



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La calidad de atención y su relación con la satisfacción  
de las puérperas del Hospital de la Policía Nacional.**

**Lima 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magister En Gestión De Los Servicios De Salud

**AUTORA:**

Br. Gladys Dina Pajuelo de la Cruz

**ASESOR:**

Mg. Daniel Ángel Córdova Sotomayor

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2016**

## **PÁGINA DEL JURADO**

Mgr. Walter Menchola Vásquez  
Presidente

Mgr. Mercedes Nagamine Miyashiro  
Secretaria

Mgr. Daniel Córdova Sotomayor  
Vocal

Dedicado a:

Honorato y Dina, las personas responsables de mi existencia quienes con abnegación y cariño me brindaron lo mejor. A mis Hermanos y a todos aquellos que con mucho aprecio generoso contribuyen con mi desarrollo personal y profesional.

Quienes respetan y hacen respetar su cargo conservando su autonomía personal y cumplen con lo que la institución necesita de ellos; con la convicción que el cambio está en nuestras manos y no ajenas.

## Agradecimiento

Agradezco a todos aquellos que en el camino de la vida nos encontramos e influyeron positivamente en mí y supe valorar atesorando sus enseñanzas para poder servir a nuestros semejantes teniendo siempre presente la ley de oro.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Pajuelo de la Cruz Gladys Dina, estudiante del Programa Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuelas de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N°07145538, con la tesis titulada “La calidad de atención y su relación con la satisfacción de las puérperas del Hospital de la Policía Nacional. 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 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 ha sido falseado, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Diciembre del 2015

Gladys Dina Pajuelo de la Cruz

DNI N°07145538

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “La calidad de atención y su relación con la satisfacción de las puérperas del Hospital de la Policía Nacional. Lima 2015”, con la finalidad de conocer la manera cómo operan éstas variables en el servicio y encontrando la relación entre ellas, conseguiremos información valiosa del desempeño del personal de esta institución prestadora de servicios de salud a las mujeres policías o esposas de ellos que han dado a luz en éste nosocomio y servir en la realización de mejoras correspondientes para cumplir con su misión y tener expectativas positivas de encaminarse confiadamente rumbo a alcanzar la visión del servicio.

Se presenta ésta investigación en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de Servicios de Salud, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract.	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Internacionales	15
1.1.2 Nacionales	19
1.2 Fundamentación teórica	23
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	32
1.5 Hipótesis	34
1.6 Objetivos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	36
2.1 Variables	39
2.2 Metodología	40
2.3 Tipo de Estudio	41
2.4 Diseño	41
2.5 Población, muestra y muestreo	42
2.6 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	44
2.7 Métodos de Análisis de Datos	47
2.8 Aspectos Éticos	47
III.RESULTADOS	48
IV.DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	66
VI.RECOMENDACIONES	68
VII.REFERENCIAS	70
VIII.ANEXOS	76

## Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	39
Tabla 2. Ficha Técnica de Calidad	45
Tabla 3. Ficha técnica de Satisfacción	46
Tabla 4. Puérperas encuestadas en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Policía Nacional, según grado policial.	49
Tabla 5. Nivel de calidad de atención recibida por las puérperas atendidas en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Policía Nacional.	50
Tabla 6. Nivel de Satisfacción recibida por las puérperas atendidas en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Policía Nacional.	51
Tabla 7. Nivel de Satisfacción por la atención respecto a la dimensión necesidades fisiológicas de las puérperas atendidas en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Policía Nacional.	52
Tabla 8. Nivel de Satisfacción de las puérperas referente a la dimensión accesibilidad a los servicios en el Hospital de la Policía Nacional.	53
Tabla 9. Nivel de Satisfacción de las puérperas referente a la dimensión interrelación personal de salud - usuaria en el Hospital de la Policía Nacional.	54
Tabla 10. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las puérperas en el Hospital de la Policía Nacional.	55
Tabla 11. Relación entre la calidad de la atención y la dimensión necesidades fisiológicas de la satisfacción en las puérperas en el Hospital de la Policía Nacional.	56
Tabla 12. Relación entre la calidad de la atención y la dimensión accesibilidad de los servicios de la satisfacción en las puérperas del Hospital de la Policía Nacional.	57
Tabla 13. Relación entre calidad de la atención y la dimensión interrelación personal de salud-usuaria de la satisfacción en las puérperas del Hospital de la Policía Nacional.	58
Tabla 14. Tabla de contingencia de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las puérperas en el Hospital de la Policía Nacional.	59

