



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**TESIS:**

**“SATISFACION DEL USUARIO EXTERNO DE LA  
ATENCION RECBIDA EN EL SERVICIO DE  
GINECO – OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II – 2  
TARAPOTO PERIODO 2014”.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER  
EN GESTION PÚBLICA EN SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORA:**

**Br. Lilia Antonieta Gonzales Flores**

**ASESOR:**

**MSc. Keller Sánchez Dávila**

**LINEA DE INVESTIGACION:**

**Gestión de los servicios de salud**

**TARAPOTO– PERÚ**

**2014**

**JURADO**

**Presidente**

**Secretario**



**Vocal**

## DEDICATORIA

Dedico el éxito y la satisfacción de esta investigación a Dios, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis queridos padres quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme como: Esposa, Madre y Profesional.

A mi Esposo, que ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa en mi vida.

A mis adorados hijos Juan José y Genaro Gabriel por ser mi inagotable fuente de energía, que no me dejaron desfallecer para así poder llevar a cabo la culminación de este propósito.

Lilia Antonieta

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, por promover nuevos espacios de aprendizaje y crecimiento de los profesionales de nuestro país y la región.

Agradecemos profundamente a los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, por su orientación y experiencia en enseñanzas compartidas.

Asimismo al asesor M.Sc. Keller Sánchez Dávila por su apoyo y tolerancia en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A mis compañeras y amigas a Lucy Ruíz, Mirna Fasanando, Carlos Alberto Grados, Jhoanna Flores y Nathali Guerrero por su amistad sincera que compartieron sus conocimientos conmigo para ser posible la conclusión de esta tesis.

A mi esposo por ese optimismo que siempre me impulso a seguir adelante y por los días y las horas que hizo el papel de padre y madre.

A mis hijos por todas las veces que no pudieron tener a una mamá de tiempo completo.

Lilia Antonieta

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Br. Lilia Antonieta Gonzales Flores, estudiante del Programa la Maestría en gestión Pública, de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 01147514, con la tesis titulada "Satisfacción del usuario externo de la atención recibida en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital II - 2 – Tarapoto - 2014".

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 lo 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 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 de que mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Tarapoto, 20 de Diciembre de 2014

Lilia Antonieta Gonzales Flores

DNI N° 01147514

## PRESENTACIÓN

Estimado miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de Magister Gestión Pública en Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, ponemos en vuestra consideración la tesis titulada “Satisfacción del usuario externo de la atención recibida en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital II - 2 – Tarapoto - 2014”.

Los resultados de la presente investigación servirá para mejorar la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención a la salud, estableciendo las normas y los parámetros necesarios, así como generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su entorno familiar.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lilia Antonieta Gonzales Flores', written over a horizontal dashed line.

Lilia Antonieta Gonzales Flores

DNI N° 01147514

# ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
Caratula	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstracts	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	
Justificación	
Problema	
Hipótesis	
Objetivos	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>22</b>
2.1. Variables	22
2.2. Operacionalización de variables	22
2.3. Metodología	23
2.4. Tipos de estudio	23
2.5. Diseño	23
2.6. Población, muestra y muestreo.	24
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.8. Métodos de análisis de datos	27
2.9. Aspectos éticos	27

III.	RESULTADOS	29
IV.	DISCUSIÓN	36
V.	CONCLUSIONES	40
VI.	RECOMENDACIONES	41
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
	ANEXOS	46



# ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Págs.</b>
<b>Tabla N° 01:</b> Algunas Respuestas a las preguntas emitidas sobre la Dimensión Humana.	31
<b>Tabla N° 02:</b> Algunas Respuestas a las preguntas emitidas sobre la Dimensión Técnica - Científica.	33
<b>Tabla N° 03:</b> Algunas Respuestas a las preguntas emitidas sobre la Dimensión Entorno.	35

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Págs.</b>
<b>Gráfico N° 01:</b> Satisfacción del usuario externo de la Atención Recibida en el Servicio de Gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Periodo 2014.	29
<b>Gráfico N° 02:</b> Satisfacción del usuario externo según la Dimensión Humana.	30
<b>Gráfico N° 03:</b> Satisfacción del usuario externo según la Dimensión Técnica – Científica.	32
<b>Gráfico N° 04:</b> Satisfacción del usuario externo según la Dimensión Entorno.	34

