



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Atención y Satisfacción de las Usuarias en Sala
de Partos. Centro Materno Infantil César López Silva. Villa
El Salvador. Mayo 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR:

Br María Justina Capcha Ríos

ASESOR:

Mgtr. Manuel Loayza Alarico

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ- 2014

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre, a mi familia por el apoyo que me brindan en todo momento y son mi fortaleza por sus palabras de aliento, especialmente a mi madre por estar presente en todos los momentos importantes de mi vida.

Agradecimiento

A Dios, mi familia por el apoyo constante y a todos los que hicieron posible este trabajo

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis, sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, presento la tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias en sala de partos. Centro materno infantil César López Silva. Villa El Salvador. Mayo 2014” para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

El trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la asociación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las usuarias que acuden a sala de partos del Centro Materno Infantil “César López Silva” Villa El Salvador. Mayo 2014.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo en el cual se detalla el problema de la investigación, el marco teórico y las bases conceptuales de calidad y satisfacción del usuario, el segundo capítulo donde se desarrolló el Marco metodológico que se ha empleado para ejecutar la presente investigación, en el tercer capítulo se presentan los resultados de la investigación, en el cuarto capítulo se realizó la discusión correspondiente, en el quinto capítulo se presentan las conclusiones, en el sexto capítulo están las sugerencias para finalmente en el séptimo capítulo dar a conocer las referencias bibliográficas y los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La Autora

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.1.1 Antecedentes Internacionales	19
1.1.2 Antecedentes Nacionales	24
1.2 Justificación	30
1.3 Problema	35
1.4 Hipótesis	36
1.5 Objetivos	38
II. MARCO METODOLÓGICO	40
2.1. Variables	
2.1.1 Calidad de atención	41
2.1.2. Satisfacción de Usuario	43
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Metodología	51
2.4. Tipos de estudio	51

2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8. Métodos de análisis de datos	53
III. RESULTADOS	54
IV. DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	77
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	79
ANEXOS	84

Resumen

Objetivo: Determinar si existe relación entre la calidad y el nivel de satisfacción de las usuarias que acuden a sala de partos en el Centro Materno Infantil César López Silva. Villa El Salvador Lima 2014.

Métodos El tipo de estudio es inductivo cuantitativo de método observacional, y de corte transversal, porque se desarrolla y se obtendrá de datos en un determinado momento, con una muestra de 54 mujeres cuyas edades fluctúan desde los 18 a 44 años que acuden a sala de partos del Centro Materno Infantil “César López Silva” Villa El Salvador. Se emplearon métodos estadísticos descriptivos y estadística no paramétrica para el análisis bivariado (coeficiente Rho de Spearman).

Resultados: Los resultados de este estudio *correspondiente a la distribución de edad de las usuarias se encuentra el porcentaje mayor del 79.6% corresponde al grupo de 20 a 34 años los grupos límites menores de 20 años corresponde al 11.1% y el del grupo de añosas es del 9.3%.*

El grado de instrucción de las usuarias es del 94.4 % cuentan con estudios secundarios, no existe personas analfabetas y las que tienen educación superior sólo lo constituyen el 1.90%.

Es una población que cuenta con 92.6% tienen seguro Universal (SIS).

En el porcentaje de calidad de atención de parto se cumple con un 70.4% de los procesos, de su componente técnico científico se cumple con el 75.9% de los procesos con un 24.1% que no cumple los procesos del componente. Cifra por debajo de las normas que es del 80%.

Se observa el componente humano de la dimensión calidad donde el porcentaje que cumple es el 61.1% mientras el 38.9% no cumple. Esto es lo que más perciben y toman importancia las usuarias.

La satisfacción de las usuarias alcanza en un 50% cifra similar con las que se muestran insatisfechas al analizarlo en sus diferentes dimensiones encontramos que la dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta son similares con un 61.1%, mientras que la dimensión seguridad alcanza un 51.9%, empatía alcanza un 44.4% que es la más baja de las dimensiones. Por último se muestran satisfecha la dimensión aspectos tangibles alcanzó 53.7%.

En relación a los porcentajes de insatisfacción se encontraron los siguientes: fiabilidad y capacidad de respuesta 38.9%, seguridad 48.1%, empatía 55.6% y es la que muestra mayor insatisfacción y por último aspectos tangibles 46.3%.

Conclusiones: En el presente trabajo se demuestra la falta de correlación entre el nivel de cumplimiento de calidad en la atención de parto con el nivel de satisfacción de usuarias.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del usuario, parto

Abstract

Objective: To determine the correlation between the quality and level of satisfaction of users attending delivery room at the Maternal Child Center César López Silva. Villa El Salvador Lima 2014.

Methods: The type of study is quantitative inductive observational method, and cross-section, because it develops and obtain data at a given time, with a sample of 54 women ranging in age from 18-44 years attending room Maternal birth Centro Infantil "César López Silva" Villa El Salvador.

Descriptive statistics and nonparametric statistical methods for bivariate analysis (Spearman Rho coefficient) were used.

Results: The results of this study corresponding to the age distribution of users has the largest percentage of 79.6% corresponds to the group of 20-34 years under 20 limits groups corresponds to 11.1% and añosas group is of 9.3%. The level of education of users is 94.4% have secondary education, there is no illiterates and those with higher education constitute only 1.90%. It is a population with 92.6% have Universal Insurance (SIS). The percentage of quality of care delivery are met 70.4% of the processes, its technical component scientist meets 75.9% of processes with a 24.1% that does not meet the component processes. Figure below the standards is 80%. The human component of the quality dimension where the percentage birthday is 61.1% while 38.9% is observed fails.

This is what we perceive and more users become important. The user satisfaction reached 50% in a similar figure to those shown unsatisfied when analyzed in different dimensions found that the reliability and responsiveness dimension are similar with 61.1%, while security dimension reaches 51.9% empathy reaches 44.4% which is the lowest of dimensions. Finally the dimension are shown tangible aspects satisfied reached 53.7%. In terms of percentage of dissatisfaction found the following: reliability and responsiveness 38.9%, 48.1% security, empathy 55.6% and is showing greater dissatisfaction and finally tangible aspects 46.3%.

Conclusions: In this paper the lack of correlation between the level of compliance with quality care delivery to the users satisfaction level is demonstrated.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, birth