



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del Seguro Integral de Salud en la atención de
parturientas en el Hospital El Carmen de Huancayo -
2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Oblitas Pérez Conie Loo

ASESOR:

Dr. Chávez Epiquen, Abdías

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ- 2016

.....
Dr. Oseda Gago, Dulio
Presidente

.....
Dr. Bastidas Párraga, Gustavo
Secretario

.....
Dr. Chávez Epiquén, Abdías
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres Jayme y Gloria por brindarme su apoyo incondicional en todo momento y a mis dos menores hermanos: André y Dirk pues espero que ellos sigan este ejemplo y querer ser alguien mejor cada día a pesar de las adversidades de la vida.

Conie.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de seguir desarrollándome profesionalmente. A los docentes de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, Maestría en Gestión Pública, por los compartir sus experiencias y conocimientos.

A todos los miembros del Hospital El Carmen de Huancayo y mis colegas Obstétricas por brindarme su tiempo para la recopilación de los datos y desarrollar el presente trabajo de investigación.

Al Doctor Abdías Chaves Epiqueñ, por sus valiosos aportes, por su paciencia y el desprendimiento mostrado en cada proceso de avance de Diseño y Desarrollo de la Investigación.

La autora

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA

Yo, Conie Loo Oblitas Pérez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI. N°43790726 con la Tesis titulada:

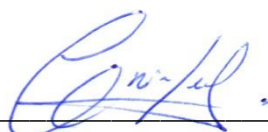
“Calidad del Seguro Integral de Salud en la atención de parturientas en el Hospital El Carmen de Huancayo 2016”.

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.

Huancayo, 24 de noviembre del 2016.



Br. Conie Oblitas Pérez
DNI N°43790726

PRESENTACIÓN

Distinguidos miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis para optar el grado de Magister en gestión pública titulada: “Calidad del Seguro Integral de Salud en la atención de parturientas en el Hospital el Carmen de Huancayo 2016”.

El trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar la calidad del Sistema Integral de Salud en la atención de los partos realizados en el Hospital el Carmen de Huancayo en el año 2016, para dar cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de graficos	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Justificación del estudio	35
1.5 Formulación del problema	36
1.6 Hipótesis	37
1.7 Objetivos	37

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación	39
2.2. Variables	40
2.3. Población, muestra y muestreo	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.5. Validación y confiabilidad del instrumento	46
2.6. Procedimientos de recolección de datos	48
2.7. Métodos de análisis de datos	48

CAPÍTULO III	
RESULTADOS	
3.1. Resultados descriptivos de la variable	49
3.2. Niveles de la calidad del seguro integral de salud por dimensiones	71
3.3. Niveles de la calidad del seguro integral de salud: Variable General	74
CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN	
	74
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES	
	79
CAPÍTULO VI	
RECOMENDACIONES	
	81
CAPÍTULO VII	
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	
	85
ANEXOS	
Anexo N° 1: Matriz de consistencia del plan de tesis	
Anexo N° 2: Operacionalización de variables	
Anexo N° 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo N° 4: Guia de entrevista	
Anexo N° 5: Base de datos	
Anexo N° 6: Matriz de validación	
Anexo N° 7: Matriz de validación del instrumento	
Anexo N° 8: Constancia de aplicación	
Anexo N° 9: Evidencias	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: ¿Durante su permanencia en el establecimiento lo trataron bien?	50
Tabla N° 2: ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?	51
Tabla N° 3: ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?	52
Tabla N° 4: ¿Considera que después de la intervención médica le hicieron un examen completo?	53
Tabla N° 5: ¿Considera que el tiempo programado fue lo esperado?	54
Tabla N° 6: ¿Considera que le han cumplido lo que le ofrecieron?	55
Tabla N° 7: ¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que te iban a realizar?	56
Tabla N° 8: ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?	57
Tabla N° 9: Si le dieron indicaciones en una receta; ¿están escritas en forma clara para Ud.?	58
Tabla N°10:¿El personal que le atendió le explicó el tratamiento y cuidados a seguir en su casa?	59
Tabla N°11:¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?	60
Tabla N°12:¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?	61
Tabla N°13:¿El horario del establecimiento le parece conveniente?	62
Tabla N°14:¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue el normal?	63
Tabla N°15:¿El personal que le atendió mostraba predisposición para escucharla?	64
Tabla N°16:¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	65
Tabla N°17:¿El establecimiento se encuentra limpio?	66
Tabla N°18:¿Durante la consultase se respetó su privacidad?	67
Tabla N°19:En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron su problema motivo de la búsqueda de atención?	68
Tabla N°20:En términos generales Ud. ¿se siente satisfecho con la atención recibida?	69