## RESUMEN

El presente estudio es de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del usuario externo de la atención recibida en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital II-2. Tarapoto, periodo 2014. Se evaluó la calidad del servicio de la atención desde la perspectiva del usuario externo considerando las dimensiones propuestas por Donabedian, pese a su generalidad, mantiene vigencia: La dimensión humana, los aspectos técnico científico y el contexto o entorno; esto implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, accesibilidad de la atención y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio. La muestra estuvo compuesta por 288 usuarias a quienes se les aplicó la encuesta, diseñada por la autora según lo categorizado por Donabedian, donde se evaluó la satisfacción de los usuarios (20 ítems). Por ser la variable cualitativa se tomó en cuenta la escala de calificación de Likert. La validez y confiabilidad del instrumento se realizó a través del juicio de expertos y prueba piloto. Se utilizó el método de consistencia interna Alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0,882. Los resultados ubican a la muestra, en un Nivel de Satisfacción Alta (75.7%) y Media (24%), debido a que en la dimensión Humana, los usuarios manifiestan que los profesionales de salud mantienen la confidencialidad del diagnóstico y respetan su privacidad (94% respectivamente), reciben un trato amable y cordial (92%), confianza (78%) e interés en escuchar su problema (73%); en la Dimensión técnico – científico refieren que el examen realizado por el médico es completo y minucioso (94%); durante el examen clínico se le brinda información clara, adecuada y completa (91%) y que se le provee adecuadamente los medicamentos (73%). Asimismo, en la dimensión entorno manifiestan que el servicio se mantiene limpio (97%), la señalización es adecuada (93%), la ventilación e iluminación del servicio es adecuado y satisfactorio (79%). Solo se reportó un 0,3% de insatisfacción total en la atención, siendo específicamente en la dimensión técnico-científica (5,6%) y en el entorno (1,4%).

**Palabras claves: Usuario Externo - Calidad – Satisfacción**

## ABSTRACT

The present study comes from quantitative, descriptive, prospective and transverse- court nature, whose objective was to determine the satisfaction of the external user of the attention received in Gineco's service obstetrics of the Hospital II 2. Tarapoto, period 2014. The quality of the service of the attention from the perspective of the external user considering the dimensions proposed by Donabedian, in spite of his generality, was evaluated validity maintains : The human dimension, the scientific technical aspects and the context or surroundings; This implicates a basic level of comfort, setting, cleanliness, privacy, accessibility of attention and the element of confidence that the user for the service feels . The sign was compound for 288 users whom were applied the opinion poll, designed for the author according to what categorized for Donabedian, where the users' satisfaction was evaluated ( 20 items ). You took in account Likert's scale of grade in order to be the qualitative variable. Validity and reliability of the instrument came true through experts' judgment and pilot proof. Cronbach's method of internal Alfa consistency whose result was of 0.882 was utilized. The results locate to the sign, in Satisfacción's Level Tall ( 75,7 % ) and Average ( 24 % ), owed to than in the Human dimension, the users represent that the professionals of health maintain the confidentiality of the diagnosis and obey their privacy ( 94 % respectively ), receive a kind and cordial deal ( 92 % ), confidence ( 78 % ) and interest in listening to their problem ( 73 % ); In the technical Dimension – scientist they refer that the exam accomplished by the doctor is complete and thorough ( 94 % ); He is offered obvious, adequate and complete information during the clinical exam ( 91 % ) and that he is supplied adequately medications ( 73 % ). In like manner, in dimension they manifest surroundings that the service keeps clean ( 97 % ), the signposting is adequate ( 93 % ), the ventilation and illumination of the service is adequate and satisfactory ( 79 % ). Only 0.3 % of total dissatisfaction in attention was yielded, being specifically in the technical scientific dimension ( 5.6 % ) and at the surroundings ( 1.4 % ).

**Key words: External User Satisfaction - Quality –**