipo escala de Likert con preguntas con valor del 1 al 7. Teniendo a 1 como menor calificación y 7 como mayor calificación.</p> <p>Estadístico de prueba Haciendo uso de la estadística descriptiva se calcularan las tablas de frecuencia y porcentaje y con la estadística analítica se compararan la diferencia significativa entre las expectativas y percepción de la atención del servicio de emergencia gineco-obstétrica.</p>

ANEXO N° 02

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Nivel de satisfacción de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, factores sociodemográficos y económicos en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”. Durante el periodo Junio – Octubre 2017.

NOMBRE DE LA VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	FUENTE	ÍTEM DEL INSTRUMENTO
Variable 1 Factores asociados	Cuantitativa	Factores demográficos	Edad	Si/no	Nominal	Encuesta SERVQUAL	
			Nivel de educación				
			Estado civil				
			Distrito de procedencia				
		Factores económicos	Ocupación	Si/no			
Variable 2 Nivel de satisfacción	Cualitativa	Percepciones	Tiempo de espera	Satisfecho Insatisfecho Muy satisfecho (0-20)	Nominal	Encuesta SERVQUAL	
			Infraestructura				
			Información				
		Expectativas	Accesibilidad/ disponibilidad al servicio				
			Atención brindada				

ANEXO N° 03: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE OBSTETRICIA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

Nivel de satisfacción de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, factores sociodemográficos y económicos en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”. Durante el periodo Junio – Octubre 2017.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente, acepto libre y voluntariamente participar en el proyecto de investigación: “Nivel de satisfacción de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, factores sociodemográficos y económicos en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”. Durante el periodo Junio – Octubre 2017”

Declaro que se me ha explicado el objetivo del proyecto, mi rol como participante al responder en una encuesta y los alcances favorables de la investigación y que bajo ninguna circunstancia será dado a conocer dato alguno que permita la identificación de mi persona y afecte mis derechos individuales.

He sido informado también de que en caso de requerir orientación de Consejería o datos de referencia a los Servicios de Salud, recibiré la información necesaria por parte del personal del proyecto.

En caso de tener alguna pregunta posterior, me dirigiré a los responsables del proyecto:

- María Elizabeth Marquina Bedoya.
- Jerica Liz Robles Cajas.

Lugar y fecha _____

ANEXO N° 04: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE OBSTETRICIA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA:

Nivel de satisfacción de la gestante en el servicio de emergencia gineco-obstétrica, factores sociodemográficos y económicos en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”. Durante el periodo Junio – Octubre 2017.

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III

Nombre del Encuestador : _____

Establecimiento de Salud : _____

Fecha: Hora inicio: Hora final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el Servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS Y ECONOMICOS

1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text"/>	1
	Acompañante.....	<input type="text"/>	2
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino.....	<input type="text"/>	1
	Femenino.....	<input type="text"/>	2
4. Nivel de Educación	Analfabeto.....	<input type="text"/>	1
	Primaria.....	<input type="text"/>	2
	Secundaria.....	<input type="text"/>	3
	Superior Técnico.....	<input type="text"/>	4
	Superior Universitario.....	<input type="text"/>	5
5. Estado Civil	Soltera.....	<input type="text"/>	1
	Casada.....	<input type="text"/>	2
	Conviviente.....	<input type="text"/>	3
	Otros.....	<input type="text"/>	4
6. Distrito de Procedencia		<input type="text"/>	
7. Ocupación	Colaborador publico.....	<input type="text"/>	1
	Colaborador indep.....	<input type="text"/>	2
	Ama de casa.....	<input type="text"/>	3
	Otros.....	<input type="text"/>	4
8. Profesión	Ingeniero.....	<input type="text"/>	1
	Médico.....	<input type="text"/>	2
	Técnico.....	<input type="text"/>	3
	Sin profesión.....	<input type="text"/>	4

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a <u>LA IMPORTANCIA</u> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E ¿Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
2	E ¿Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente?							
3	E ¿Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico?							
4	E ¿Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	E ¿Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico?							
6	E ¿Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida?							
7	E ¿Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida?							
8	E ¿Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?							
9	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?							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u> , la atención en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
2	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
4	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
7	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	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 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 N° 05**Matriz de mejora**

