



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de las prestaciones asistenciales del personal de Obstetricia y niveles de satisfacción de las Puérperas del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2018

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

AUTORAS:

Br. HUAMANI RIOS, Esther Johana

Br. TUNQUE MATAMOROS, Jhanet Jhudy

ASESOR:

Dr. PALOMINO TORRES, Edgardo Félix

SECCIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES
ASISTENCIALES

PERÚ – 2018

RESUMEN

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO

“Calidad de las prestaciones asistenciales del personal de Obstetricia y niveles de satisfacción de las Puérperas del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2018”

AUTORAS:

. Br. HUAMANI RIOS, Esther Johana

Br. TUNQUE MATAMOROS, Jhanet Jhudy

La investigación siguió exhaustivamente los procedimientos metodológicos con la finalidad de analizar las variables de estudio, por ello se planteó el objetivo: Evidenciar la relación existente entre la calidad de las prestaciones asistenciales del personal de Obstetricia y los niveles de satisfacción de las Puérperas del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2018. La hipótesis planteada fue: Existe una relación positiva entre la calidad de las prestaciones asistenciales del personal de Obstetricia y los niveles de satisfacción de las Puérperas del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2018. Se utilizó el método científico, tipo correlacional, diseño **no experimental** la técnica fue la Encuesta para medir calidad prestaciones asistenciales y la satisfacción de las puérperas; en una muestra de 30 puérperas y 16 obstetras, el instrumento fue la Escala Tipo Likert. Para el resultado, se utilizó la prueba de r Pearson, para contrastar la hipótesis a un nivel de significancia de 0.1, a través del programa estadístico de MINITAB 17. Se determinó que “La calidad de las prestaciones asistenciales del personal del servicio de obstetricia se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de las puérperas del Hospital Zacarias Correa Valdivia, 2018”. Refrendado por al valor estadístico de la prueba de rangos de R de Pearson que dice: $p = 0,120 > 0,10$ comprobándose la H_1 . Por lo tanto, se debe potenciar la calidad de atención en el servicio de obstetricia.

Palabras claves:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Satisfacción

ABSTRACT

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

“Calidad de las prestaciones asistenciales del personal de Obstetricia y niveles de satisfacción de las Puérperas del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2018”

AUTORAS:

. Br. HUAMANI RIOS, Esther Johana

Br. TUNQUE MATAMOROS, Jhanet Jhudy

The research comprehensively followed the methodological procedures in order to analyze the study variables, for this reason the objective was set: To demonstrate the relationship between the quality of the assistance services of Obstetrics staff and the levels of satisfaction of the Puérperas of the Zacarías Hospital Correa Valdivia, 2018. The hypothesis was: There is a positive relationship between the quality of the assistance services of Obstetrics staff and the satisfaction levels of the Puérperas Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2018. The scientific method, correlation type, was used. non-experimental design the technique was the Survey to measure quality of care and the satisfaction of the puerperal women; in a sample of 30 puerperals and 16 obstetricians, the instrument was the Likert-type Scale. For the result, the Pearson r test was used to test the hypothesis at a level of significance of 0.1, through the statistical program of MINITAB 17. It was determined that "The quality of the assistance services of obstetrics service personnel is significantly related to the level of satisfaction of the puerperal women of Hospital Zacarias Correa Valdivia, 2018. " Confirmed by the statistical value of the Pearson R-rank test that says: $p = 0.120 > 0.10$, checking the H1. Therefore, the quality of care in the obstetric service should be enhanced.

Keywords:

Quality of care benefits and satisfaction