



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Percepción de la calidad de atención de las usuarias hospitalizadas en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba Periodo Julio a Setiembre 2014”

**TÉSIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR

Br. LAVI RUÍZ Edgardo

ASESOR

Dr. BASUALDO IBÁÑEZ Marco Antonio

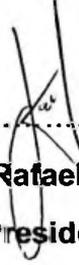
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

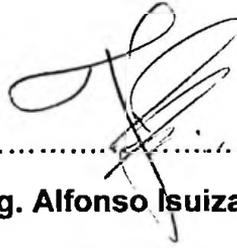
TARAPOTO - PERÚ

2016

Página del Jurado



.....
Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
Presidente



.....
Mg. Alfonso Isuiza Pérez
Secretario



.....
Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego
Vocal

DEDICATORIA

A mi esposa Laurita, a mis hijos
Christian Omar y Rina Rosita,
por estar junto a mí a pesar de
las adversidades, la distancia y
el tiempo.

A mis padres, Walter y Rosa,
que a pesar de su avanzada
edad y las dificultades de la
misma, siempre estuvieron
alentándome para seguir
adelante.

A mi hermano que desde
el cielo también me guía y
ruega por mí para que
pueda alcanzar mis
objetivos.

Edgardo

AGRADECIMIENTO

A nuestro Padre celestial, por darme la vida y con ella la oportunidad para alcanzar mis metas.

A los docentes de Post Grado, en especial al Dr. Marco Antonio Basualdo Ibáñez, por su afán desmedido e incansable para conseguir que alcanzara a terminar de elaborar mi trabajo de investigación.

A mis amigos, que de una forma u otra colaboraron en esta noble y ardua tarea.

Edgardo

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Lavi Ruíz Edgardo estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo; identificada con DNI 01140149, con la tesis titulada: "Percepción de la calidad de atención de las usuarias hospitalizadas en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba. Periodo Julio a Setiembre 2014".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La Tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, enero 2016.



Edgardo Lavi Ruiz

DNI: 01140149

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado;

Presento ante ustedes la Tesis titulada "Percepción de la calidad de atención de las usuarias hospitalizadas en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba. Periodo Julio a Setiembre 2014".

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Problema	38
1.2. Objetivos	39
II. MARCO METODOLÓGICO	40
2.1. Variables	40
2.2. Operacionalización de variable	40
2.3. Metodológica	40
2.4. Tipo de estudio	41
2.5. Diseño	41
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8. Métodos de análisis de datos	45
III. RESULTADOS	46

IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIÓN	55
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
VIII. ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS	Pág.
Tabla N° 01: Percepción de la calidad de atención de las usuarias hospitalizadas en el servicio Ginecología y Obstetricia, según la dimensión de estructura	46
Tabla N° 02: Percepción de la calidad de atención de las usuarias hospitalizadas en el servicio Ginecología y Obstetricia, según la dimensión de proceso	47
Tabla N° 03: Percepción de la calidad de atención de las usuarias hospitalizadas en el servicio Ginecología y Obstetricia, según la dimensión de resultado	48
Tabla N° 04: Precepción de la calidad de atención de las usuarias hospitalizadas en el servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba, durante el periodo de Julio a Setiembre del 2014.	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	Pág.
Gráfico N° 01: Percepción de la calidad de atención de las usuarias hospitalizadas en el servicio Ginecología y Obstetricia, según la dimensión de estructura	46
Gráfico N° 02: Percepción de la calidad de atención de las usuarias hospitalizadas en el servicio Ginecología y Obstetricia, según la dimensión de proceso	48
Gráfico N° 03: Percepción de la calidad de atención de las usuarias hospitalizadas en el servicio Ginecología y Obstetricia, según la dimensión de resultado	49
Gráfico N° 04: Percepción de la calidad de atención de las usuarias hospitalizadas en el servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba, durante el periodo de Julio a Setiembre del 2014.	50

RESUMEN

El objetivo del estudio ha sido evaluar la percepción de la calidad de atención de las usuarias hospitalizadas en el servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba, en el periodo de Julio a Setiembre del 2014.

El tipo de estudio utilizado es el Descriptivo-Prospectivo, de corte transversal. El universo estuvo constituido por 380 usuarias quienes fueron hospitalizadas en el servicio de Hospitalización de Ginecología y Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba, en el periodo de Julio a Setiembre del 2014 y la muestra estaba conformado por 53 usuarias a quienes se aplicó una encuesta anónima respectivamente.

La variable del estudio ha sido la percepción de la calidad de atención de las usuarias, para ello se evaluó en tres dimensiones los mismos que se evaluaron en base a tres categorías; buena, regular y mala; que posteriormente se describieron de forma porcentual.

Las dimensiones estudiadas fueron de estructura, proceso y resultado, los mismos que se trabajaron mediante ítems obteniendo buenas calificaciones en las tres dimensiones. En la dimensión de estructura destacan los ítems de oportunidad y seguridad con un 89 % y 90.6%. Asimismo, la dimensión de proceso destacan los ítems de eficacia y accesibilidad obteniendo un 96 y 89 %; mientras tanto, el ítem con menor porcentaje es el de trabajo en equipo logrando un 49 %. Finalmente, la dimensión de resultados destaca la satisfacción completa que obtuvo un porcentaje de 97%. Por tanto, las dimensiones de estructura, proceso y resultado abordados en el estudio son catalogados con percepción buena por las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba.

PALABRA CLAVE: Percepción, calidad de atención.

ABSTRACT

The aim of the study was to evaluate the perception of the quality of care of hospitalized users in the service of Gynecology and Obstetrics Hospital II-1 Moyobamba, in the period from July to September 2014.

The type of study used is descriptive-prospective, cross-sectional. The universe consisted of 53 users who were hospitalized in the service of Hospital of Gynecology and Obstetrics Hospital II-1 Moyobamba, in the period from July to September 2014 and the sample was made up of 53 users to an anonymous survey was conducted respectively.

The endpoint of the study have been the perception of quality of care users, for it was evaluated in three dimensions the same as evaluated based on three categories; good, fair and poor, and subsequently described as a percentage.

The dimensions studied were of structure, process and result, the same who worked with items getting good grades in three dimensions. In the dimension of structure include items of opportunity and security with 89% and 90.6%. Also, the process dimension highlights the items of efficiency and accessibility obtaining 96 and 89%; meanwhile, the item with the lowest percentage is teamwork achieving 49%. Finally dimension highlights the results obtained full satisfaction that a percentage of 97%. Therefore, the dimensions of structure, process and results discussed in the study are cataloged with good perception by users of the service of Gynecology and Obstetrics Hospital II-1 Moyobamba.

KEYWORD: Perception, quality care.