



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención de las obstetras y su relación con la satisfacción de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Belenpampa-Cusco 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Alida Corbacho Pagan

**ASESOR:**

Dr. Elmer Salas Asencios

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de los Servicios de la Salud

**PERÚ - 2016**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Mg. Nelly Cirila Gamarra Espinoza  
Presidente

---

Dr. Leoncio Zarate Gamarra  
Secretario

---

Dr. Elmer Salas Asencios  
Vocal

### **DEDICATORIA**

A mi esposo Edison, por su constante apoyo a cada instante para lograr este mi sueño y por ser mi inspiracion para la elaboracion de mi presente tesis. A mis padres Cirilo y Martha que son mi motivacion y fortaleza para lograr mis metas, a mi hermano Mijail que siempre me brindo su apoyo incondicional, seguridad y confianza. A todas las personas que me apoyaron en todo momento con sus palabras de aliento que fue de mucho apoyo moral para seguir adelante.

**Alida**

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Cesar Acuña Peralta, fundador y a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por su apoyo. A la Dra. María Hilda Rozas Cáceres, Coordinadora de UCV Sede Cusco, por contribuir en la coordinación de las diferentes acciones para la consecución de mis metas. Al Dr. Elmer Salas Ascencios que a través de sus sabias enseñanzas he logrado desarrollar mi trabajo de investigación. A los trabajadores del Servicio de Obstetricia, quienes colaboraron con la información necesaria para la presente investigación. A todas aquellas personas que me brindaron su apoyo en la elaboración del presente informe.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Alida Corbacho Pagan, estudiante de la Escuela profesional de Maestría en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención de las obstetras y su relación con la satisfacción de la usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Belenpampa -Cusco 2016".

Presentada, en 92 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Cusco 17 de noviembre de 2016



Alida Corbacho Pagan

DNI: 44746758

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: Calidad de atención de las obstetras y su relación con la satisfacción de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Belenpampa-Cusco 2016.

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar cuál es nivel de relación que existe entre la Calidad de atención de las obstetras y su relación con la satisfacción de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Belenpampa-Cusco 2016, en cumplimiento al Reglamento de Grados de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## ÍNDICE

	pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	11
1.1. Problema	22
1.1.1. Formulación del problema general	23
1.1.2. Formulación de los problemas específicos	23
1.2. Hipótesis	23
1.2.1. Hipótesis General	23
1.2.2. Hipótesis Específicas	24
1.3. Objetivos	24
1.3.1. Objetivo General	25
1.3.2. Objetivos Específicos	25
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	27
2.1. Variables	27
2.2. Operacionalización de variables	28
2.3. Metodología	30
2.4. Tipo de estudio	30
2.5. Diseño	30
2.6. Población, muestra y muestreo	31
2.6.1. Población	31
2.6.2 Muestra	32
2.6.3. Muestreo	32
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.7.1. Técnicas	32
2.7.2. Instrumentos	33
Confiabilidad	33
Validez	34
2.8. Métodos de Análisis de Datos	34
<b>III. RESULTADOS</b>	35
3.1. Descripción	35
3.1.1 Características de la muestra	
3.1.2 Procedimiento.	36
3.2. Análisis descriptivo por variable y dimensiones	37
3.2. Comprobación de la Hipótesis	44

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	51
<b>V. CONCLUSIONES</b>	55
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	58
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	60
<b>VIII. ANEXOS</b>	63
➤ Matriz de consistencia	
➤ Matriz de operacionalización de variables	
➤ Instrumento de las variables	
➤ Constancia de aplicación	
➤ Evidencias fotográficas	



## RESUMEN

El estudio realizado tuvo como propósito determinar en qué medida se relacionan la Calidad de atención de las obstetras y su relación con la satisfacción de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Belenpampa-Cusco 2016.

La metodología de la investigación está basada en el tipo básico, el diseño no experimental, correlacional de corte transversal, la población estuvo integrada por un total de 400 mujeres, luego se eligió como muestra a 50 mujeres que acuden continuamente al servicio de Obstetricia, los datos fueron recogidos, aplicando la técnica de la encuesta y el instrumento denominado: Cuestionario para la variable Calidad de Atención y Satisfacción de las Usuarias, luego ha sido procesado la información se presenta en cuadros y gráficos estadístico realizados mediante Excel, la prueba de hipótesis que se utilizó para verificar la relación fue tau b de Kendall, hecho en el programa estadístico SPSS.v. 21

Se establece que el resultado y la conclusión referidos al objetivo general se estableció que la Calidad de Atención de las obstetras se encuentra relacionada significativamente con la Satisfacción de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Belenpampa, estos se establece en la tabla N° 03, se evidencia que 72.0% de las usuarias menciona que es adecuada la calidad de atención que recibe en el servicio de obstetricia, con lo cual se sienten adecuadamente satisfechas y del contraste del estadístico cuyo valor de  $p < 0,05$ , se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre ambas variables.

Palabras claves: Calidad de Atención, Satisfacción de las Usuarias.

## ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the extent to which the quality of care of obstetricians and their relation to the satisfaction of users served at the Obstetrics Service at the Belenpampa-Cusco Health Center 2016 are related.

The research methodology is based on the basic type, non-experimental design, correlational cross-sectional, the population was composed of a total of 400 women, followed by a sample of 50 women who continually attended the Obstetricia service, the Data were collected, applying the survey technique and the instrument called: Questionnaire for the variable Quality of Care and Satisfaction of the Users, then has been processed the information is presented in tables and statistical graphs made using Excel, the test of hypotheses that Was used to verify the relationship was tau b de kendall, done in the statistical program SPSS.v. twenty-one

It is established that the result and conclusion related to the general objective established that the Quality of Care of obstetricians is significantly related to the Satisfaction of the users attended in the Obstetrics Service at the Belenpampa Health Center, these are established in Table No. 03 shows that 72.0% of the users mentioned that the quality of care received in the obtetricia service is adequate, which they feel adequately satisfied with and the contrast of the statistic whose value of  $p < 0.05$  , The alternative hypothesis is accepted and it is concluded that there is a significant correlation between both variables.

Key words: Quality of Care, Satisfaction of Users.