N°	Preguntas	Satisfechos		Insatisfechos	
		N°	%	N°	%
01	P6	9	18.75%	39	81.25%
02	P18	15	31.25%	33	68.75%
03	P19	15	31.25%	33	68.75%
04	P5	16	33.33%	32	66.67%
05	P9	16	33.33%	32	66.67%
06	P15	16	33.33%	32	66.67%
07	P8	17	35.42%	31	64.58%
08	P10	17	35.42%	31	64.58%
09	P20	17	35.42%	31	64.58%
10	P7	18	37.50%	30	62.50%
11	P14	19	39.58%	29	60.42%
12	P16	20	41.67%	28	58.33%
13	P17	20	41.67%	28	58.33%
14	P3	21	43.75%	27	56.25%
15	P12	26	54.17%	22	45.83%
16	P4	28	58.33%	20	41.67%
17	P1	32	66.67%	16	33.33%
18	P2	32	66.67%	16	33.33%
19	P11	32	66.67%	16	33.33%
20	P21	32	66.67%	16	33.33%
21	P13	34	70.83%	14	29.17%
22	P22	39	81.25%	9	18.75%
Puntaje global		46.50%		53.50%	

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

ANEXO N° 08**VALORES DE CONFIABILIDAD DEL ALFA DE CRONBACH**

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Pobre
$0.5 > \alpha$	Inaceptable

ANEXO N° 09
ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Sexo	261,52	251,957	,146	,890
Nivel de educación	260,67	253,206	-,036	,893
Estado civil	260,04	257,530	-,210	,895
Procedencia	259,60	248,329	,017	,902
Ocupación	259,90	250,010	,127	,890
Es profesional	260,71	252,509	,026	,890
Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica.	255,63	252,324	,070	,890
Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.	255,79	254,041	-,095	,891
Qué su atención en emergencia este a cargo del médico.	255,69	254,177	-,127	,891
Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud.	255,67	254,355	-,154	,891
Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico.	255,63	253,133	-,033	,890
Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápido.	255,65	250,787	,234	,889
Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápido.	255,77	254,053	-,086	,892
Qué la atención para tomarse los exámenes ecográficos u otros sea rápido.	255,63	252,793	,010	,890

Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápido.	255,60	253,436	-,085	,890
Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	255,56	252,932	,000	,890
Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad.	255,58	252,418	,107	,890
Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.	255,60	254,287	-,217	,891
Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.	255,63	250,282	,335	,889
Qué el personal de emergencia le traté con amabilidad, respeto y paciencia.	255,58	252,035	,191	,890
Qué el personal de emergencia muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente.	255,63	251,771	,142	,890
Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	255,60	250,074	,441	,889
Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	255,67	248,525	,365	,888
Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos dosis y efectos adversos.	255,65	251,723	,128	,890
Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.	255,90	246,436	,291	,888
Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.	255,71	251,445	,120	,890

Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	255,65	250,276	,292	,889
Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos.	255,67	248,312	,465	,888
Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencias, sin importar su condición socio económica.	257,71	230,339	,589	,883
Usted o su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud.	257,60	231,904	,518	,885
Su atención en emergencia estuvo a cargo el médico.	258,15	232,893	,508	,885
El médico que le atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	258,06	238,358	,415	,887
La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico.	258,38	234,878	,470	,886
La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.	258,60	236,159	,615	,884
La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida.	258,27	236,031	,583	,884
La atención para tomarse exámenes ecográficos fue rápida.	258,33	231,504	,709	,882
La atención en la farmacia de emergencia fue rápida.	258,46	233,147	,591	,884
El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	258,50	230,170	,553	,884
Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.	257,65	226,404	,745	,880
El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.	258,04	228,892	,592	,883

El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado.	257,52	229,872	,593	,883
El personal de emergencias le trató con amabilidad respeto y paciencia.	258,19	230,326	,651	,882
El personal de emergencia le mostró interés por solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.	258,25	233,170	,687	,882
Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.	258,40	226,712	,703	,881
Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.	258,27	230,117	,629	,883
Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	258,48	236,255	,577	,884
Los carteles letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	258,40	237,095	,590	,884
La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes.	258,38	234,452	,583	,884
La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	257,79	234,296	,705	,883
Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos.	257,25	237,043	,527	,885

ANEXO N° 10
AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DEL PROYECTO



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"
UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" - HUÁNUCO
FACULTAD DE OBSTETRICIA



Huánuco, 05 de octubre de 2017

CARTA N° 044-2017-UNHEVAL/FOBST-D.

