



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

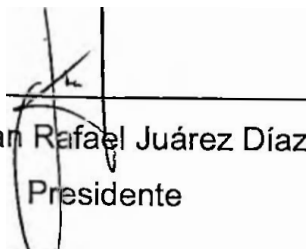
LINEA DE INVESTIGACIÓN

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

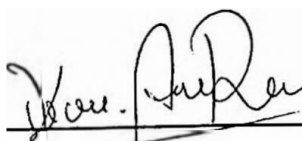
Yo, Aliaga Ruíz Karina; estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 18011797, con la tesis titulada *“Relación del nivel de satisfacción del usuario con la implementación de la adecuación 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 χ^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 χ^2 we obtained a value of 20.29

Keywords: Cultural Adaptation of labor and level of user satisfaction