



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:

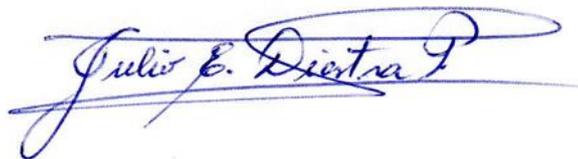
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

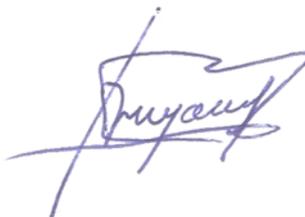
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PERÚ - 2018

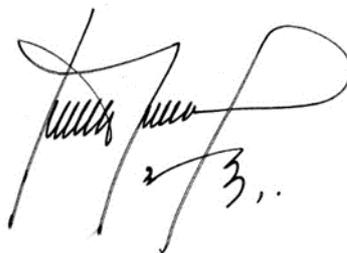
Página del jurado



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.

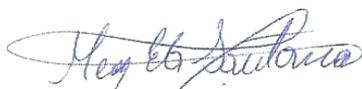
DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

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

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de Contenido	vii
índice de Tablas	ix
índice de Figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	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
II. METODO	
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
III. RESULTADOS	
1. Estadística descriptiva.....	39
2. Contrastación y convalidación de Hipótesis	45
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54
ANEXOS	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

10. Tabla 10: 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
11. Tabla 11: 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
12. Tabla 12: 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
13. Tabla 13: 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 201875
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.