Señor.

Dr.: Heriberto Hidalgo Carrasco
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO

Presente.-

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

De mi mayor consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y, a la vez solicitar a su Despacho la autorización a las bachilleres Marquina Bedoya, María Elizabeth y Robles Cajas, Jerica Liz, para la ejecución del Proyecto titulado: "NIVEL DE SATISFACCION ASOCIADO A FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS Y ECONOMICOS DE LA GESTANTE ATENDIDA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA GINECO OBSTETRICA .HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO JUNIO -OCTUBRE 2017" con fines de titulación, la misma que consistirá en la aplicación de una encuesta a las gestantes atendidas en el servicio de emergencia gineco obstétrica.

Adjunto copia del proyecto en CD.

Sin otro particular, agradezco la atención que brindará a la presente y le reitero las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE OBSTETRICIA

Dra. Mary L. Mague Ponce
DECANA

C.c.
Archivo

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Dirección Regional de Salud
Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"
MESA DE PARTES
RECIBIDO
05 OCT. 2017
Registro: 10660, Folio: 0211 CD
Hora: 9:28
Recibido por: M.



Dirección Regional de Salud Huánuco
Hospital Regional Hermilio Valdizán Hco.

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Buen Servicio del Ciudadano"



Huánuco, 17 de octubre de 2017.

CARTA N° 010-2017-GRH-DRS-HRHVMH-HCO-DE-UADI.

Señorita:

Maria Elizabeth, MARQUINA BEDOYA.

Alumna de la Escuela de Obstetricia de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán".

Presente.-

REFERENCIA : Proveido N° 046-2017-HRHVM-HCO-JDGO.

Es grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente e informarle sobre la solicitud de brindar facilidades para la ejecución de su proyecto de investigación, al respecto contando con la opinión favorable de la Jefatura del Departamento de Gineco Obstetricia, del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, por lo que esta Dirección **AUTORIZA** la realización del Proyecto de investigación titulado: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS Y ECONOMICOS DE LA GESTANTE ATENDIDA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE HUANUCO"**, para cuyo objetivo, deberá coordinar con la Jefatura del Departamento de Gineco Obstetricia, para que le brinde las facilidades del caso.

Sin embargo es pertinente recomendar que del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, deban ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizado solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única de la investigadora, debiendo alcanzar una copia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia.

Sin otro particular, se remite el presente para su conocimiento y fines.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL HUANUCO
Dirección Regional de Salud
Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"

Mg. HERIBERTO HIDALGO CARRASCO
CMP. 19586 - RNE 12927
DIRECTOR PROTEMPORARIO


HTHC/CJCH/cjch.
Hco. 17.10.2017.
C.c. J. Dpto. Gineco Obstetricia
Archivo

www.hospitalvaldizanhco.gob.pe

Jr. Hermilio Valdizán N° 950
Huánuco - Perú
T(06251) 3370
Telefax (06251) 3370



Dirección Regional de Salud Huánuco
Hospital Regional Hermilio Valdizán Hco.

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Buen Servicio del Ciudadano"



Huánuco, 17 de octubre de 2017.

CARTA N° 009 -2017-GRH-DRS-HRHVMH-HCO-DE-UADI.

Señorita:

Jerica Liz, ROBLES CAJAS.

Alumna de la Escuela de Obstetricia de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán".

Presente.-

REFERENCIA : Proveido N° 046-2017-HRHVM-HCO-JDGO.

Es grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente e informarle sobre la solicitud de brindar facilidades para la ejecución de su proyecto de investigación, al respecto contando con la opinión favorable de la Jefatura del Departamento de Gineco Obstetricia, del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, por lo que esta Dirección **AUTORIZA** la realización del Proyecto de investigación titulado: "**NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS Y ECONOMICOS DE LA GESTANTE ATENDIDA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE HUANUCO**", para cuyo objetivo, deberá coordinar con la Jefatura del Departamento de Gineco Obstetricia, para que le brinde las facilidades del caso.

Sin embargo es pertinente recomendar que del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, deban ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizado solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única de la investigadora, debiendo alcanzar una copia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia.

