



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Calidad de atención y satisfacción de las aseguradas al SIS, en la atención del puerperio del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016”

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

AUTOR

Br. Tito Vargas Rodríguez

ASESOR

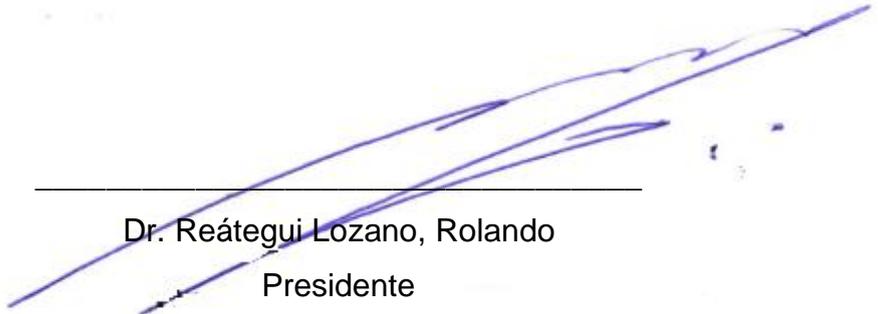
Mg. Alfonso Isuiza Pérez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración Del Talento Humano

YURIMAGUAS-PERÚ

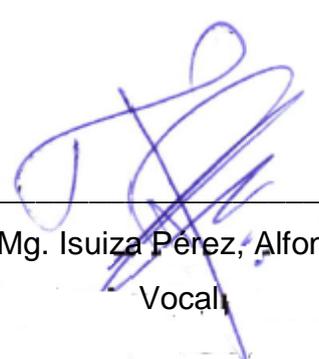
2016



Dr. Reátegui Lozano, Rolando
Presidente



Mg. Sánchez Dávila, Keller
Secretario



Mg. Isuiza Pérez, Alfonso
Vocal

Dedicatoria

A mi amada esposita, por ser una
mujer virtuosa, alentadora de sueños,
vida y amor.

A la alegría de mi hogar, Josué y Daniel,
que son mis adorables hijos, bendición de
Dios y mi gran motivación.

Tito.

Agradecimiento

Agradezco a mi 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 sueños y propósito.

A mi querida familia por ser parte de mis sueños y anhelos.

A la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, por la oportunidad a seguir superándonos en este mundo competitivo.

Al Director Ejecutivo, personal de la Unidad de Capacitación e Investigación y del Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 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 mi profesor Mg. Alfonso Isuiza Pérez, docente asesor por su apoyo incondicional, constante y dedicado al asesoramiento en el desarrollo de la tesis y ser nuestra guía a lo largo del desarrollo de la investigación.

A la Economista Claudia Pezo Castillo asesora de Tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

Tito.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Tito Vargas Rodríguez, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Identificado con DNI N° 00953988, con la tesis titulada: *“Calidad de atención y satisfacción de las aseguradas al SIS, en la atención del Puerperio del Hospital Santa Gema, 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, octubre de 2016.



Br. Tito Vargas Rodríguez

DNI N° 00953988

Presentación

Señores miembros del jurado calificador, dejo a vuestra consideración la tesis titulada “**Calidad de atención y satisfacción de las aseguradas al SIS, en la atención del Puerperio del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016**”; investigación que tiene como finalidad establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las aseguradas al SIS, en la atención del puerperio del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016.

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 ejecutado. 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.

El autor.

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	18
1.4. Formulación del problema	25
1.4.1. Problema general.....	25
1.4.2. Problemas específicos.....	25
1.5. Justificación del estudio.....	25
1.6. Hipótesis	26
1.6.1. Hipótesis general	26
1.6.2. Hipótesis específicos	26
1.7. Objetivos	27
1.7.1. Objetivo general.....	27
1.7.2. Objetivos específicos	27
II. MÉTODOS	28
2.1. Diseño de investigación.....	28
2.2. Variables, operacionalización	28
2.3. Población y muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5. Métodos de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34

