



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de Satisfacción del Usuario Interno en el Servicio de  
Gineco - Obstetricia del Hospital "José Agurto Tello",  
Chosica, 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Nelly Susana Ayala Dipas

**ASESOR:**

Dra. Silvana Figueroa Hurtado

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión en los Servicios de Salud

**PERÚ – 2016**

Mg. Herrera Paico Nancy Isabel

---

Presidente

Mg. Manzaneda Gutiérrez Juan Wilber

---

Secretario

Mg. Figueroa Hurtado Fany Silvana

---

Vocal

## **Dedicatoria**

A mi alma gemela Eisel y mis dos grandes  
amores Eisel y Sofía por su comprensión,  
cariño y apoyo en el desarrollo de la  
presente investigación.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser la fuente de toda mi inspiración, mi soporte y guía.

A la Dra. Silvana Figueroa Hurtado, por su apoyo y asesoramiento en la realización de la tesis.

### **Declaración de Autenticidad**

Yo, Nelly Susana Ayala Dipas, 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 10038046 con la tesis titulada “Nivel de Satisfacción del Usuario Interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 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.

San Juan de Lurigancho, abril de 2016.

Nombres y apellidos: Nelly Susana Ayala Dipas

DNI: 10038046

## **Presentación**

La presente tesis titulada “Nivel de Satisfacción del Usuario Interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015”, tiene como finalidad determinar el nivel de Satisfacción del Usuario Interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión de la salud.

El mencionado trabajo, en su estructura, está conformado por los siguientes capítulos: Introducción, Marco metodológico, Resultados, Discusión, asimismo contiene Conclusiones, Sugerencias, Referencias bibliográficas y Apéndices.

Esta investigación bajo la mirada del nuevo Marco de la Satisfacción del usuario, pretende dar una guía para el empoderamiento el personal de enfermería con el único objetivo de conseguir la mejora en el servicio de atención al paciente.

## Índice

Carátula	
Páginas Preliminares	
Página de los Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. Introducción</b>	<b>15</b>
Antecedentes	17
Fundamentación Científica, técnica o humanística	25
Justificación	39
Problema	40
Objetivos	42
<b>II. Marco Metodológico</b>	<b>44</b>
2.1 Variables	45

2.2 Operacionalización de variables	45	
2.3 Metodología	46	viii
2.4. Tipo de estudio	47	
2.5. Diseño	47	
2.6. Población, muestra y muestreo	48	
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49	
2.8. Método de análisis de datos	52	
2.9. Aspectos éticos		
	52	
<b>III. Resultados</b>	54	
<b>IV. Discusión</b>	67	
<b>V. Conclusiones</b>	70	
<b>VI. Recomendaciones</b>	72	
<b>VII. Referencias</b>	74	
<b>Apéndices</b>	81	
Apéndice A Matriz de Consistencia	82	
Apéndice B Matriz Metodológica	85	
Apéndice C Cuestionario de Satisfacción del usuario	89	
Apéndice D Artículo científico	92	
Apéndice E Base de datos de Satisfacción del usuario	96	

### Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la Variable satisfacción del usuario	46
Tabla 2.	Distribución de las edades del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital "José Agurto Tello", Chosica, 2015	55
Tabla 3.	Distribución del tipo de seguro de los usuarios internos en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital "José Agurto Tello", Chosica, 2015.	56
Tabla 4.	Distribución del tiempo de hospitalización de los usuarios internos en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital "José Agurto Tello", Chosica, 2015.	57
Tabla 5.	Distribución de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital "José Agurto Tello", Chosica, 2015.	58
Tabla 6.	Distribución de la dimensión expectativas de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital "José Agurto Tello", Chosica, 2015.	59
Tabla 7.	Distribución de la dimensión percepción de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital "José Agurto Tello", Chosica, 2015.	60
Tabla 8.	Distribución de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital "José Agurto Tello", Chosica, 2015.	61

Tabla 9.	Distribución de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital "José Agurto Tello", Chosica, 2015.	62
Tabla 10.	Distribución de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital "José Agurto Tello", Chosica, 2015.	63
Tabla 11.	Distribución de la dimensión Empatía de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital "José Agurto Tello", Chosica, 2015.	64
Tabla 12.	Distribución de la dimensión elementos tangibles de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital "José Agurto Tello", Chosica, 2015.	65

### Lista de figuras

Figura 1.	Distribución de las edades del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015.	55
Figura 2.	Distribución del tipo de seguro de los usuarios internos en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015.	56
Figura 3.	Distribución del tiempo de hospitalización de los usuarios internos en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015.	57
Figura 4.	Distribución de la Satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015.	58
Figura 5.	Distribución de la dimensión expectativas de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015.	59
Figura 6.	Distribución de la dimensión expectativas de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015.	60
Figura 7.	Distribución de la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015.	61
Figura 8.	Distribución de la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital	62

“José Agurto Tello”, Chosica, 2015.

xii

- Figura 9. Distribución de la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015. 63
- Figura 10. Distribución de la dimensión Empatía de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015. 64
- Figura 11. Distribución de la dimensión elementos tangibles de la satisfacción del usuario interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015. 65

## Resumen

La presente tesis titulada “Nivel de Satisfacción del Usuario Interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015”, responde al objetivo de determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario Interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015.

En cuanto a la metodología, la investigación es de enfoque cuantitativo y deductivo y el diseño descriptivo y transversal. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la Encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó el instrumento cuestionario para medir la Satisfacción del usuario. La muestra considerada estuvo conformada por 81 usuarios Interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, de Chosica. Para analizar cada una de las variables se ha utilizado el programa SPSS versión 21. Asimismo, se obtuvo los porcentajes en tablas para presentar la distribución de los datos con sus respectivas figuras.

Los resultados demostraron una Satisfacción Amplia del Usuario Interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015, mientras que a nivel específico, en la dimensión expectativas se encontró una Satisfacción Amplia del Usuario Interno, y en la dimensión percepción una satisfacción del Usuario Interno.

*Palabras claves:* Satisfacción del usuario. Expectativas. Percepción.

### **Abstract**

This thesis entitled "Satisfaction Level Internal User in the Service of Gynecology - Obstetrics Hospital" José Agurto Tello "Chosica, 2015" with the objective of determining the level of satisfaction with the Internal User in the Service of Gynecology - Obstetrics Hospital "José Agurto Tello" Chosica, 2015.

In terms of methodology, research is quantitative and deductive approach and descriptive cross-sectional design. For data collection the survey technique for the study mode and time of application, about the questionnaire instrument was used to measure user satisfaction was applied. The current sample consisted of 81 internal users Gynecology Service - Obstetrics "Jose Agurto Tello" Hospital in Chosica. To analyze each of the variables we used the SPSS version 22 programs was also calculated the percentages in tables to present the distribution of data with their respective figures.

The results showed a Broad Satisfaction Internal User in the Service of Gynecology - Obstetrics Hospital "José Agurto Tello" Chosica, 2015, while specific level, the expectations dimension a Broad Satisfaction Intern User was found, and the perception dimension internal user satisfaction.

*Keywords:* User satisfaction. Expectations. Perception.