



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención por el profesional de obstetricia y su  
relación con la percepción del paciente en los servicios de  
emergencia del Hospital de Maynas, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Sipan Mendoza Silvia Eliana

**ASESOR:**

Dra. Aguirre Zender Viviana Patricia

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ – 2017**

Página del Jurado

DRA. SOPLIN RIOS JUDITH ALEJANDRINA

---

Presidente

MG. TELLO GRANDEZ ESTELA

---

Secretario

MG. ANGULO RIOS LUZ ANGELICA

---

Vocal

### **DEDICATORIA**

A mis padres que me dieron la vida, me inculcaron trabajo y responsabilidad. A mi hijo que me da su amor y que es mi motivo para ser feliz.

**Silvia**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al Rector y Fundador de la Universidad César Vallejo Dr. César Acuña Peralta, por promover la educación en nuestro país, y haberme brindado la oportunidad de superación y desarrollo profesional.

A la Universidad Cesar Vallejo por forjar generaciones de profesionales e investigadores al servicio y desarrollo de la sociedad.

Agradezco a la Dra. Viviana Patricia Aguirre Zender, asesora de tesis por su guía e interés en que la tesis resultara de la mejor manera posible. Y a todos los involucrados, por su interés en el tema y por apoyarme en este proceso

Por último al Hospital Maynas por su apoyo en la realización de este informe de investigación.

**La Autora**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Silvia Eliana Sipan Mendoza, egresada de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 40821743 con la tesis titulada: "Calidad de atención por el profesional de obstetricia y su relación con la percepción del paciente en los servicios de emergencia del Hospital de Maynas, 2017"

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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse 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.

Maynas, 31 de Mayo del 2017

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

Presento la tesis titulada: “Calidad de atención por el profesional de obstetricia y su relación con la percepción del paciente en los servicios de emergencia del Hospital de Maynas, 2017”, con la finalidad de relacionar la calidad de atención con la percepción del paciente. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
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
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	13
Antecedentes	13
Fundamentación científica, técnica y humanística	20
Justificación	24
1.1. Problema general:	25
1.2. Hipótesis General:	25
1.3. Objetivo general:	26
CAPÍTULO II	
MARCO METODOLÓGICO	27
2.1. Variables	27
2.2. Operacionalización de variables	28
2.3. Metodología	30
2.4. Tipos de estudio	30
2.5. Diseño:	30
2.6. Población, muestra y muestreo	31
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.8. Métodos de análisis de datos:	33

2.9. Consideraciones éticas:	34
CAPÍTULO III	
RESULTADOS	35
3.1. Resultados del objetivo específico 1:	35
3.2. Resultados para el objetivo específico 2:	44
CAPÍTULO IV	
DISCUSIONES	51
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES	54
CAPÍTULO VI	
RECOMENDACIONES	55
CAPÍTULO VII	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla N°01	Tabla de Frecuencias De Atención Humana en la Sala de Emergencias del Hospital Maynas 2017	36
Tabla N°02	Tabla de Frecuencias de Atención Oportuna en la Sala De Emergencias del Hospital Maynas 2017	37
Tabla N°03	Tabla de Frecuencias de Atención Continua en la Sala de Emergencias Del Hospital Maynas 2017	38
Tabla N°04	Tabla de Frecuencias de Atención Segura en la Sala de Emergencias del Hospital Maynas 2017	39
Tabla N°05	Tabla de Frecuencias de Componente Interpersonal en la Sala de Emergencias del Hospital Maynas 2017	40
Tabla N°06	Prueba de Normalidad Kolmogorov – Smirnov para los Indicadores de las Dimensiones Atención Personalizada Y Componente Interpersonal	42
Tabla N°07	Coefficiente de Correlación de Rho De Spearman entre la Atención Personalizada y el Componente Interpersonal	43
Tabla N°08	Tabla de Frecuencias de Entorno de la Sala de Obstetricia en la Sala de Emergencias del Hospital Maynas 2017	44
Tabla N°09	Tabla de Frecuencias De Entorno de la Sala De Obstetricia en la Sala de Emergencias del Hospital Maynas 2017	45
Tabla N°10	Prueba de Normalidad para Entorno Sala de Obstetricia y Componente del Entorno	47
Tabla N°11	Correlación de Spearman entre Entorno Sala de Obstetricia Y Componente del Entorno	48
Tabla N°12	Prueba de Normalidad para la Variable 1 Y 2	49
Tabla N°13	Correlación de Rho De Spearman para Calidad de Atención de las Obstetras y la Percepción del Paciente	50

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

		<b>Pág.</b>
Gráfico N°01	Atención Humana en La Sala de Emergencias del Hospital Maynas 2017	36
Gráfico N°02	Atención Oportuna en La Sala de Emergencias del Hospital Maynas 2017	37
Gráfico N°03	Atención Continua en la Sala De Emergencias del Hospital Maynas 2017	38
Gráfico N°04	Atención segura en la sala de emergencias del Hospital Maynas 2017	39
Gráfico N°05	Tabla de frecuencias de componente interpersonal en la sala de emergencias del Hospital Maynas 2017	41
Gráfico N°06	Entorno de la sala de obstetricia en la sala de emergencias del Hospital Maynas 2017	44
Gráfico N°07	Componente del Entorno de la Sala De Obstetricia en la Sala de Emergencias del Hospital Maynas 2017	46

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título: Calidad de atención por el profesional de obstetricia y su relación con la percepción del paciente en los servicios de emergencia del Hospital de Maynas, 2017, teniendo como problema general: ¿De qué manera se relaciona la calidad de atención por el profesional de obstetricia y la percepción del paciente en los servicios de emergencia del Hospital de Maynas?, la hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención por el profesional de obstetricia y la percepción del paciente en los servicios de emergencia del Hospital de Maynas. El tipo de investigación fue es básica, se ha utilizado como método general al método científico y como método específico el descriptivo y estadístico, con una población definida de 600 pacientes. El muestreo fue no probabilístico. La técnica fue de recopilación bibliográfica y recopilación estadística mediante la encuesta donde se hizo un instrumento en dos partes, con preguntas para cada una de las variables. Los resultados para la correlación entre la calidad de atención y la percepción del paciente en los servicios de emergencia nos dan un valor de Rho de 0.936, lo que nos indica una relación directa. El valor de  $p= 0.000 < 0.05$  (valor de significancia) nos indica que la relación es significativa.

**PALABRAS CLAVE** Calidad de atención, percepción del paciente.

## **ABSTRACT**

This research is entitled: Quality of care and obstetrics and professional relationship with the patient's perception in the emergency services of the Hospital de Maynas, 2017, with the general problem: How quality is related of care and professional obstetrics and patient perception in the emergency services of the Hospital of Maynas ?, the general hypothesis: There is a direct and significant relationship between the quality of care and professional obstetrics and patient perception in Hospital emergency services of Maynas. The research was is basic, has been used as a general method to the scientific method and specific method as the descriptive and statistical, with a defined population of 600 patients. The sampling was non probabilistic. The technique was bibliography and statistics collected by the survey which was an instrument in two parts, with questions for each of the variables. The results for the correlation between the quality of care and patient perception in emergency services give us a Rho value of 0.936, which indicates a direct relationship. The value of  $p = 0.000 < 0.05$  (significance value) indicates that the relationship is significant.

**KEY WORDS** Quality of care, patient perception.