



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de Atención y Satisfacción de las usuarias en el  
servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura, junio  
2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Condeña Pichihua, Claudia Porfiria

**ASESOR:**

Mg. Miguel Ángel Hernández López

**SECCIÓN:**


Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

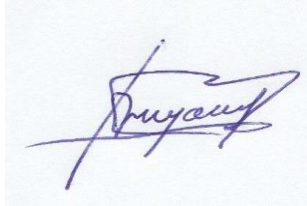
**PERÚ – 2018**

## PÁGINA DEL JURADO



---

Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios  
Presidente



---

Dr. Walter, Ramos Mayarí  
Secretario



---

Mg. Miguel Ángel Hernández López  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios todo poderoso por ser mi Fortaleza en momentos de desánimo y está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a ser una mejor persona. Por ser quien guía e ilumina mi vida.

A mi esposo Marcelo y mis hijos Michelle, Jhostin, Pedro y Marcelito gracias por su apoyo y amor han permitido mi realización personal y profesional.

A mi querida madre Andrea y hermano Jorge porque en todo momento creyeron en mí, apoyándome y aconsejando en todo momento.

## **AGRADECIMIENTOS**

El presente Trabajo de Investigación me permite expresar mi más profundo agradecimiento a mi asesor Mg. Miguel Ángel Hernández López, por guiarme y aconsejarme en todo el proceso de la investigación.

Al Dr. Julio Eduardo Diestra Palacios por sus buenos consejos y orientarme en el proceso de investigación que hoy me permite disfrutar de mis logros como resultado de su ayuda.

A la Lic. Milagros de la Cruz Chipana, jefe del puesto de salud La Angostura y Obst. Doraliza Manchego Mendoza, por brindarme su apoyo e información necesaria para la ejecución de esta tesis.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo Claudia Porfiria Condeña Pichihua con DNI N° 22305743, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: **Calidad de Atención y Satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura, junio 2018**; a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La presente 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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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 dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de Agosto del 2018.



-----  
Claudia Porfiria Condeña Pichihua

DNI N° 22305743

## PRESENTACIÓN

### **Señores Miembros del Jurado:**

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada: **Calidad de Atención y Satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura, junio 2018**; con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Trujillo, 11 de Agosto del  
2018

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	11
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	13
1.4 Formulación del problema	13
1.5 Justificación del estudio	13
1.6 Hipótesis	14
1.7 Objetivos	15
II. MÉTODO	16
2.1. Diseño de investigación	
2.2. Variables, operacionalización	
2.3. Población y muestra	
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	
2.5 Métodos de análisis de datos	
2.6 Aspectos éticos	
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	28

VI. RECOMENDACIONES	29
VII. REFERENCIAS	29
ANEXOS	30



## RESUMEN

Este trabajo de investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción de las usuarias en el Servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura, junio 2018.

La población estuvo conformada por todas las usuarias que acuden al puesto de Salud La angostura, Se empleó dos cuestionarios, uno para medir la calidad de atención y otro para medir la satisfacción, a una muestra conformada por 47 usuarias que asistieron al servicio de obstetricia, en el mes de junio.

El tipo de cuestionario escala de Likert donde: 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre. Se empleo para medir la Calidad de atención y 1 Muy en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo 5 Muy de acuerdo. El tipo de estudio usado fue el descriptivo, transaccional no experimental.

Se obtuvo como resultado nivel de calidad de atención en salud en el Puesto de Salud La angostura, se evidencia un nivel de Casi siempre (66.7%) a de acuerdo (64.3%). Asimismo, el nivel de satisfacción del usuario sobre el profesional que brinda el servicio de calidad de atención de salud del consultorio de obstetricia en el Puesto de Salud La angostura. Para la parte inferencial se utilizó la estadística de correlación "r" de Pearson con un resultado de índice de correlación de 0,118, con una covarianza de 0,27; p es igual a 0,430, es altamente significativo ya que el valor de p es mayor que 5% (0,05), entonces rechazamos la  $H_0$  para quedarnos con la  $H_1$  determinando la relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción de las usuarias en el Servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura, junio 2018.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción, usuario, atención en salud.

## ABSTRACT

This research work was carried out In order to determine relationship between quality of care and satisfaction of the users in the obstetrics service La Angostura Health Post, June 2018.

The population was formed by all the users who go to the health post La Angostura, two questionnaires were used, one to measure the quality of care and another to measure the satisfaction, to a sample made up of 47 users who attended the service of Obstetrics, in the month of June.

The type of questionnaire scale of Likert where: 1 never, 2 almost never, 3 sometimes, 4 almost always and 5 always. is used to measure the quality of care and 1 very disagree, 2 disagree, 3 neither agree nor disagree, 4 agree 5 very agree, to measure satisfaction. The type of study used was descriptive, non-experimental transactional.

It was obtained as a result level of quality of care Health at La Angostura Health post, a level of almost always is evidenced (66.7%) A sane (64.3%) Also, the level of satisfaction of the user about the professional who provides the service quality of health care from the obstetrics office at La Angostura Health post.

For the inferential part, Pearson's "R" correlation statistic was used with a correlation index result of 0.118, With a covariance of 0.27; P is equal to 0.430, is highly significant since the value of P is greater than 5% (0.05), then we reject the Ho to stay with the H1, determining the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users in the obstetrics service of La Angostura Health Post, June 2018

Key words: Quality of service, satisfaction, user, health care