



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del usuario externo en la atención del parto en el
Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Hilario Osorio, Olivia María

ASESOR:

Mgtr. Vega López, María Jesús

SECCIÓN

Gestión de los Servicios de la Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de los servicios de la salud

PERÚ - 2017

Página de Jurado

Mgtr. Arturo Melgar Begazo

Presidente

Mgtr. William Flores Sotelo

Secretario

Mgtr. Miluska Vega Guevara

Vocal

Dedicatoria

A Dios quien me bendice día a día para salvar vidas y recibirlas, a mis padres quienes son digno ejemplo de vida y perseverancia, y a mi hija quien me impulsa a superarme cada día más.

Agradecimientos

A Dios, por iluminar este camino largo que emprendí con un solo anhelo, de ser profesional, el cual fue teniendo aún más sentido cuando me di cuenta que no bastaba con solo egresar de una universidad, sino entregarse totalmente y superarme cada día más, sin mirar atrás ni a un costado, sin sentimiento de competencia, solo con el mayor objetivo de mi vida, superarme para ser ejemplo para mi hija y a través de mi esfuerzo lograr lo mejor para el bienestar de ella, el gran motivo de mi vida.

A mis maestros quienes con sus conocimientos impartidos y experiencias han enriquecido y fortalecido mis conocimientos.

A mis pacientes gestantes, quienes día a día me impulsan a mejorar tanto como persona y como profesional, ellas representan a las mujeres del Perú, que con ahínco y esfuerzo logran salir adelante con y para sus hijos.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Olivia María Hilario Osorio, estudiante del Programa Gestión de los Servicio de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 40661492, con la tesis titulada “Satisfacción del usuario externo en la atención del parto en el Centro Mateno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015”, 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 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 03 de Febrero del 2017

Firma:

Nombres y apellidos: Olivia María Hilario Osorio

DNI: 40661492

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En concordancias con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de la tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “Cesar Vallejo”, el autor presenta el trabajo de investigación titulada: “Satisfacción del usuario en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015”, para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación consta de los siguientes ocho capítulos:

En el capítulo I, se presenta la introducción, los antecedentes científicos relacionadas con con la investigación de estudio, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de la variable en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, y objetivos de investigación; en el capítulo II, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos; en el capítulo III, Se hace una descripción de los resultados. en el capítulo IV, Se presenta la discusión con estudios similares; en el capítulo V y VI, se formulan las conclusiones y recomendaciones ; en el capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y finalmente en el capítulo VIII se presentan los apéndices.

La Autora.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I: INTRODUCCION	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamento Teórico	23
1.3 Justificación	47
1.4 Problema	49
1.5 Objetivos	53
II: MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	56
2.2. Operacionalización de variables	57
2.3. Metodología	58
2.4. Tipos de estudio	58

2.5.	Diseño	58
2.6.	Población, muestra y muestreo	59
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
2.8.	Métodos de análisis de datos	62
2.9.	Aspectos éticos	62
III: RESULTADOS		65
IV: DISCUSIÓN		75
V: CONCLUSIONES		79
VI: RECOMENDACIONES		82
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		86
VIII: APÉNDICES		
Apéndice A: Consentimiento Informado		91
Apéndice B: Formato de Solicitud		92
Apéndice C: Encuesta de Satisfacción en la Atención del Parto		93
Apéndice D: Matriz de Consistencia		99

Lista de Tablas

Tabla 1 Nivel de Satisfacción del usuario externo del parto	65
Tabla 2 Nivel de Satisfacción según la dimensión Abastecimiento	66
Tabla 3 Nivel de Satisfacción según la dimensión Tiempo de espera	67
Tabla 4 Nivel de Satisfacción según la dimensión Amabilidad	68
Tabla 5 Nivel de Satisfacción según la dimensión Información	69
Tabla 6 Nivel de Satisfacción según la dimensión Privacidad y Confort	70
Tabla 7 Nivel de Satisfacción según la dimensión Limpieza	71
Tabla 8 Nivel de Satisfacción según la dimensión Confianza	72
Tabla 9 Nivel de Satisfacción según la dimensión Respeto a los Derechos e Integralidad	73

Lista de Figuras

Figura 1 Nivel de Satisfacción del usuario externo del parto	65
Figura 2 Nivel de Satisfacción según la dimensión Abastecimiento	66
Figura 3 Nivel de Satisfacción según la dimensión Tiempo de espera	67
Figura 4 Nivel de Satisfacción según la dimensión Amabilidad	68
Figura 5 Nivel de Satisfacción según la dimensión Información	69
Figura 6 Nivel de Satisfacción según la dimensión Privacidad y Confort	70
Figura 7 Nivel de Satisfacción según la dimensión Limpieza	71
Figura 8 Nivel de Satisfacción según la dimensión Confianza	72
Figura 9 Nivel de Satisfacción según la dimensión Respeto a Derechos e Integralidad	73

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II durante el año 2015.

El método fue deductivo; la investigación fue básica, descriptiva, con enfoque cuantitativo; diseño no experimental, transversal. Se encuestó a 259 de 790 usuarias atendidas durante el año 2015.

El 56% de usuarios se encontraron satisfechas con la calidad de atención recibida, seguidos del 44% de usuarias insatisfechas. El 25% se encontraron satisfechas con el Abastecimiento de Farmacia durante la atención recibida, seguidos del 75% de usuarias insatisfechas. El 80% se encontraron satisfechas ya que fueron atendidas inmediatamente, seguidos del 20% de usuarias insatisfechas. El 73% se encontraron satisfechas al recibir un trato amable durante la atención recibida, seguidos del 27% de usuarias insatisfechas. El 62% se encontraron satisfechas ya que recibieron información en planificación familiar completa y oportuna, seguidos del 38% de usuarias insatisfechas. El 89% tuvieron privacidad y confort durante su estadía al dar a luz, seguidos del 11% de usuarias insatisfechas. El 91% se encontraron satisfechas ya que refirieron que los servicios higiénicos y pasadizos se encontraron limpios, seguidos del 9% de usuarias insatisfechas. El 95% recomendarían la atención de parto a sus familiares, seguidas del 5% de usuarias que se encontraron insatisfechas. El 75% de usuarias demostró satisfacción al respetarse sus derechos e integralidad durante su atención en el establecimiento de salud, mientras el 25% demostró insatisfacción.

Palabras Claves: Nivel, Satisfacción, usuario externo

Abstract

The research aimed to determine the level of external user satisfaction in childbirth care at the Juan Pablo II Maternal and Child Health Center in 2015.

The method was deductive; The research was basic, descriptive, with a quantitative approach; Non-experimental, cross-sectional design. 259 of 790 users were interviewed during the year 2015.

56% of patients were satisfied with the quality of care received, followed by 44% of unsatisfied users. 25% were satisfied with the Pharmacy Supply during the care received, followed by 75% of unsatisfied users. Eighty percent were satisfied because they were attended immediately, followed by 20% of unsatisfied users. 73% were satisfied to receive a friendly treatment during the care received, followed by 27% of unsatisfied users. 62% were satisfied because they received information on full and timely family planning, followed by 38% of unsatisfied users. 89% had privacy and comfort during their stay at birth, followed by 11% of unsatisfied users. 91% were satisfied because they reported that toilet and passage were clean, followed by 9% of unsatisfied users. 95% would recommend childbirth care to their relatives, followed by 5% of users who were found unsatisfied. 75% of users showed satisfaction when respecting their rights and integrality during their care in the health establishment, while 25% showed dissatisfaction.

Keywords: Level, Satisfaction, external user