



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores sociodemográficos y satisfacción de los usuarios
del servicio de planificación familiar del Centro Materno
Infantil San José. Villa El Salvador. 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORES:

Br. Miriam Felicita Ponce Lara
Br. Lilian Virgilia Santillán Coronado

ASESOR:

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2015

Página del Jurado

Dra. Tamara Tatiana Pando Ecurra

PRESIDENTE

Dra. Dora Ponce Yactayo

SECRETARIO

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

VOCAL

Dedicatoria

A nuestra familia por su apoyo
constante.

Agradecimiento

Al Centro Materno-Infantil San José
por las facilidades brindadas para la
realización del presente trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Ponce Lara, Miriam Felicita y Santillán Coronado, Lilian Virgilia, estudiantes del Programa Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados(as) con DNI 09380526 y 08988086 respectivamente, con la tesis titulada “Factores sociodemográficos y satisfacción de los usuarios del servicio de planificación familiar del Centro Materno Infantil San José. Villa El Salvador, 2014” declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos 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 autoplagiada; 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), 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 21 de febrero del 2015

Miriam Felicita Ponce Lara

Lilian Virgilia Santillán Coronado

09380526

08988086

PRESENTACION

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Factores sociodemográficos y satisfacción de los usuarios del servicio de planificación familiar del Centro Materno Infantil San José. Villa El Salvador, 2014”, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de maestría en Gestión de Servicios de Salud.

Los programas de planificación familiar tienen como fin concreto informar, orientar y brindar consejería que permita a las personas a obtener información y el servicio que necesitan para tomar decisiones informadas.

Este trabajo tiene como objetivo conocer si las variables como el sexo, edad, grado de instrucción, condición del usuario y condición de aseguramiento, pueden influir en forma positiva o negativa en la satisfacción del usuario. Como entidad pública también interesa saber la calidad de atención que se brinda y tratar según los resultados de mejorar, posiblemente realizando actividades de mejora o realizando un proyecto de mejora continua en beneficio de las usuarias.

El presente trabajo consta de seis capítulos: el primer capítulo en el cual se detalla el planteamiento del problema, el segundo capítulo corresponde al marco referencial que incluye antecedentes y marco teórico, tercer capítulo se presentan las hipótesis, variables y operacionalización, en el cuarto capítulo tenemos el marco metodológico, en el quinto capítulo se presentan los resultados y en el sexto y último capítulo la discusión de resultados. Finalmente tenemos las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación

LAS AUTORAS

INDICE

	Pág.
Caratula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
I. Planteamiento del problema	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Formulación del problema	7
1.3. Justificación, relevancia y contribución	9
1.3.1. Teórica	9
1.3.2. Practica	10
1.3.3. Metodológica	11
1.4. Objetivos	12
1.4.1. Objetivo general	12
1.4.2. Objetivos específicos	12
II. Marco referencial	14
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. Antecedentes nacionales	15
2.1.2. Antecedentes internacionales	19
2.2. Marco teórico	24
2.3. Perspectiva teórica	37

	Pág.
III. Hipótesis y variables	39
3.1. Hipótesis	40
3.1.1. Hipótesis general	40
3.1.2. Hipótesis específicas	40
3.2. Identificación de variables	41
3.3. Descripción de variables	41
3.3.1. Definición conceptual	41
3.3.2. Definición operacional	43
3.4. Operacionalización de variables	43
IV. Marco metodológico	46
4.1. Tipo de investigación	47
4.2. Población, muestra y muestreo	48
4.3 Criterios de selección	50
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
4.5. Validación y confiabilidad del instrumento	52
4.6. Procedimientos de recolección de datos	54
4.7. Métodos de análisis e interpretación de datos	55
4.8. Consideraciones éticas	55
V. Resultados	56
5.1. Presentación de resultados (descriptivos) (inferenciales)	57
5.2. Contrastación de las hipótesis	
VI. Discusión	70
Conclusiones	76
Recomendaciones	78
Referencias bibliográficas	80
Anexos	86

Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Confiabilidad del instrumento</i>	54
Tabla 2	<i>Distribución de usuarios externos que solicitaron atención en el servicio de planificación familiar según factores sociodemográficos</i>	57
Tabla 3	<i>Distribución de usuarios según nivel de satisfacción</i>	58
Tabla 4	<i>Tabla de contingencia de la edad y nivel de satisfacción</i>	60
Tabla 5	<i>Edad y nivel de satisfacción</i>	61
Tabla 6	<i>Tabla de contingencia del sexo y nivel de satisfacción</i>	62
Tabla 7	<i>Sexo y nivel de satisfacción</i>	63
Tabla 8	<i>Tabla de contingencia del grado de instrucción y nivel de satisfacción</i>	64
Tabla 9	<i>Grado de instrucción y nivel de satisfacción</i>	65
Tabla 10	<i>Tabla de contingencia del tipo de seguro y nivel de satisfacción</i>	66
Tabla 11	<i>Tipo de seguro y nivel de satisfacción</i>	67
Tabla 12	<i>Tabla de contingencia del tipo de usuario y nivel de satisfacción</i>	68
Tabla 13	<i>Tipo de usuario y nivel de satisfacción</i>	69

Índice de Figuras

	Pág.
<i>Figura 1</i> Nivel de satisfacción de usuarios que solicitaron atención en planificación familiar	59
<i>Figura 2</i> Nivel de satisfacción según edad	60
<i>Figura 3</i> Nivel de satisfacción según sexo	62
<i>Figura 4</i> Nivel de satisfacción según grado de instrucción	64
<i>Figura 5</i> Nivel de satisfacción según tipo de seguro	66
<i>Figura 6</i> Nivel de satisfacción según tipo de usuario	68

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo determinar la relación que existe entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de planificación familiar del Centro Materno Infantil San José. Villa El Salvador Lima, 2014.

Es un estudio descriptivo, correlacional, transversal, la muestra estuvo conformada por 112 usuarios de 18 – 47 años de edad seleccionados en forma aleatoria que acuden al consultorio externo de planificación familiar del Centro Materno Infantil San José Villa El Salvador. Se aplicó la encuesta SERVQUAL para recolectar los datos.

Se emplearon métodos estadísticos descriptivos y estadística no paramétrica para el análisis bivariado (Chi cuadrado de Pearson). Los resultados del estudio nos indican que la población está distribuida en mayor porcentaje entre 26- 30 años con un 34.8 % del total, observándose un 34% de insatisfacción en el grupo de 26 a 40 años. El sexo femenino predominó con un 49.1% de usuarias insatisfechas. El 50.9% de las usuarias resultó con estudios secundarios, de los cuales el 32.1% reportaron insatisfacción y un 66.1% cuenta con seguro integral de salud (SIS), de los cuales un 39.3% se encontró insatisfecho. Según el tipo de usuario, el 78.5% fue continuador, de los cuales el 44,6% resultó insatisfecho. En cuanto al porcentaje de satisfacción de las usuarias se alcanza un 48.2%, lo que demuestra que existe insatisfacción en la atención de consulta externa y que los factores sociodemográficos sí tienen relación con la satisfacción de los usuarios.

PALABRAS CLAVE: Factores socio demográficos, satisfacción, planificación familiar.

ABSTRACT

The present investigation has objective determine the relationship between sociodemographic factors and the level of satisfaction of users of family planning service Centro Materno Infantil San José. Villa El Salvador. Lima. 2014.

A descriptive correlational study, transversal, the sample consisted of 112 users of 18-47 years, randomly selected. Attending the outpatient clinic of family planning Centro Materno Infantil San José Villa El Salvador. SERVQUAL survey was applied to collect data.

Descriptive statistics and nonparametric statistical methods for bivariate analysis (Chi square test) were used. The study results indicate that the population is distributed in a greater percentage between 26- 30 years with 34.8% of the total, observing a 34% dissatisfaction in the group of 26-40 years. The predominant with 49.1% of users dissatisfaction 50.9% of users turned to second them female studies, of which 32.1% reported dissatisfaction and 66.1% have comprehensive health insurance (SIS), of which 39.3 % .According was found unsatisfied user type, 78.5% was continuer, of which 44.6% resulted unsatisfied. In terms of percentage of user satisfaction is reached 48.2%, which shows that there dissatisfaction in outpatient care and socio demographic factors if they have relationship with user satisfaction.

KEY WORDS: Sociodemographic factors; Satisfaction; Family Planning