



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Tiempo de espera y calidad percibida del servicio de
obstetricia del puesto de salud Cesar Vallejo San Juan de
Lurigancho 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión de Servicios de Salud**

AUTOR:

Fiorella Margot Sinche Carhuay

ASESOR:

Jacinto J. Vertiz Osores

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de servicios de salud

Lima - 2015

Página del Jurado

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

Dedicatoria

A mis padres y hermanas, porque son el estímulo para continuar superándome en mi vida profesional y por el apoyo y confianza que me brindaron durante esta etapa de desarrollo profesional.

Agradecimiento

A Dios a los docentes y personal de la Universidad César Vallejo de la Escuela de Postgrado, que durante todo este tiempo han sabido guiarnos en esta nueva etapa de realización profesional.

También a quienes me brindaron su asesoría en la elaboración de esta investigación por haber confiado en mí y apoyarme en el desarrollo de la presente.

Declaración Jurada

Yo, Fiorella Margot Sinche Carhuay, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 42899718, con la tesis titulada Tiempo de espera y Calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de Salud Cesar Vallejo San Juan de Lurigancho 2015.

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 plagiado; 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), 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 mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 2015

Firma.....

Nombres y apellidos: Fiorella Margot Sinche Carhuay

DNI: 42899718

Presentación

Señores integrantes del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: Tiempo de espera y calidad percibida del servicio de obstetricia del puesto de salud Cesar Vallejo San Juan de Lurigancho 2015, realizado para optar el Grado de Magister en Gestión Pública, el cual esperamos sea un referente para otros que conlleve a su posterior aprobación.

El presente estudio consta de Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística de investigación, marco metodológico, resultados, conclusiones y recomendaciones, bibliografía y los anexos,

El autor

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Resumen	xiii
I. INTRODUCCION	15
Introducción	16
1.1. Antecedentes.	18
1.1.1 Antecedentes Internacionales.	18
1.1.2 Nacionales	21
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.2.1 Fundamentos de la variable 1: Tiempo de espera	23
1.2.2 Fundamentos de la variable 2: Calidad percibida	27
1.3. Justificación	32
1.4. Problema	33
1.4.1 Planteamiento del problema.	33
1.4.2 Formulación del problema de investigación	35
1.4.3 Problemas específicos	35
1.5. Hipótesis.	35
1.5.1 Hipótesis General	35
1.5.2 Hipótesis Específicas	36
1.6. Objetivos	36
1.6.1 Objetivo General	36
1.6.2 Objetivos Específicos	36
II. MARCO METODOLÒGICO	37
2.1. Variables.	38
2.1.1 Variable 1: Tiempo de espera	38
2.1.2 Variable 2: Calidad percibida	38
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3. Metodología	40
2.4. Tipo de estudio	41

2.5. Diseño	41
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.6.1 Población	42
2.6.2 Muestra	42
2.6.3 Muestreo	43
2.7. Técnica e instrumento de recolección de datos	43
2.7.1 Técnica	43
2.7.2 Instrumento	44
2.7.3 Confiabilidad:	45
2.8. Método de análisis de datos	46
III. RESULTADOS	48
3.1. Descripción de resultados	49
3.2. Prueba de Hipótesis	58
3.2.1 Prueba de Hipótesis General	58
3.2.2 Prueba de Hipótesis Especifica 1	60
3.2.3 Prueba de Hipótesis Específica 2	62
IV. DISCUSIÓN	64
4.1. Discusión	65
V. CONCLUSIONES	68
5.1. Conclusiones	69
VI. RECOMENDACIONES	70
6.1. Recomendaciones	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
Bibliografía	73
ANEXOS	75
ANEXO 1	76
ANEXO 2	79
ANEXO 3	85
ANEXO 4	88
ANEXO 5	89
ANEXO 6	90

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable 1: Tiempo de espera	38
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la Variable 2: Calidad percibida	39
Tabla 3. Estadística de fiabilidad del instrumento para Tiempo de espera.	45
Tabla 4. Estadística de fiabilidad para Calidad percibida	45
Tabla 5. Revisión de validación por juicio de expertos.	46
Tabla 6. Coeficiente de correlación	47
Tabla 7. Frecuencias de la variable Tiempo de espera del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	49
Tabla 8. Frecuencias de la dimensión Tiempo en cola de la variable Tiempo de espera del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	50
Tabla 9. Frecuencias de la dimensión Tiempo efectivo de la variable Tiempo de espera del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	51
Tabla 10. Frecuencias de la variable Calidad Percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	52
Tabla 11. Frecuencias de la dimensión Elementos Tangibles de la variable Calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	53
Tabla 12. Frecuencias de la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	54
Tabla 13. Frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta de la variable Calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	55
Tabla 14. Frecuencias de la dimensión Seguridad de la variable Calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	56
Tabla 15. Frecuencias de la dimensión Empatía de la variable Calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	57
Tabla 16. Correlación entre la variable Tiempo de Espera y la variable Calidad Percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	58
Tabla 17. Correlación entre la dimensión tiempo en cola (V1) y la variable Calidad Percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	60
Tabla 18. Correlación entre la dimensión tiempo efectivo (V1) y la variable Calidad	

Percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	62
Tabla 19. Matriz de consistencia	77
Tabla 20. Certificado Validez del Instrumento que mide la Calidad Percibida	81
Tabla 21. Instrumento de variable 1: Ficha de recolección de datos.	86
Tabla 22. Instrumento de variable 2: Cuestionario de calidad percibida	87
Tabla 23. Base de datos Excel	89
Tabla 24. Estadísticos descriptivos de Tiempo de espera y sus dimensiones.	90
Tabla 25. Estadísticos descriptivos de Calidad percibida y sus dimensiones.	90
Tabla 26. Tipo de subsidio	91
Tabla 27. Grado de instrucción	92

Índice de Gráficos

<i>Figura 1:</i> Distribución de frecuencias de la variable Tiempo de espera del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	49
<i>Figura 2:</i> Distribución de frecuencias de la dimensión Tiempo en cola de la variable Tiempo de espera del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	50
<i>Figura 3:</i> Distribución de frecuencias de la dimensión Tiempo efectivo de la variable Tiempo de espera del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	51
<i>Figura 4:</i> Distribución de frecuencias de la variable Calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	52
<i>Figura 5:</i> Distribución de frecuencias de la dimensión Elementos tangibles de la variable Calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	53
<i>Figura 6:</i> Distribución de frecuencias de la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	54
<i>Figura 7:</i> Distribución de frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta de la variable Calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	55
<i>Figura 8:</i> Distribución de frecuencias de la dimensión Seguridad de la variable Calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	56
<i>Figura 9:</i> Distribución de frecuencias de la dimensión Empatía de la variable Calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	57
<i>Figura 10:</i> Diagrama de dispersión de la variable Tiempo de Espera y la variable Calidad Percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	58
<i>Figura 11:</i> Diagrama de dispersión de la dimensión tiempo en cola (V1) y la variable Calidad Percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	60

<i>Figura 12:</i> Diagrama de dispersión de la dimensión tiempo efectivo (V1) y variable calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de salud Cesar Vallejo 2015.	62
<i>Figura 13:</i> Tipo de subsidio	91
<i>Figura 14:</i> Grado de instrucción	92

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables Tiempo de espera y calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de Salud Cesar Vallejo San Juan de Lurigancho 2015.

Investigación básica, diseño no experimental, corte transversal, nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 77 pacientes que atendieron en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud Cesar Vallejo, el muestreo fue probabilístico teniendo como criterio de selección el muestreo aleatorio sistemático. El instrumento fue una ficha de recolección de datos y un cuestionario medido en la escala de Likert. Para el contraste de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de Correlación Rho Spearman a un nivel de significación de 0.05.

En los resultados se determinó que hubo una relación significativa entre el tiempo de espera calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de Salud Cesar Vallejo San Juan de Lurigancho 2015. (Rho de Spearman = -0.836^{**} siendo esta una Correlación negativa alta entre el tiempo de espera y la calidad percibida. Asimismo se determinó que hubo relación significativa entre el tiempo en cola y la calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de Salud Cesar Vallejo San Juan de Lurigancho 2015. (Rho de Spearman = -0.863^{**} siendo esta una Correlación negativa alta) y finalmente existe una relación significativa entre el tiempo efectivo de la atención y la calidad percibida del servicio de obstetricia del Puesto de Salud Cesar Vallejo San Juan de Lurigancho 2015. (Rho de Spearman = 0.581^{**} siendo esta una Correlación positiva moderada).

Palabras claves: Tiempo de Espera, Calidad Percibida.

Abstract

This research main objective was to determine the relationship between variables timeout and perceived quality of the service of obstetrics of the Health Cesar Vallejo San Juan de Lurigancho 2015

Basic research, not experimental, cross-sectional, correlational descriptive level. The sample consisted of 77 patients treated at the obstetrics service of the Health Cesar Vallejo, sampling was probabilistic selection criterion taking systematic random sampling. The instrument was a data collection sheet and measured on the Likert scale questionnaire. For hypothesis testing nonparametric Spearman Rho correlation test we were used to a significance level of 0.05

The results determined that there was a significant relationship between the waiting time perceived service quality of obstetric health post Cesar Vallejo San Juan de Lurigancho 2015. (Spearman rho = -0.836 ** this being a high negative correlation between waiting time and perceived quality. it was also determined that there were significant relationship between the time line and the perceived quality of the service of obstetrics of the Health Cesar Vallejo San Juan de Lurigancho 2015. (Spearman rho = -0.863 ** being this high negative correlation) and finally there is a significant relationship between the effective time of care and perceived quality of obstetrics of the Health Cesar Vallejo San Juan de Lurigancho 2015. (Spearman rho = 0.581 ** being one moderately) positive correlation.

Keywords: Timeout, Perceived Quality.