Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Nivel de satisfacción de gestantes atendidas según tipo de parto en la Clínica Good Hope. Febrero – abril 2016

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud

AUTOR

Sarita Paola RODRÍGUEZ CHÁVEZ

ASESOR

Ricardo TERUKINA TERUKINA

Lima, Perú

2018

Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Rodríguez S. Nivel de satisfacción de gestantes atendidas según tipo de parto en la Clínica Good Hope. Febrero – abril 2016 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2018.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado
Sección Maestría

6-R
59-P Nº 161

ACTA DE GRADO DE MAGISTER

En la ciudad de Lima, a los 01 días del mes de febrero del año dos mil dieciocho siendo la 12:15 pm, bajo la presidencia del Dr. Teófilo José Fuentes Rivera Salcedo con la asistencia de los Profesores: Mg. Dante Fernando Torres Anaya (Miembro), Mg. Zoila Rosa Moreno Garrido (Miembro), Mg. Hugo Florencio Gutiérrez Crespo (Miembro) y el Dr. Ricardo Terukina Terukina (Asesor); la postulante al Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud, Bachiller en Obstetricia, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis Titulada: ***"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE GESTANTES ATENDIDAS SEGÚN TIPO DE PARTO EN LA CLÍNICA GOOD HOPE. FEBRERO-ABRIL 2016"*** *con el fin de optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación* ***C BUENO 16.*** *A continuación el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Medicina se le otorgue el Grado Académico de* ***MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD*** *a la postulante* ***SARITA PAOLA RODRÍGUEZ CHÁVEZ.***

Se extiende la presente Acta en tres originales y siendo las 01:00pm, se da por concluido el acto académico de sustentación.

Mg. Dante Fernando Torres Anaya
Profesor Asociado
Miembro

Mg. Zoila Rosa Moreno Garrido
Profesora Invitada
Miembro

Mg. Hugo Florencio Gutiérrez Crespo
Profesor Invitado
Miembro

Dr. Ricardo Terukina Terukina
Profesor Asociado
Asesor

Dr. Teófilo José Fuentes Rivera Salcedo
Profesor Principal
Presidente

12 FEB 2018

Resumen

Objetivos. Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas según tipo de parto en la Clínica Good Hope en el período establecido, determinar la satisfacción global y por dimensiones de la calidad.

Diseño. Estudio Analítico de Corte Transversal.

Institución. Clínica Good Hope.

Método. Se empleó la Encuesta SERVPERF-GP adaptada y validada por nuestro grupo de investigación, se obtuvo el consentimiento informado y se aplicó a 345 mujeres atendidas en la Clínica Good Hope en el periodo febrero a abril de 2016.

Principal medida de resultado. Nivel de satisfacción de usuarias.

Resultados. El 62.6% tiene entre 29 y 38 años, 83.2% tiene grado de instrucción superior, 59.4% son casadas, 52.5% tiene 1 hijo. El 78.3% tuvo parto por cesárea. Se observó satisfacción en el 98.3% (IC 95%). El valor media más elevado estuvo en la dimensión: Aspectos Tangibles m: 5.71+/-0.45. El nivel de satisfacción es mayor en parto vaginal en relación a cesárea ($p<0.00$). No se encontraron diferencias significativas en la comparación por edad, paridad, estado civil ni grado de instrucción.

Conclusiones. La satisfacción de usuarias fue mayor en el parto vaginal que en las cesárea, siendo la diferencia pequeña pero altamente significativa ($p<0.001$). El nivel de satisfacción global hallado fue elevado (98.26%).Se halló que las dimensiones que producen la mayor satisfacción fueron los aspectos tangibles, siguiéndole en orden decreciente la seguridad, fiabilidad, calidad de atención y capacidad de respuesta. No se encontró diferencia significativa entre el nivel de satisfacción y las variables sociodemográficas en los grupos de mujeres de parto vaginal y cesárea.

Palabras clave. Satisfacción, Puerperio, Tipo de parto.

Abstract

Objectives. To determine the level of satisfaction of the pregnant women according to type of delivery attended at the Good Hope Clinic in the established period, to determine global satisfaction with dimensions of quality.

Design. Cross Section Analytical Study.

Institution. Good Hope Clinic.

Method. The SERVPERF-GP Survey was adapted and validated by our research group, informed consent was obtained and applied to 345 women treated at the Good Hope Clinic from February to April 2016.

Main outcome measure. Level of satisfaction of users.

Results. 62.6% are between 29 and 38 years old, 83.2% have a higher education degree, 59.4% are married, 52.5% have 1 child. 78.3% had a cesarean delivery. Satisfaction was observed in 98.3% (CI 95%). The value of the highest mean was in the dimension: Tangible Aspects m: 5.71 +/- 0.45. The level of satisfaction is higher in vaginal delivery in relation to cesarean section ($p < 0.00$). No significant differences were found in the comparison by age, parity, marital status or degree of education.

Conclusions. The level of overall satisfaction found was high. The dimension that reached the greatest value was that of "tangible aspects". There is a significant difference in the level of satisfaction of women according to the type of delivery, in favor of vaginal delivery compared to cesarean delivery.

Keywords. Satisfaction, Puerperium, Type of delivery.