



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo
del servicio de gineco - obstetricia del Hospital Cayetano
Heredia 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Ruth Aquino Argüelles

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscoco

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración Del Talento Humano

PERÚ - 2016

Página del Jurado

.....
Dr. Carlos Sotelo Estacio
Presidente

.....
Dra. Nancy Elena Cuenca Robles
Secretario

.....
Dr. Felipe Guizado Oscco
Vocal

Dedicatoria

A mi familia, por su apoyo incondicional y comprensión para lograr mis aspiraciones.

Ruth

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, a mi familia por su apoyo incondicional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ruth Aquino Argüelles, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10380628, con la tesis titulada: Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo del servicio de gineco - obstetricia del Hospital Cayetano Heredia 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 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:

Firma: _____

Nombres y apellidos: Ruth Aquino Argüelles

DNI: 10380628

Presentación

Señores miembros del jurado en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento a vuestra consideración la presente tesis titulada: “Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo del servicio de gineco - obstetricia del Hospital Cayetano Heredia 2016”, la misma que tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables antes mencionadas, con la finalidad de aportar indicios sobre la situación de la satisfacción del usuario externo en la muestra de la institución, ubicada del distrito de San Martín de Porres.

Para una mejor comprensión de la investigación se encuentra dividida en ocho capítulos ceñidos al esquema de nuestra casa de estudios y comprende: introducción, donde se consigna la problemática en estudio, el marco teórico, que comprende los planteamientos teóricos referentes a las variables de autores nacionales y/o internacionales, el problema, las hipótesis y objetivos; luego el marco metodológico, variables, metodología utilizada, así como, lo referente a las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos utilizados; seguidamente resultados, comprende los hallazgos obtenidos, habiendo sido analizados e interpretados, luego la discusión, conclusiones, recomendaciones referencias bibliográficas y anexos.

La necesidad de revisar y analizar exhaustivamente el estudio determina que se ponga a vuestra disposición, esperando y agradeciendo las sugerencias que tengan a bien realizar.

La autora.

Índice

| | Página |
|----------------------------------------------------------------|---------------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| | |
| I. Introducción | 13 |
| Antecedentes y fundamentación científica teórica o humanística | 17 |
| Justificación | 33 |
| 1.1 Problema | 35 |
| 1.2 Hipótesis | 36 |
| 1.3 Objetivos | 37 |
| II. Marco metodológico | 38 |
| 2.1 Variables | 39 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 39 |
| 2.3 Metodología | 40 |
| 2.4 Tipo de estudio | 41 |
| 2.5 Diseño | 41 |
| 2.6 Población y muestra y muestreo | 42 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 43 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 45 |
| 2.9 Aspectos éticos | 46 |
| III. Resultados | 47 |
| IV. Discusión | 56 |
| V. Conclusiones | 60 |

| | |
|----------------------------------------|----|
| VI. Recomendaciones | 62 |
| VII. Referencias bibliográficas | 64 |
| VIII. Anexos | 69 |

Índice de tablas

| | | Página |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo | 37 |
| Tabla 2 | Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de atención | 45 |
| Tabla 3 | Distribución de frecuencias y porcentajes de satisfacción del usuario externo | 46 |
| Tabla 4 | Coeficiente de correlación de Spearman entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Servicio. | 48 |
| Tabla 5 | Coeficiente de correlación de Spearman entre la confianza y la calidad de atención del usuario externo | 49 |
| Tabla 6 | Coeficiente de correlación de Spearman entre el apoyo y la calidad de atención del usuario externo | 50 |
| Tabla 7 | Coeficiente de correlación de Spearman la tranquilidad y la calidad de atención del usuario externo | 51 |
| Tabla 8 | Coeficiente de correlación de Spearman la cercanía y la calidad de atención del usuario externo | 52 |

| | Índice de figuras | Página |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Figura 1 | Distribución porcentual de los usuarios sobre calidad de atención | 45 |
| Figura 2 | Distribución porcentual de los usuarios sobre satisfacción del usuario externo | 47 |

Resumen

La presente investigación titulada “Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo del servicio de gineco - obstetricia del Hospital Cayetano Heredia 2016”, tuvo como objetivo de la investigación determinar la relación entre las dos variables, como fenómenos susceptibles de observación y análisis en un contexto determinado.

La investigación obedece al tipo básica, diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, de método hipotético deductivo. Para la selección de la unidad de análisis se recurrió a un muestreo probabilístico aleatorio simple. Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios, ambos constituidos por 22 y 22 ítems, respectivamente, los cuales se aplicaron a una muestra de 120 servidores del área de gineco - obstetricia del Hospital Cayetano Heredia; se realizó el análisis psicométrico para la medición de los instrumentos obteniéndose confiabilidad y validez satisfactoria; se utilizó el análisis de regresión lineal múltiple y el análisis del Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis.

Luego del análisis e interpretación de los resultados se llegó a la siguiente conclusión que se acepta la hipótesis nula que dice: No existe una relación significativa la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Cayetano Heredia 2016, por los valores encontrados de $p=0.559$ mayor de 0.05 (5%) y el coeficiente de Rho de Spearman $r = 0.054$.

Palabras claves: Calidad, satisfacción y cliente

Abstract

This research entitled "Quality of customer satisfaction and external service user gynecology - obstetrics Hospital Cayetano Heredia 2016", aimed at research to determine the relationship between the two variable, as susceptible phenomena of observation and analysis in a context.

The investigation follows the basic type, not experimental, correlational, cross-sectional design of deductive hypothetical method. For the selection of the unit of analysis was used to a simple random probability sampling. The instruments used were two questionnaires, both consisting of 22 and 23 items, respectively, which were applied to a sample of 124 servers area gynecologists - obstetrics Hospital Cayetano Heredia; psychometric analysis for measuring instrument obtained satisfactory reliability and validity was made; analysis and multiple linear regression analysis Spearman Rho for the verification of the hypothesis was used.

After the analysis and interpretation of the results reached the following conclusion that the null hypothesis that states accepted: There is no significant relationship quality of care and satisfaction external service user Gynecology Obstetrics Hospital Cayetano Heredia 2016, by found values of $p = 0.559$ greater than 0.05 (5%) and the coefficient of Spearman $r = \rho 0054$.

Keywords: Quality, customer satisfaction and