3.2. A NIVEL CORRELACIONAL	43
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES.....	50
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS.....	54
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	55
Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos	57
Anexo N° 03: Validación de expertos	59
Anexo N° 05: Constancia para iniciar aplicación de la investigación	65
Anexo N° 06: Eviencias fotográficas	67

Índice de tablas

Tabla 1: Calidad de atención del puerperio del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016	34
Tabla 2: Satisfacción de las aseguradas al sis, en la atención del puerperio del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016”	35
Tabla 3: Medidas descriptivas de las variables y sus dimensiones, considerando la atención del puerperio del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016” ...	36
Tabla 4: Frecuencia y porcentaje de la calidad de atención del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016”	39
Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la calidad de atención del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016	40
Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de la satisfacción de las aseguradas al SIS, en la atención del puerperio del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016”	41
Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de la satisfacción de las aseguradas al SIS, en la atención del puerperio del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016”	42

Índice de gráficos

Gráfico 1: Puntajes y medias aritméticas concerniente a las dimensiones de la variable calidad de atención del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016.....	37
Gráfico 2: Puntajes y medias aritméticas concerniente a las dimensiones de la variable satisfacción de las aseguradas al SIS, en la atención del puerperio del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016.	38
Gráfico 3: Porcentaje alcanzados en cuanto a la calidad de atención del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016”	39
Gráfico 4: Porcentajes de las dimensiones de la calidad de atención del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016	40
Gráfico 5: Porcentaje de la satisfacción de las aseguradas al SIS, en la atención del puerperio del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016”	41
Gráfico 6: Porcentaje de la satisfacción de las aseguradas al SIS, en la atención del puerperio del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016”	42
Gráfico 7; Correalción de Pearson entre la cali da d de atención y la satisfacción de las asegurads al SIS, en la atención del puerperio del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016	44

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como fin último establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las aseguradas al SIS, en la atención del puerperio del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016.

Además, por su finalidad es básica, por su medida cuantitativa y el diseño de investigación fue Descriptivo correlacional, ya que se buscó determinar la relación entre las dos variables de estudio, considerando para la muestra a 34 usuarias que fueron seleccionadas utilizando la estratificación con asignación del 25% por estrato. Para la recolección de datos se utilizó instrumentos de investigación validados mediante la ficha de juicio de expertos; ejecutándose el procesamiento y análisis de datos mediante el programa EXCEL.

Así mismo, el resultado de esta investigación es favorable en cuanto se pudo contestar a todos los objetivos propuestos, así mismo se evidenció que la Calidad de atención del puerperio alcanzó un puntaje de 3,357 puntos con una media de 98.74, con 14.06 desviaciones. En cuanto a la Satisfacción, se observa un puntaje general de 2,130 puntos con una media de 63.65, con 4.28 desviaciones. Frente a estos aspectos, se encontró un coeficiente de correlación de Pearson de 0.6349, indicando que existe una correlación positiva moderada entre la Calidad de atención y la satisfacción de las aseguradas al SIS en la atención del puerperio en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción de las aseguradas.

Abstract

The research work had as their ultimate goal to establish the relationship between the quality of attention and the satisfaction of the insured to the SIS, in the attention of the puerperium of Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016.

In addition, by its purpose is basic for its quantitative measurement and research design was descriptive correlational study, since it sought to determine the relationship between the two variables of study, considering for the sample to 34 users that were selected using the stratification with allocation of 25 per cent per stratum. For the collection of data was used instruments of research validated through the tab of the view of experts; running the processing and analysis of data using the Excel program.

Likewise, the result of this research is favorable in terms they could answer to all the objectives proposed, it is evident that the quality of attention of the puerperium reached a score of 3,357 points with an average of 98.74, with 1406 deviations. In regard to the satisfaction, there is an overall score of 2130 points with an average of 63.65, with 4.28 deviations. Compared to these aspects, they found a Pearson correlation coefficient of 0.6349, indicating that there is a moderate positive correlation between the quality of care and the satisfaction of the insured to the SIS in the attention of the puerperium in the Hospital Santa Gema, Yurimaguas.

Key words: Quality of attention, satisfaction of the insured persons.