



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Proceso de atención del trabajo de parto y satisfacción  
de la usuaria. Hospital Sergio Bernales. Comas, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

Br. CARLOS NAHUIH, Jaime Arturo

**ASESOR**

Dr. VÉRTIZ OSORES, Jacinto Joaquín

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales.

**PERÚ - 2016**

.....

**Presidente**

.....

**Secretario**

.....

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mis queridos padres, que a lo largo de mi vida siempre me inculcaron valores y me guiaron por el sendero del bien y de la verdad: el camino del Señor.

A mi esposa e hijos quienes son la razón de mi esfuerzo y voluntad de superación.

## **Agradecimiento**

A la directiva del Hospital Sergio Bernales, a los médicos residentes y a las obstetras por su cooperación en el desarrollo de la presente investigación.

A mis profesores de la Universidad César Vallejo, por el conocimiento impartido y por la orientación en la realización de esta tesis.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo Jaime Arturo Carlos Nahuish estudiante del programa de Maestría en Gestión de los servicios de salud de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Identificado con DNI N°15737656 con la tesis titulada “Proceso de atención del trabajo de parto y la satisfacción de la usuaria del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas, 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 presentan 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.

Lima Abril 2016

Firma:.....

DNI N° 15737656

Jaime Arturo Carlos Nahuish

## **Presentación**

Señores integrantes del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de Grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento el trabajo de tesis titulado Proceso de atención del trabajo de parto y satisfacción de la usuaria. Hospital Sergio Bernales. Comas, 2016, realizado para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud, el cual luego de su aprobación podrá ser utilizado como marco referencial y aporte teórico sobre la relación entre el proceso de atención del trabajo de parto y la satisfacción de la usuaria del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Comas en el año 2016, el cual ha sido considerado como objetivo general del presente estudio.

El presente estudio servirá de base para que las autoridades del Hospital Sergio E. Bernales implementen medidas relacionadas a la atención que ayuden a mejorar la satisfacción de la usuaria que acude a centro obstétrico.

El presente estudio consta de ocho partes: (a) introducción, (b) marco metodológico, (c) resultados, (d) discusión, (e) conclusiones, (f) recomendaciones, (g) referencias y (h) apéndices.

**El Autor**

## Índice

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	37
1.5 Hipótesis	38
1.6 Objetivos	38
II. Marco Metodológico	39
2.1 Variables	40
2.2 Operacionalización de variables	41
2.3 Metodología	44
2.4 Tipos de estudio	44
2.5 Diseño	44
2.6 Población, muestra y muestreo	45
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8 Procedimiento de recolección de los datos	48
2.9 Métodos de análisis de datos	49
2.10 Aspectos éticos	50
III. Resultados	51

IV. Discusión	63
V. Conclusiones	67
VI. Recomendaciones	69
VII. Referencias	72
VIII. Apéndices	78
Apéndice A. Matriz de consistencia	79
Apéndice B. Consentimiento informado	82
Apéndice C. Ficha de recolección de datos según estándares e indicadores de establecimientos que cumplen con FONE-III1 para evaluar el proceso de atención de parto	83
Apéndice D. Escala de satisfacción de la usuaria sobre el trabajo de parto	85
Apéndice E. Validación del instrumento	86
Apéndice F. Confiabilidad de la ficha de recolección de datos	87
Apéndice G. Confiabilidad de la Escala de satisfacción	89
Apéndice H: Medición de la variable satisfacción y proceso de atención del trabajo de parto	91
Apéndice I: Respuestas acerca de la satisfacción de las usuarias sobre el trabajo de parto	94



## Lista de Tablas

Tabla 1. Procedimientos obstétricos sobre el trabajo de parto	54
Tabla 2. Trato del profesional sobre el trabajo de parto	56
Tabla 3. Relación entre el proceso de atención del trabajo de parto y la satisfacción de la usuaria del centro obstétrico	57
Tabla 3.1. Correlación y significación entre las variables proceso de atención del trabajo de parto y la satisfacción de la usuaria de centro obstétrico	58
Tabla 4. Relación entre los procedimientos obstétricos realizados y la satisfacción de la usuaria del centro obstétrico	59
Tabla 4.1. Correlación y significación entre las variables procedimientos obstétricos realizados y la satisfacción de la usuaria del centro obstétrico	60
Tabla 5. Relación entre el trato del profesional que atendió el trabajo de parto y la satisfacción de la usuaria del centro obstétrico	61
Tabla 5.1. Relación entre el trato del profesional que atendió el trabajo de parto y la satisfacción de la usuaria del centro obstétrico	62

## **Lista de Figuras**

Figura 1. Nivel de satisfacción de la usuaria sobre el trabajo de parto	52
Figura 2. Proceso de atención del trabajo de parto	53
Figura 3. Procedimientos obstétricos sobre el trabajo de parto	54
Figura 4. Trato del profesional sobre el trabajo de parto	55

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el proceso de atención del trabajo de parto y la satisfacción de la usuaria de una institución de salud. La investigación fue aplicada, correlacional, cuantitativa y transversal; el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, conformado por 108 usuarias atendidas en el centro obstétrico del HNSB durante el año 2016.

Las técnicas empleadas fueron la observación directa y la encuesta, y como instrumentos una lista de cotejo para evaluar el proceso de atención del trabajo de parto y una escala para medir la satisfacción de las gestantes. Cada uno de los datos fue procesado en el programa estadístico SPSS (versión 22). El análisis estadístico de los datos fue descriptivo e inferencial a través de la prueba Rho de Spearman interpretándose como relación significativa un  $p < 0.05$ .

Como resultados se encontró que el 45.4% de la usuaria estuvo muy satisfecha sobre la atención del trabajo de parto, el 44.4% medianamente satisfecha y el 10.2% insatisfecha. En cuanto al proceso de atención del trabajo de parto, en el 55.6% fue regular, en el 26.9% fue bueno y en el 17.6% fue deficiente. Además se identificó que no existe relación significativa entre los procedimientos obstétricos realizados y la satisfacción de la usuaria ( $p=0.679$ ) y que si existe relación entre el trato del profesional que atendió el trabajo de parto y la satisfacción de la usuaria ( $p=0.006$ ).

Concluyendo que no existe relación significativa entre el proceso de atención del trabajo de parto y la satisfacción en las usuarias del centro obstétrico del HNSB de Comas durante el año 2016 ( $p = 0.252$ ).

**Palabras clave:** proceso de atención del trabajo de parto, satisfacción, usuaria.

## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the process of care of labor and user satisfaction of a health institution. The investigation was applied, correlational quantitative and transversal; probability sampling was simple random, consisting of 108 users attended in the obstetrical center HNSB during 2016.

The techniques used were direct observation and survey instruments and as a checklist to evaluate the process of care of labor and a scale to assess the satisfaction of users. The data are processed in the SPSS (version 22). Statistical data analysis was descriptive and inferential across the Rho de Spearman ( $\chi^2$ ) a significant relationship interpreted as  $p < 0.05$ .

As a result it was found that 45.4% of the client was very satisfied about the care of labor, 44.4% averagely satisfied and 10.2% dissatisfied. Regarding the process of labor care in 55.6% it was regular, in 26.9% was good and 17.6% was poor. Moreover be identified that there is no significant relationship between performed obstetrical procedures and user satisfaction ( $p = 0.679$ ) and if there is a relationship between the treatment of the professional who attended labor and user satisfaction ( $p=0.006$ ).

Concluding that there is no significant relationship between the process of care of labor and satisfaction in users Obstetrician HNSB center of Comas for 2016 ( $p=0.252$ ).

**Keywords:** process of care of labor, satisfaction, user.