## Lista de Figuras

Figura 1. Puérperas encuestadas en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Policía Nacional según grado policial.	49
Figura 2. Nivel de calidad de atención recibida por las puérperas atendidas en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Policía Nacional.	50
Figura 3. Nivel de Satisfacción de las puérperas en el Hospital de la Policía Nacional.	51
Figura 4. Nivel de Satisfacción de las puérperas referente a la dimensión necesidades fisiológicas en el Hospital de la Policía Nacional.	52
Figura 5. Nivel de Satisfacción de las puérperas referente a la dimensión accesibilidad a los servicios, en el Hospital de la Policía Nacional.	53
Figura 6. Nivel de Satisfacción de las puérperas referente a la dimensión interrelación personal de salud - usuaria en el Hospital de la Policía Nacional.	54

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de las puérperas en el Hospital de la Policía Nacional, realizado en Lima en el año 2015.

El diseño de la investigación fue prospectivo, no experimental de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 92 usuarias puérperas del servicio de Obstetricia atendidas durante los meses de Agosto a Octubre del 2015; los instrumentos empleados fueron cuestionarios para medir la Calidad y Satisfacción percibida por las mujeres atendidas en el servicio de gineco-obstetricia del mencionado hospital, ambas tienen un soporte de validez de contenido por criterio de Jueces y fiabilidad demostradas en investigaciones anteriores.

En cuanto a los resultados obtenidos se demostró que existe relación de dependencia significativa entre ambas variables, dicha relación es moderada y directa, según el estadístico  $Rho = 0,495$ . Pudiéndose afirmar que las puérperas que tienen un nivel de satisfacción muy bajo y bajo reciben una calidad de atención muy baja, las que tienen un nivel de satisfacción alto reciben una calidad de atención alta y las puérperas que presentan una satisfacción muy alta reciben una calidad de atención muy alta. Disgregando el sistema de las dimensiones sometidas en relación, respecto a la calidad de servicio recibida se puede afirmar que 23,9% de las puérperas recibe una calidad de atención regular, el 22,8% muy baja, el 17,4% baja, el 19,6% alta, y el 16,3% una calidad de atención muy alta. Y en cuanto a la satisfacción percibida por las puérperas atendidas en el servicio estudiado se halló que el 20,7% de las puérperas tiene una satisfacción muy baja, el 19,6% baja, el 21,7% regular, el 20,7% una satisfacción alta y el 17,4% muy alta. Indicándonos que se debe trabajar en estos aspectos para elevar la calidad del servicio que actualmente brinda el Hospital de la Policía Nacional, a las féminas de la institución con derecho a la atención en el servicio de gineco-obstetricia, con la finalidad de elevar los índices de satisfacción expresada por las mismas.

**Palabras Claves: Calidad de atención, Satisfacción y Puérperas.**

### *Abstract*

This study aimed to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of postpartum women in the National Police Hospital, held in Lima in 2015.

The research design was a prospective, correlational no experimental. The sample consisted of 92 puerperal service users of Obstetrics served during the months of August to October 2015; the instruments used were questionnaires to measure perceived quality and satisfaction for women attending the service of gynecology and obstetrics of that hospital, both have a valid support content by criteria of Judges and reliability demonstrated in previous research.

As the results showed that there is significant dependence relationship between two variables, said ratio is moderate and direct, according to the statistical  $Rho = 0.495$ . It is able to say that postpartum women who have a level of very low and low satisfaction receive a quality very poor care, those with a high level of satisfaction they receive a high quality of care and postpartum women who have a very high satisfaction receive quality very high attention. Disaggregating the system under relative dimensions, regarding the quality of service received can say that 23.9% of postpartum women receive regular care quality, very low, 17.4% Low 22.8% high 19.6%, and 16.3% high quality care. As for the perceived satisfaction postpartum women treated at the service studied was found that 20.7% of postpartum women have a very low satisfaction, 19.6% low, 21.7% Regular, 20.7% high satisfaction and 17.4% high. Indicating that working in these areas to improve the quality of service currently provided by the Hospital of the National Police, the women of the institution with the right to care in the service of gynecology and obstetrics, with the aim of raising rates of satisfaction expressed by them.

***Keywords: Quality of care, satisfaction and new mothers***