Tabla N°21:Nivel de calidad por dimensiones parte 1	70
Tabla N°22:Nivel de calidad por dimensiones parte 2	72
Tabla N°23:Nivel de la calidad variable general	74

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico N°1: ¿Durante su permanencia en el establecimiento lo trataron bien?	50
Grafico N°2: ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?	51
Grafico N°3: ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?	52
Grafico N°4: ¿Considera que después de la intervención médica le hicieron un examen completo?	53
Grafico N°5: ¿Considera que el tiempo programado fue lo esperado?	54
Grafico N°6: ¿Considera que le han cumplido lo que le ofrecieron?	55
Grafico N°7: ¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que te iban a realizar?	56
Grafico N°8: ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?	57
Grafico N°9: Si le dieron indicaciones en una receta; ¿están escritas en forma clara para Ud.?	58
Gráfico N°10: ¿El personal que le atendió le explicó el tratamiento y cuidados a seguir en su casa?	59
Gráfico N°11: ¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?	60
Grafico N°12: ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?	61
Grafico N°13: ¿El horario del establecimiento le parece conveniente?	62
Grafico N°14: ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue el normal?	63
Grafico N°15: ¿El personal que le atendió mostraba predisposición para escucharla?	64
Grafico N°16: ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	65
Grafico N°17: ¿El establecimiento se encuentra limpio?	66
Grafico N°18: ¿Durante la consultase se respetó su privacidad?	67
Grafico N°19: En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron su problema motivo de la búsqueda de atención?	68

Grafico N°20:En términos generales Ud. ¿se siente satisfecho con la atención recibida?	69
Gráfico N°21:Nivel de calidad por dimensiones parte 1	71
Gráfico N°22:Nivel de calidad por dimensiones parte 1	72
Gráfico N°23:Nivel de la calidad variable general	74

Calidad del Seguro Integral de Salud en la atención de parturientas en el Hospital El Carmen de Huancayo - 2016

RESUMEN

El objetivo con el que se presenta el trabajo de investigación fue el de Determinar el grado de calidad percibida del seguro integral de salud en las parturientas del Hospital El Carmen de Huancayo en el 2016, para probar la hipótesis general formulada “El nivel calidad percibida del sistema integral de salud en parturientas del Hospital El Carmen de Huancayo en el 2016 es alto”.

La investigación, por su naturaleza fue de tipo básico teórica y como métodos se utilizó el método científico, además del método cuantitativo, con un diseño descriptivo simple, para la muestra se tomó a todos 68 usuarios del Hospital El Carmen de Huancayo Junín. Se utilizó la técnica de entrevista y el instrumento guía de entrevista, sobre la variable Calidad del sistema integral de salud en la atención del usuario.

La investigación concluyó que el Seguro Integral de salud en el Hospital El Carmen de Huancayo, alcanza un nivel de excelente calidad, al 67.76% según la percepción de las madres portuarias que participaron en la muestra en el 2016.

Palabras claves: Calidad del sistema integral de salud, atención de calidad al usuario

Quality of Comprehensive Health Insurance in the care of parturients in the Hospital El Carmen de Huancayo – 2016.

ABSTRACT

The aim with the one that appears the work of investigation was of Carmen de Huancayo Determined the degree of quality perceived of the integral insurance of health in the port ones of the Hospital in 2016, to prove the general hypothesis formulated " The level quality perceived of the integral system of health in the port ones of the Hospital Carmen de Huancayo in 2016 is high ".

The investigation, for his nature it was of basic type theoretical and as methods the scientific method was in use, besides the quantitative method, with a descriptive simple design, for the sample there took to all 68 users of the Hospital Carmen de Huancayo Junín. There was in use the technology of interview and the instrument he guides of interview, on the variable Quality of the integral system of health in the attention of the user.

The investigation concluded that the Integral Insurance of health in the Hospital Carmen de Huancayo, reaches a level of excellent quality, to 67.76 % according to the perception of the port mothers who took part in the sample in 2016.

Key words: Quality of the integral system of health, attention of the user.