



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Calidad de atención y satisfacción de las usuarias en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

**Br. Densith Flores Torres**

**ASESOR**

**Mg. Alfonso Isuiza Pérez**

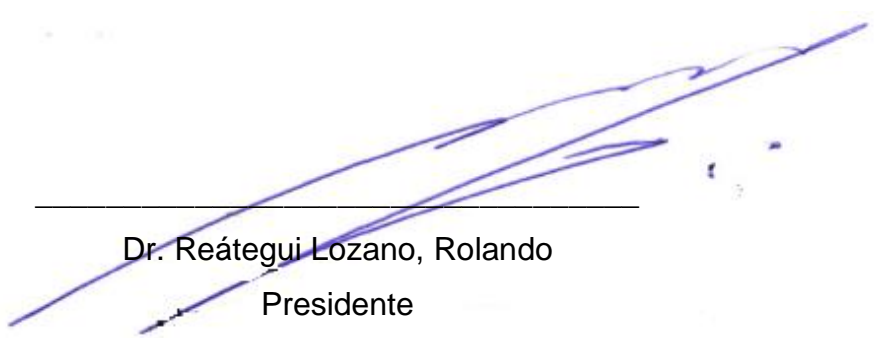
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración Del Talento Humano**

**YURIMAGUAS-PERÚ**

**2016**

## Página del jurado



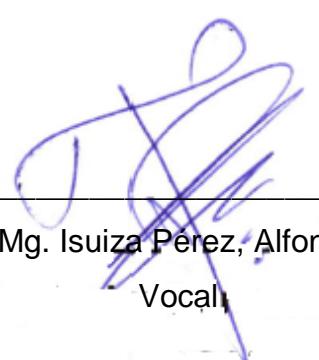
---

Dr. Reátegui Lozano, Rolando  
Presidente



---

Mg. Sánchez Dávila, Keller  
Secretario



---

Mg. Isuiza Pérez, Alfonso  
Vocal

## **Dedicatoria**

A mis Padres, Ángel y Dolly por ser de gran comprensión y apoyo moral.

A mis adorables hijos Jerrica, Valeria y Cristian que son la alegría de mi hogar.

Densith.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por la nueva vida que nos da en Jesús y la sabiduría para hacer posible la realización de este trabajo; por su gran amor y misericordia, por guiarme y mostrarme un mejor camino para cumplir mis metas.

A mi querida familia por ser parte de mis sueños.

A la Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, por la oportunidad a seguir superándonos.

Al Gerente, personal del Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Carretera, por haberme brindado la oportunidad y facilidad para desarrollar mi Tesis.

A los Docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencias y motivación aportaron incondicionalmente a lo largo de mis estudios.

A la Economista Claudia Pezo Castillo, por su valiosa guía y asesoramiento en la realización de mi Tesis.

La autora.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, **Densith Flores Torres**, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Identificada con DNI N° 01079749, con la tesis titulada: *“Calidad de atención y satisfacción de las usuarias en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016”*

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 auto plagiada; 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, fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que haya 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.

Yurimaguas, 29 de octubre de 2016.

Br. Densith Flores Torres

DNI N° 01079749

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador, dejo a vuestra consideración la tesis titulada “**Calidad de atención y satisfacción de las usuarias en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016**”; investigación que tiene como finalidad determinar si la calidad de atención impacta en la satisfacción de las usuarias en el Tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, Yurimaguas, 2016.

En el **primer capítulo** que corresponde a la introducción se referencia a los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos que determinan el fin y razón de ser de trabajo de investigación.

El **segundo capítulo** que corresponde al marco metodológico donde se hace referencia al plan de investigación que permitió cumplir con ciertos parámetros en el marco científico; en el **tercer capítulo** se muestran los resultados obtenidos producto del análisis cuantitativo. En el **cuarto capítulo** que contiene la discusión se interpreta y analiza los hallazgos obtenidos, su implicancia y verificación de las hipótesis; en el **capítulo cinco** se evidencia las conclusiones donde se dan respuesta a las interrogantes expuestas en el trabajo de investigación. En el **capítulo seis** se dan las recomendaciones y se proponen soluciones al problema investigado y el **capítulo siete** contiene las referencias bibliográficas donde se muestra el material bibliográfico citado en el marco teórico.

Finalmente, encontramos los **anexos** que están constituidos por informaciones auxiliares que evidencian la veracidad del trabajo de investigación.

