



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de
atención prenatal de gestantes en establecimientos de
salud del distrito de Villa El Salvador. Lima
mayo 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN EN SERVICIOS DE SALUD**

AUTORA:

Br. Alberta Gladys Yucra Bustamante

ASESOR:

Mgtr. Manuel Loayza Alarico

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2014

Dedicatoria

Mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis.

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecimiento

A mi organización que me brindó su apoyo y toda su colaboración para la realización de este trabajo, (C.M.I. Cesar López Silva) en especial a mis colegas por ser pilar fundamental para afianzar este sueño, y ser los partícipes de esta mi tesis.

A los docentes que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación como estudiante en la maestría.

Un especial agradecimiento al Dr. Manuel Loayza Alarico, por contribuir a la educación superior transmitiendo su valioso conocimiento en aras de la formación de profesionales con capacidad resolutive y emprendimiento de nuevos proyectos.

Declaración Jurada

Yo, Alberta Gladys Yucra Bustamante, estudiante(s) del Programa: Maestría en Gestión de los Servicios de salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N°10447359, con la tesis titulada “**Nivel de Satisfacción de las Usuarías y Calidad de Atención prenatal de gestantes en establecimientos de salud del distrito de Villa el Salvador. Lima mayo 2014**” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi/nuestra 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), 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 26 de Julio 2014.

Firma:

Nombres y apellidos: **Alberta Gladys Yucra Bustamante.**

DNI: **10447359**

Presentación

La presente tesis titulada: **“Nivel de Satisfacción de las Usuaris y Calidad de Atención prenatal de gestantes en establecimientos de salud del distrito de Villa el Salvador. Lima mayo 2014”**, con la finalidad de Determinar el nivel de satisfacción y su relación con la calidad de atención prenatal de las gestantes que acuden a los establecimientos de salud nivel 1- 4 (CMI. Cesar López Silva, CMI. Juan Pablo II y CMI. San José) del distrito de Villa el Salvador Lima. Mayo del 2014. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en gestión en servicios de salud. El documento consta de siete capítulos: Introducción, marco metodológico, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

La Autora

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Antecedentes	11
1.2 Fundamentación de la variable calidad	19
1.3 Fundamentación de la variable satisfacción	23
1.4 Justificación	26
1.5 Problema	29
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	33
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	36
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3. Metodología	40
2.4. Tipos de estudio	40
2.5. Diseño	40
2.6. Población, muestra y muestreo	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Métodos de análisis de datos	44
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	61
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	72
ANEXOS	76

Resumen

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción y su relación con la calidad de atención prenatal de las gestantes que acuden a los establecimientos de salud nivel 1- 4 (CMI. “Cesar López Silva”, CMI. “Juan Pablo II” y CMI. “San José”) del distrito de Villa el Salvador Lima, Mayo del 2014.

Metodología: Tipo Básico, No experimental, Transversal, correlacional, la muestra estuvo compuesta por 60 embarazadas usuarias atendidas en los establecimientos de salud del nivel 1- 4 Distrito de Villa el Salvador (CMI. “Cesar López Silva”, CMI. “Juan Pablo II” y CMI. “San José”) seleccionadas aleatoriamente por muestreo sistemático. Se utilizó dos instrumentos, para las variables de estudio, en un primer momento se aplicó el instrumento para satisfacción SERVQUAL cuestionario entrevista de 22 ítems, para recoger los datos de expectativas de la usuaria antes de entrar al consultorio, luego de la atención se continuo con el cuestionario de percepción. En el consultorio se aplicó el segundo instrumento de calidad una lista de chequeo de 35 ítems del MINSA con la ayuda de un observador anónimo para recoger los datos del proceso de atención en el consultorio prenatal. Se utilizó medidas de resumen y de frecuencia y Chi cuadrado para el análisis de relación de las variables categóricas. Entre los

Resultados: para este estudio se encontró que no existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción ($\chi^2 = 0.959$ $p=0.327$) observándose ($p>0.05$), el cumplimiento de la calidad es 68.35% y 31.65 % no cumple la calidad; la satisfacción alcanza 3.3% y 96.7% es insatisfecho.

Conclusiones: No existe relación de calidad de atención prenatal con el nivel de satisfacción en las usuarias que acuden al control prenatal en los establecimientos de salud nivel 1-4 del distrito de Villa El Salvador. Con las evidencias encontradas en esta investigación la satisfacción tiene otras explicaciones diferentes a la calidad, se debe proponer otras investigaciones que expliquen los resultados de satisfacción de las usuarias en el control prenatal.

Palabras Claves: Satisfacción, Calidad, Control Prenatal.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction and their relationship to quality prenatal care of pregnant women attending health facilities level 1-4 district (CMI. “Cesar López Silva”, CMI “Juan Pablo II” and “San José”) Villa El Salvador Lima, May 2014.

Methodology, not experimental, Transversal, correlational, Basic type sample consisted of 60 pregnant women attending users health facilities level 1-4 District Villa el Salvador (CMI. “Cesar Lopez Silva”, CMI and CMI “Juan Pabloll”, “San Jose”) randomly selected by systematic sampling, two instruments were used for the study variables, at first the instrument SERVQUAL satisfaction questionnaire to interview 22 items was used to collect data from the user expectations before entering the office, after the continuous attention is the perception questionnaire.

Was applied in the office doctor, the second instrument of quality a checklist of 35 items of MINSA with the help of an anonymous observer to collect data in the process of care in the prenatal clinic, summary measures and frequency was used and Chi square ratio analysis for categorical variables. Among the **results:** this study found no relationship between quality of care and satisfaction ($\chi^2 = 0.959$ $p=0.327$) was observed ($p > 0.05$), the quality compliance is 68.35% and 31.65% does not meet the quality, satisfaction reached 3.3% and 96.7% are unsatisfied.

Conclusions: There is no relationship quality prenatal care with the level of satisfaction amongst patients attending prenatal care at health facilities level 1-4 district of Villa El Salvador. With the evidence found in this research satisfaction has other different explanations for quality, further investigation should be proposed to explain the results of user satisfaction in prenatal care.

Keywords: Satisfaction, Quality, Control Prenatal