



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del  
servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV  
junio 2018**

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

Maestra en gestión de los servicios de la salud

**AUTOR:**

Br. Santana Ormeño, Mery Ela

**ASESOR:**

Mg. Hernández López Miguel Ángel

**SECCION:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

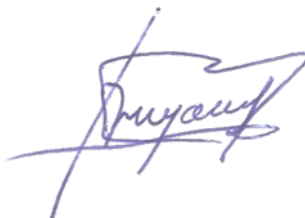
**PERÚ - 2018**

**Página del jurado**



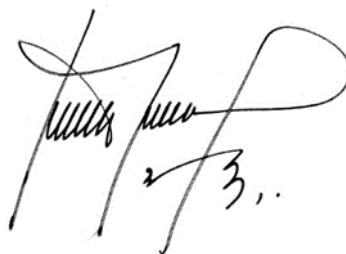
---

Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios  
Presidente



---

Dr. Walter, Ramos Mayurí  
Secretario



---

Mg. Miguel Ángel Hernández López  
Vocal

## **DEDICATORIA**

*A Dios, a mi madre Mery y mi familia.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A la universidad Cesar vallejos por haber realizado la maestría en gestión de los servicios de la salud.*

*Al jefe M.C. Carlos Medina Zea del establecimiento de Salud Fonavi IV por haberme permitido realizar mi investigación*

*A los docentes de la universidad cesar vallejo.*

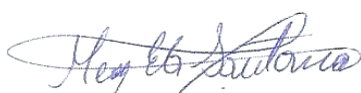
## DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, **Mery Ela Santana Ormeño** con DNI N° 43811351, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: **“Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV, junio 2018”**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La presente 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 plagiada; 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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 dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo 11 de agosto del 2018.



-----  
Mery Ela Santana Ormeño

DNI N° 43811351



## **PRESENTACIÓN**

### **Señores Miembros del Jurado:**

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada: “Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV, junio 2018”, con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, agosto del 2018

## LISTA DE CONTENIDO

<b>Página del jurado</b> .....	ii
<b>Dedicatoria</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>Declaratoria de Autenticidad</b> .....	v
<b>Presentación</b> .....	vi
<b>Índice de Contenido</b> .....	vii
<b>índice de Tablas</b> .....	ix
<b>índice de Figuras</b> .....	xi
<b>RESUMEN</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	xiv
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Trabajos previos.....	16
1.2.1. A nivel Internacional.....	16
1.2.2. A nivel Nacional .....	18
1.2.3. A nivel Local.....	20
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	21
1.4. Formulación del Problema.....	26
1.4.1. Problema General .....	26
1.4.2. Problemas Específicos.....	26
1.5. Justificación del Estudio .....	27
1.5.1. Conveniencia.....	27
1.5.2. Relevancia Social .....	27
1.5.3. Implicancias Practicas .....	28
1.5.4. Valor Teórico .....	28
1.5.5. Unidad Metodológica .....	28
1.6. Hipótesis.....	28
1.6.1. Hipótesis General.....	28
1.6.2. Hipótesis Especificas .....	29
1.7. Objetivos de la Investigación.....	29

1.7.1 Objetivo General .....	29
1.7.2. Objetivos Específicos .....	30
<b>II. METODO</b>	
2.1. Diseño de la investigación.....	31
2.2. Operacionalización de las Variables .....	32
2.3. Población y Muestra.....	37
2.3.1 Población .....	37
2.3.2. Muestra .....	37
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	37
2.4.1 Técnica .....	37
2.4.2 Instrumento .....	38
2.5. Métodos de análisis de datos .....	38
2.6. Consideraciones éticas .....	38
<b>III. RESULTADOS</b>	
1. Estadística descriptiva.....	39
2. Contrastación y convalidación de Hipótesis .....	45
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	49
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	52
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	53
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	54
<b>ANEXOS</b> .....	58
Matriz de consistencia .....	59
Instrumento .....	61
Matriz de datos.....	65
Documentos Administrativos .....	80
Fotografías .....	81



## INDICE DE TABLAS

1. **Tabla 01:** Distribución porcentual de la Edad de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV, junio 2018.....73
2. **Tabla 02:** Distribución porcentual de tipo de seguro de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV, junio 2018.....74
3. **Tabla 03:** Distribución porcentual del grado de instrucción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV, junio 2018.....75
4. **Tabla 04:** Frecuencia de la Calidad de atencion según las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV, junio 2018.....39
5. **Tabla 05:** Frecuencia de la Calidad de atencion según dimensiones de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV, junio 2018.....40
6. **Tabla 06:** Frecuencia de la Satisfacción según las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV, junio 2018.....41
7. **Tabla 07:** Frecuencia de la Satisfacción según dimensiones de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV, junio 2018.....42
8. **Tabla 08:** Determinación de la correlación entre calidad de atencion y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV. junio 2018.....43
9. **Tabla 09:** Determinación de la correlación entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV. junio 2018.....44