Sin otro particular, se remite el presente para su conocimiento y fines.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL HUANUCO
Dirección Regional de Salud
Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"

Mg. HERIBERTO HIDALGO CARRASCO
C.M. 19586 - I.N.E 12927
DIRECTOR EJECUTIVO


HTHC/CJCH/cjch.
Hco. 17.10.2017.
C.c. J. Dpto. Gineco Obstetricia
Archivo

www.hospitalvaldizanhco.gob.pe

Jr. Hermilio Valdizán N° 950
Huánuco - Perú
T(06251) 3370
Telefax (06251) 3370



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO
 PROFESIONAL DE OBSTETRA**

En la ciudad de Huánuco, a los 07 días del mes de Mayo de 2018, siendo las 18 Horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en la Sala de Conferencia de la Facultad de Obstetricia, los miembros integrantes del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis Titulada: "**NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y ECONÓMICOS DE LA GESTANTE ATENDIDA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA GINECO OBSTÉTRICA. HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZAN MEDRANO" JUNIO - OCTUBRE 2017**", presentada por la Bachiller en Obstetricia **MARQUINA BEDOYA María Elizabeth**, para obtener el **TÍTULO DE OBSTETRA**, estando integrado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : **Dra. Justina Isabel Prado Juscamaíta**
SECRETARIA : **Dra. Clara Fernandez Picon**
VOCAL : **Mg. Ana María Soto Rueda**

Finalizado el acto de Sustentación los Miembros del Jurado procedieron a calificar, efectuándose la votación con el siguiente resultado:

..... 03 Papeleta (S) APROBADOS
 — Papeleta (S) DESAPROBADOS

Con nota cuantitativa de Dieciséis y cualitativa de: 16

Con lo que se dio por concluido el acto de graduación.

En fe, de lo cual firmamos.


 Dra. Justina Isabel Prado Juscamaíta
PRESIDENTA


 Dra. Clara Fernandez Picon
SECRETARIA


 Mg. Ana María Soto Rueda
VOCAL



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO
PROFESIONAL DE OBSTETRA**

En la ciudad de Huánuco, a los 07 días del mes de Mayo de 2018, siendo las 18 Horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en la Sala de Conferencia de la Facultad de Obstetricia, los miembros integrantes del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis Titulada: "**NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y ECONÓMICOS DE LA GESTANTE ATENDIDA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA GINECO OBSTÉTRICA. HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZAN MEDRANO" JUNIO - OCTUBRE 2017**", presentada por la Bachiller en Obstetricia **ROBLES CAJAS Jerica Liz**, para obtener el **TÍTULO DE OBSTETRA**, estando integrado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : Dra. Justina Isabel Prado Juscamaita
SECRETARIA : Dra. Clara Fernandez Picon
VOCAL : Mg. Ana María Soto Rueda

Finalizado el acto de Sustentación los Miembros del Jurado procedieron a calificar, efectuándose la votación con el siguiente resultado:

..... 03 Papeleta (S) APROBADOS
..... 0 Papeleta (S) DESAPROBADOS

Con nota cuantitativa de: 2.0 y cualitativa de: 16

Con lo que se dio por concluido el acto de graduación.

En fe, de lo cual firmamos.


Dra. Justina Isabel Prado Juscamaita
PRESIDENTA


Dra. Clara Fernandez Picon
SECRETARIA


Mg. Ana María Soto Rueda
VOCAL

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: Marquina Bedoya, María ElizabethDNI: 43652075 Correo electrónico: elizabethmarquinaunheval@gmail.comTeléfonos: Casa _____ Celular 962647745 Oficina _____Apellidos y Nombres: Robles Cajas, Jenica LizDNI: 47858244 Correo electrónico: liz-5-3@hotmail.comTeléfonos: Casa _____ Celular 982124469 Oficina _____

Apellidos y Nombres: _____

DNI: _____ Correo electrónico: _____

Teléfonos: Casa _____ Celular _____ Oficina _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad de:	<u>Obstetricia</u>
E. P. :	<u>Obstetricia</u>

Título Profesional obtenido:

Obstetra

Título de la tesis:

Nivel de satisfacción asociado a factores sociodemográficos y económicos de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia Gineco-obstétrica Hospital Regional Hermito Valdizan Medrano Junio-Octubre 2017

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción del Acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: *15 de mayo del 2018*

Firma del autor y/o autores:

