



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación del nivel de satisfacción del usuario con la  
implementación de la adecuación cultural del parto en la  
Micro red Jepelacio-Moyobamba 2014.**

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

**AUTOR**

**Br. Aliaga Ruíz Karina**

**ASESOR**

**Dr. Bazán Vargas Kieffer Segundo**

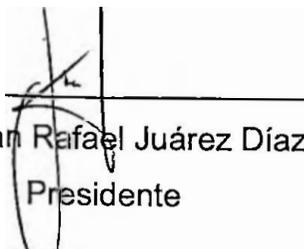
**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Calidad de atención**

**TARAPOTO - PERÚ**

**2015**

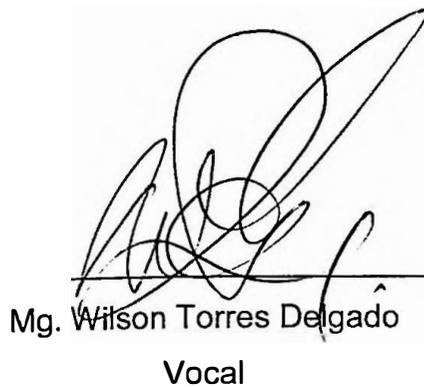
## PÁGINA DEL JURADO



Dr. Juan Rafael Juárez Díaz  
Presidente



Dr. Ana Maribel Becerril Ibérico  
Secretario



Mg. Wilson Torres Delgado  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios Padre Todo Poderoso por la vida que nos da.

Para Yrwin Francisco, por su amor, apoyo, intensa y completa vida compartida.

A mis tres hijos, Raquel Belén, Ana Elizabeth e Yrwin Daniel, quienes nacieron a través de parto natural.

A mi madre, quien me alumbró el camino y a mis cinco hermanos, todos nacidos en casa, a través del parto natural.

A mi abuela María, quien dio a luz a sus siete hijos todos en casa por parto normal.

**Karina**

## **AGRADECIMIENTO**

Al Centro de Salud Japelacio, por brindarnos todas las facilidades para la realización de la presente investigación. Así también, agradecemos al Director de este establecimiento de salud y todos los compañeros de trabajo por su apoyo.

**Karina**

## DECLARACIÓN JURADA

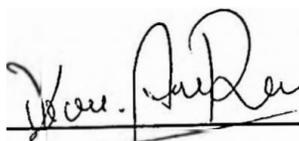
Yo, Aliaga Ruíz Karina; estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 18011797, con la tesis titulada *“Relación del nivel de satisfacción del usuario con la implementación de la adecuación cultural del parto en la Micro red Japelacio-Moyobamba 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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a 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.

Tarapoto, diciembre de 2015.



B. Karina Aliaga Ruíz

DNI N° 18011797

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada *“Relación del nivel de satisfacción del usuario con la implementación de la adecuación cultural del parto en la Micro red Jepelacio-Moyobamba 2014”*, con la finalidad Objetivo General de determinar la relación existente entre el nivel de satisfacción con la implementación de la adecuación cultura del Parto de la usuarias en la Micro Red Jepelacio-Moyobamba 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 la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN JURADA .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Problema general .....	24
1.2. Hipótesis .....	25
1.2.1. Hipótesis General .....	25
1.2.2. Hipótesis específicas .....	25
1.3. Objetivos .....	25
1.3.1. Objetivo general .....	25
1.3.2. Objetivos específicos .....	25
II. MARCO METODOLÓGICO .....	26
2.1. Variables .....	26
2.2. Operacionalización de variables .....	27
2.3. Metodología .....	28
2.4. Tipos de estudio .....	28
2.5. Diseño .....	28
2.6. Población, muestra y muestreo .....	28
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
2.8. Métodos de análisis de datos .....	30
III. RESULTADOS .....	32

IV. DISCUSIÓN .....	38
V. CONCLUSIONES .....	40
VI. RECOMENDACIONES .....	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	42
ANEXOS .....	50
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	51
Anexo N° 02: instrumento de recolección de datos .....	52
Anexo N° 03: Vista fotográficas .....	54

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación existente entre el nivel de satisfacción y la implementación de la adecuación cultura del Parto de la usuarias en la Micro Red Jepelacio-Moyobamba 2014 y busca comprobar la hipótesis, existe relación entre el nivel de satisfacción de las usuarias y el nivel de implementación de la adecuación cultural del parto en la Micro Red Jepelacio. Para ello, se utilizó el método cuantitativo de diseño descriptivo correlacional, teniendo como muestra, 71 usuarias que acudieron a consulta en la Micro Red Jepelacio-Moyobamba 2014.

Se encontró en la variable satisfacción de la usuaria, Se encontró que el 63.38% presenta insatisfacción en el servicio lo que indica escasa fiabilidad, capacidad de respuesta, escasa seguridad y dificultad en su empatía de quienes implementan el servicio. En relación a la adecuación cultural del parto, se obtuvo que el 53.52% menciona que existe una implementación promedio, es decir aún no se han cumplido estándares de privacidad, confiabilidad, respeto a las costumbres y acompañamiento en la Micro Red Jepelacio-Moyobamba 2014

Se concluye que existe relación entre nivel de satisfacción y la implementación de la adecuación cultura del Parto de la usuarias en la Micro Red Jepelacio-Moyobamba 2014. Contrastado estadísticamente con una seguridad del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el valor teórico de una distribución ji-cuadrado con 2 grados de libertad para  $\alpha = 0.05$  es de 5,99. Como quiera que en el cálculo del  $\chi^2$  obtuvimos un valor de 20.29

*Palabras Clave: Adecuación cultural del parto y nivel de satisfacción de la usuaria*

## ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between the level of satisfaction and the implementation of the adequacy culture start from the users in the Micro Red Jepelacio-Moyobamba 2014 and seeks to test the hypothesis, the correlation between the level of satisfaction of the users and the level of implementation of the cultural appropriateness of labor in the Micro Red Jepelacio for this, the quantitative method of descriptive correlational design was used, with the sample, 71 users who consulted on the Micro Red Jepelacio-Moyobamba 2014

It was found in the variable user satisfaction, it was found that 63.38% have dissatisfaction with the service indicating poor reliability, responsiveness, poor security and difficulties in their empathy for those implementing the service. Regarding the cultural appropriateness of labor, it was found that the 53.52% mentioned that there is an average deployment, that is yet to be fulfilled privacy standards, reliability, respect for the customs and support in Red Jepelacio Micro-Moyobamba 2014.

We conclude that there is a relationship between satisfaction and implementation of the adequacy culture start from the users in the Micro Red Jepelacio-Moyobamba 2014. Contrasted with security statistically 95% ( $\alpha = 0.05$ ) the theoretical value of a distribution ji -square with 2 degrees of freedom for  $\alpha = 0.05$  is 5.99. Since in the calculation of the  $\chi^2$  we obtained a value of 20.29

*Keywords: Cultural Adaptation of labor and level of user satisfaction*