<b>10. Tabla 10:</b> Determinación de la correlación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV. junio 2018.....	45
<b>11. Tabla 11:</b> Determinación de la correlación entre la dimensión Seguridad y la Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV. junio 2018.....	46
<b>12. Tabla 12:</b> Determinación de la correlación entre la dimensión Empatía y la Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV. junio 2018.....	47
<b>13. Tabla 13:</b> Determinación de la correlación entre la dimensión Elementos tangibles y la Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV. junio 2018.....	48

## INDICE DE FIGURAS

1. **Figura 01:** Frecuencia de edad de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV. Junio 2018.....73
2. **Figura 02:** Frecuencia de tipo de seguro de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV. Junio 2018.....74
3. **Figura 03:** Frecuencia del grado de instrucción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV. Junio 2018 .....75
4. **Figura 04:** Frecuencia de la calidad de atencion de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV. Junio 2018.....76
5. **Figura 05:** Calidad de atencion de las usuarias del servicio de obstetricia según dimensiones del puesto de salud Fonavi IV, junio 2018. ....77
6. **Figura 06:** Frecuencia de la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV. junio 2018.....78
7. **Figura 07:** Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia según dimensiones del puesto de salud Fonavi IV, junio 2018. ....79

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del “Puesto de salud Fonavi IV”, en el mes de junio 2018. La línea de investigación fue de tipo correlacional, de tipo observacional, prospectivo, analítico y de corte transversal; no se aplicaron algoritmos matemáticos para la determinación de la muestra, por lo tanto se consideraron a todas las usuarias que cumplían con los criterios de selección para ser consideradas en el estudio en el mes de junio 2018 obteniendo como resultante 60 usuarias. El procesamiento de los datos se realizó mediante el paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, se procedieron a analizar los datos con un nivel de significancia de 0,05 y un intervalo de confianza del 95,0%. Resultados: se encontró asociación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia una significancia de ( $p = 0,034$ ) y un nivel de correlación de Spearman positiva baja ( $0,274^*$ ); y entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias con una significancia ( $p= 0,041$ ) y un nivel de correlación de Spearman positiva baja ( $0,265^*$ ); sin embargo no se estableció una relación entre: La dimensión fiabilidad y la satisfacción de las usuarias con una significancia ( $p =0,422$ ) y un nivel de correlación de Spearman positiva muy baja de ( $0,106$ ); la capacidad de respuesta con una significancia ( $p= 0,059$ ) y un nivel de correlación de Spearman positiva baja ( $0,245$ ); la dimensión empatía con una significancia ( $p= 0,309$ ) y un nivel de correlación de Spearman positiva muy baja ( $0,133$ ); entre la dimensión elementos tangibles con una significancia ( $p= 0,274$ ) y un nivel de correlación de Spearman positiva baja ( $0,274$ ). Conclusión: con un nivel de significancia de  $p= 0,034$  podemos concluir que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del Puesto de Salud Fonavi IV, junio 2018. Se sugiere que se realicen futuras investigaciones acerca del tema en mención con una mayor población de estudio y en periodos más extensos de tiempo.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción del usuario, Servicio de obstetricia.

## ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between quality of care and satisfaction of the users of the obstetrics service of the "Fonavi IV health post", in the month of June 2018. The line of research was correlation type, observational type, prospective, analytical and cross-sectional; mathematical algorithms were not applied for the determination of the sample, therefore all the users that met the selection criteria were considered to be considered in the study in the month of June 2018, obtaining as a result 60 users. The data was processed using the statistical package IBM SPSS Statistics version 25, the data were analyzed with a level of significance of 0.05 and a confidence interval of 95.0%. Results: an association between the quality of attention and satisfaction of the users of the obstetrics service was found, with a significance of ( $p = 0.034$ ) and a correlation level of spearman positive low (0.274 \*); and between the safety dimension and user satisfaction with a significance ( $p = 0.041$ ) and a low positive spearman correlation level (0.265 \*); however, no relationship was established between: The reliability dimension and user satisfaction with a significance ( $p = 0.422$ ) and a very low positive spearman correlation level of (0.106); the response capacity with a significance ( $p = 0.059$ ) and a low positive spearman correlation level (0.245); the empathy dimension with a significance ( $p = 0.309$ ) and a very low positive spearman correlation level (0.133); between the dimension tangible elements with a significance ( $p = 0,274$ ) and a correlation level of spearman positive low (0,274). Conclusion: with a level of significance of  $p = 0.034$  we can conclude that there is a relationship between the quality of care and satisfaction of the users of the obstetrics service of the Health Post Fonavi IV, June 2018. It is suggested that future research be conducted on the subject in reference to a larger study population and over longer periods of time.

Keywords: Quality of care, User satisfaction, Obstetrics service.