



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del usuario externo en el Centro Obstétrico de
la Clínica Internacional, Sede Lima – Perú 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Sofía Landiz Villar Vivanco

ASESOR:

Mgtr. Oriana Rivera Lozada

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Joaquín Vértiz Osores
Presidente

Dr. Jorge Laguna Velazco
Secretario

Mgtr. William Flores Sotelo
Vocal

Dedicatoria

A Dios por estar siempre presente en cada paso que doy, iluminando mi vida.

A mi madre y gran amiga Landiz, mis hermanos Martín y Miguel por sus sabios consejos y motivación para seguir superándome en mi profesión.

A mi amor Germán y a mis hijas Landiz y Sofía, por su comprensión y apoyo incondicional en mis anhelos por seguir estudiando.

A mi equipo de trabajo, por su amistad y apoyo invaluable.

Agradecimiento

Agradezco a la Clínica Internacional por el apoyo para seguir superándome en mi profesión.

A la UCV, en especial a mi asesora Dra. Oriana Rivera Lozada por su orientación y a través de ella a todos los docentes.

A mi equipo de trabajo de Centro Obstétrico por su dedicación en el desarrollo de esta tesis.

Declaración de autenticidad

Yo, Villar Vivanco Sofía Landiz, con D.N.I 21811603, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a), con la tesis titulada “Satisfacción del Usuario externo del Centro Obstétrico de la Clínica Internacional, Sede Lima-Perú, 2015”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

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.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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), auto plagio (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.

Lima Octubre del 2015

Firma.....

Villar Vivanco Sofía Landiz

D.N.I. 21811603

Presentación

Señores miembros del jurado, es grato presentar a ustedes el informe de tesis titulado "Satisfacción del Usuario externo del Centro Obstétrico de la Clínica Internacional, Sede Lima-Perú, 2015"; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Servicios de la Salud; esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Contiene cada una de las partes que componen la estructura del informe de tesis, cumpliendo con las especificaciones gráficas para la presentación física de las mismas (tamaño del papel, tipografía, paginación, empaste, entre otras); según los estándares nacionales e internacionales para la redacción de abreviaturas y referencias bibliográficas.

El documento consta de siete capítulos y los anexos: el primero es la introducción donde se aborda el problema de investigación, el marco teórico fundamentando la variable del estudio; en el segundo detallamos el marco metodológico, variables, metodología, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos así como los métodos de análisis de datos; en el tercer capítulo se describen los resultados obtenidos en el análisis estadístico luego de la aplicación de los instrumentos; el cuarto capítulo trata sobre la discusión de los resultados; en el quinto y sexto capítulos consideramos las conclusiones del estudio y las recomendaciones respectivamente; y en el último capítulo se incluyen las referencias bibliográficas.

Este informe de tesis busca plasmar nuestra inquietud personal y profesional por contribuir al mejoramiento del campo de la gestión de los servicios de la salud en particular y el de la salud pública en general. Esperamos que los resultados y conclusiones sirvan a la universidad como una base para realizar futuras investigaciones.

La autora

Índice

	Pag.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, humanística y tecnológica	24
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	37
1.5 Hipótesis	44
1.6 Objetivos	45
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	47
2.2 Operacionalización de las variables	47
2.3 Metodología	48
2.4. Tipo de estudio	48
2.5 Diseño	48
2.6 Población y muestra	48
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8 Métodos de análisis de datos	53
2.9 Aspectos éticos	54
III. Resultados	
3.1. Presentación de resultados	56
IV. Discusión	68

V. Conclusiones	75
VI. Recomendaciones	77
VII. Referencias	79
Anexos	
Anexo A. Encuesta	86
Anexo B. Matriz de consistencia	90
Anexo C. Base de datos	92

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable: satisfacción expectativa/percepción del usuario externo	47
Tabla 2. Relacionamiento entre dimensiones e instrumento	50
Tabla 3. Coeficiente alfa de Cronbach	51
Tabla 4. Descripción de lo percibido y la expectativa	56
Tabla 5. Descripción de lo percibido y la expectativa (fiabilidad)	57
Tabla 6. Descripción de lo percibido y la expectativa (capacidad de respuesta)	58
Tabla 7. Descripción de lo percibido y la expectativa (seguridad)	59
Tabla 8. Descripción de lo percibido y la expectativa (empatía)	60
Tabla 9. Descripción de lo percibido y la expectativa (aspectos tangibles)	61
Tabla 10. Prueba de hipótesis general	62
Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 1	63
Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 2	64
Tabla 13. Prueba de hipótesis específica 3	65
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 4	66
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 5	67

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Descripción de lo percibido y la expectativa	68
Figura 2. Descripción de lo percibido y la expectativa (fiabilidad)	69
Figura 3. Descripción de lo percibido y la expectativa (capacidad de respuesta)	70
Figura 4. Descripción de lo percibido y la expectativa (seguridad)	71
Figura 5. Descripción de lo percibido y la expectativa (empatía)	72
Figura 6. Descripción de lo percibido y la expectativa (aspectos tangibles)	73

Resumen

La investigación titulada "Satisfacción del usuario externo en el Centro Obstétrico de la Clínica Internacional, Sede Lima – Perú 2015" tuvo como objetivo general describir el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro Obstétrico de la Clínica Internacional, Sede Lima-Perú.

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un diseño no experimental, transversal. La población estudiada estuvo conformada por 240 sujetos. La muestra fue no probabilística que incluyó 36 individuos.

Los resultados indicaron que existe satisfacción global del usuario externo por los servicios prestados. Estos datos son corroborados en las diversas dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles.

Palabras Claves: Satisfacción y usuario externo

Abstract

The objective of this research was to describe the level of satisfaction of the external user assisted at the Obstetric Center of the International Clinic, Lima-Peru Headquarters.

The research was carried out with a quantitative approach of descriptive type with a non - experimental, transversal design. The study population consisted of 240 subjects. The sample was non-probabilistic that included 36 individuals.

The results indicated that there is overall satisfaction of the external user for the services provided. These data are corroborated in the various dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects.

Keywords: Satisfaction and external user