Por lo expuesto, dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública”; esperando sus importantes aportes a través de sus observaciones que contribuirán a la mejoría de la presente tesis, de tal forma cumplir con los requisitos que merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Formulación del problema .....	27
Problema general.....	27
Problemas específicos .....	27
1.5. Justificación del estudio.....	27
1.6. Hipótesis .....	28
Hipótesis general.....	28
Hipótesis específicos.....	28
1.7. Objetivos .....	29
Objetivo general .....	29
Objetivos específicos.....	29
II. METODOS .....	30
2.1. Diseño de investigación .....	30

2.2. Variables, operacionalización .....	30
2.3. Población y muestra .....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 35	
2.5. Métodos de análisis de datos .....	35
III. RESULTADOS .....	36
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES .....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
ANEXOS .....	55



## Índice de tablas

Tabla N° 01 Puntuaciones alcanzadas a cerca de la Calidad de atención en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016.....	36
Tabla N° 02 Puntuaciones alcanzadas a cerca de la Satisfacción de las usuarias en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016.....	37
Tabla N° 03 Medidas descriptivas de la Calidad de atención y satisfacción de las usuarias en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016.....	38
Tabla N° 04: Medidas descriptivas respecto a las dimensiones de la V1. Calidad de atención del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016.....	39
Tabla N° 05 Frecuencia y porcentaje de la Calidad de atención del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016.....	40
Tabla N° 06 Frecuencia y porcentaje de la satisfacción de las usuarias en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016.....	41
Tabla N° 07 Coeficiente de correlación de Pearson, según objetivos específicos y generales, concernientes al Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016.....	42

## Índice de gráficos

Gráfico N° 01: Puntaje y media de la Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016.....	38
Gráfico N° 02: Puntaje y media respecto a las dimensiones de la V1. Calidad de atención del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016.....	39
Gráfico N° 03: Porcentajes concernientes a la Calidad de atención del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016.....	40
Gráfico N° 04: Porcentajes concernientes a la satisfacción de las usuarias en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, Yurimaguas, 2016.....	41
Gráfico N° 05: Dispersión de la Calidad de atención y satisfacción de las usuarias en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016. ....	43
Gráfico N° 06: Dispersión concerniente a la D1. Calidad técnica-científica y la V2. Satisfacción de las usuarias en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, Yurimaguas, 2016.....	43
Gráfico N° 07: Dispersión concerniente a la D2. Calidad humana y la V2. Satisfacción de las usuarias en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016.....	44
Gráfico N° 08: Dispersión concerniente a la D3. Entorno de calidad y la V2. Satisfacción de las usuarias en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016.....	45

## Resumen

La tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias en el tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, distrito de Yurimaguas, 2016” es una investigación descriptiva correlacional, que busca evidenciar la relación entre las variables de estudios.

La población estudiada fue de 60 usuarias que asistieron en los meses de julio a agosto al servicio de Tamizaje de Papanicolaou en el Centro de Salud Carretera, Yurimaguas, 2016; seleccionando como muestra al 50% del total de la población, con un muestreo probabilístico, ya que todas las usuarias de este establecimiento de salud tuvieron la misma posibilidad de formar parte de la muestra. Además, la técnica utilizada fue la encuesta, que permitió recoger datos en función de las variables de estudio, utilizando para ello el cuestionario como instrumento donde se formuló preguntas relacionadas a los indicadores propuestos por cada dimensión.

Como resultado principal de la investigación realizada, se encontró un coeficiente de correlación de 0.5236, denotando que existe una relación positiva entre las variables de estudio calidad de atención y satisfacción de las usuarias; es decir, que la calidad técnica-científica, la calidad humana, y el entorno de calidad que conforman la Calidad de atención, impacta positivamente en la satisfacción de las usuarias en cuanto al tiempo de espera para conseguir una cita de Papanicolaou y ser atendida, los procesos de atención que se llevan a cabo antes, durante y después del examen, la infraestructura del centro y los equipos que ahí se utilizan, además de la información, consejería e indicaciones que brindan los obstetras a las pacientes en cuanto al Tamizaje de Papanicolaou del Centro de Salud Carretera, Yurimaguas, 2016.

*Palabras clave: Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias*

## **Abstract**

The thesis entitled "Quality of care and satisfaction of the users in the Pap screening of the Health Center Road, district of Yurimaguas, 2016" is a descriptive research correlational, which seeks to demonstrate the relationship between the variables of studies.

The population considered was 60 users who attended in the months of July to August at the service of Pap screening at the Health Center Road, Yurimaguas, 2016; selecting for the sample to 50 per cent of the total population, with a probability sample, since all the users of the population have the same possibilities of forming part of the sample. In addition, the techniques used were the survey, which had made it possible to gather data according to the variables of the study, using the questionnaire asked questions related to the proposed indicators for each dimension.

As the main result of the present investigation, it was found a correlation coefficient of 0.5236, denoting that there is a positive relationship between the variables of study quality of care and satisfaction of the users; that is to say that the technical quality-scientific, human quality, and the quality environment that make up the quality of attention, impacts positively on the satisfaction of clients in terms of the waiting time for an appointment of Pap and be assisted, the processes of attention that are carried out before, during and after the test, the infrastructure of the center and the computers that there are used, in addition to the information, counseling and indications that provide obstetricians to the patients in terms of Pap screening of the Health Center Road, Yurimaguas, 2016.

*Key words: Quality of care and Satisfaction of the users*