



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo en relación a la
calidad de atención de salud en el servicio de
obstetricia. Clínica Gonzales. Cerro de Pasco,
setiembre 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTORA:

Br. ROBLES BAO, Vicky Karen

ASESOR:

Dr. DIESTRA PALACIOS, Julio Eduardo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ-2017

Página del Jurado



DR. JULIO EDUARDO DIESTRA PALACIOS
PRESIDENTE



MG. MARLENE ROSARIO HERNANDEZ SOTO
SECRETARIO



DRA. ELIANA GUZMAN AVALOS
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico de manera muy especial a mi mamita Palmira Bao pues ella es el principal cimiento para la construcción de mi vida personal y profesional, sentó en mí, las bases de responsabilidad y deseos de superación, en ella tengo el espejo en el cual me quiero reflejar pues sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevan a admirarla cada día más.

A mi abuelita Victoria que desde el cielo guía mis pasos.

A mi tía Reyda, hermana Magaly y mi pequeña Ashley que son personas que me han ofrecido el amor y la calidez de la familia; a quienes amo con todo mí ser.

Vicky Karen Robles Bao

AGRADECIMIENTO

A Dios, tu amor y tú bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda; cuando caigo o me pones a prueba me das fortaleza para salir adelante aprendiendo de mis errores dándome cuenta que los pones en frente para que mejore como ser humano y crezca de diversas maneras. Me has guiado a lo largo de mi carrera dándome una vida llena de aprendizaje, experiencia y sobre todo felicidad; por ello este trabajo ha sido una gran bendición en todo sentido y es gracias a Ti que esta meta está cumplida.

Le doy gracias a mi madre por apoyarme en todo momento, por los valores que me ha inculcado, por su cariño y comprensión quien ha ido forjando mi camino dirigiéndome por el sendero correcto y haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, ya que muchos de mis logros se los debo a ella entre los que incluye éste. Me formó con reglas y algunas libertades, pero al final me motivó y apoyó constantemente para alcanzar mis metas y anhelos deseados

A mi abuelita por su inmenso amor, el cariño que le daba a todos y en especial a cada miembro de nuestra familia, he aprendido de ella muchas cosas sobre todo a compartir y sé que desde el cielo aun cuida de mí y sigue guiando mis pasos.

A la universidad César Vallejo a través de su Plana Docente, por su acertada enseñanza y sabios conocimientos, impartidos durante el desarrollo de las horas de clase, lo que me ha permitido formarme en sólidos conocimientos; por aceptar ser parte de ella y abrirme las puertas de su ceno científico, así como también a mi asesor de tesis Dr. Julio Eduardo Diestra Palacios por brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico y por su paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

LA AUTORA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Vicky Karen, ROBLES BAO, estudiante del Programa de maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 44735827; con la tesis titulada "Satisfacción del Usuario Externo en Relación a la Calidad de Atención de Salud en el Servicio de Obstetricia. Clínica Gonzales, Cerro de Pasco. Setiembre 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 auto plagiada; 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 identificar 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.

Pasco, 26 de marzo del 2017.



Vicky Karen, ROBLES BAO

DNI 44735827

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de obstetricia. Clínica Gonzáles”, con la finalidad de demostrar la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de obstetricia, Clínica Gonzáles, Setiembre del 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, confío en que ustedes sabrán valorar el esfuerzo desplegado en su elaboración. Confiando en su justo criterio al emitir su dictamen correspondiente al contenido de este trabajo, expreso mi más sincera gratitud.

Cerro de Pasco, 26 de marzo del 2017.



Vicky Karen ROBLES BAO

DNI: 44735827

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	23
II. MÉTODO	24
2.1 Diseño de investigación	24
2.2 Variables, Operacionalización	25
2.3 Población, muestra	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5 Métodos de análisis de datos	32
2.5 Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	51

VII. REFERENCIAS	52
ANEXOS	55
ANEXO 1: Artículo científico	56
ANEXO 2: Instrumento: Encuesta SERVQUAL de expectativa	65
ANEXO 3: Instrumento: Encuesta SERVQUAL de perspectiva	66
ANEXO 4: Consentimiento informado	67
ANEXO 5: Data de resultados	68

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de salud en el servicio de obstetricia de la Clínica Gonzales en el mes de setiembre del año 2016. Para esto se utilizó el método cuantitativo, no experimental, hipotético deductivo de diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por las pacientes que recibieron los servicios externos de obstetricia en el mes de setiembre del 2016. El instrumento utilizado para medir la satisfacción del cliente y la calidad de atención fue el cuestionario SERVQUAL modificada y adaptada por Cabello y Chirinos (2012). Los resultados encontrados permiten concluir: 1) En el presente estudio determino el nivel de satisfacción en las usuarias del servicio obstetricia Clínica Gonzales 2016, encontrando que un 70% estaba insatisfecho, un 5% satisfecho y un 25% muy satisfechos. Los altos niveles de satisfacción se explican por ser una institución privada de Salud siendo una alternativa con que cuenta la población no asegurada y la efectividad de sus profesionales en cuanto a sus problemas de salud. 2) La calidad de atención encontrada en las usuarias del servicio de obstetricia de la Clínica Gonzales fue lograda en un 30%. Las limitaciones que tiene la población son los costos a las consultas, materiales y medicina influyen en no lograr un mayor nivel de satisfacción, pues la población espera recibir una atención de calidad por los costos elevados. 3) Se demostró estadísticamente con un nivel de confianza del 95% que existe asociación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención. La intensidad de esta asociación estimada mediante el coeficiente de contingencia Chi Cuadrado es alta pues alcanzó un valor de 0.001362 con una confiabilidad del 95%.

Palabras clave: Satisfacción de usuario externo, Calidad de atención en salud.

ABSTRACT

The present study aimed to determine if there is a relationship between the level of external user satisfaction and the quality of health care in the obstetrics service of the Gonzales Clinic in September 2016. For this the method was used quantitative, non-experimental, hypothetical, deductive, descriptive, correlational design. The sample consisted of patients who received external obstetrical services in September 2016. The instrument used to measure client satisfaction and quality of care was the SERVQUAL questionnaire modified and adapted by Cabello and Chirinos (2012). The results found allow us to conclude: 1) In the present study, we determined the level of satisfaction among users of the Obstetrics Clinic Gonzales 2016 service, finding that 70% were dissatisfied, 5% satisfied and 25% very satisfied. The high levels of satisfaction are explained by being a private health institution being an alternative that counts the uninsured population and the effectiveness of its professionals in terms of their health problems. 2) The quality of care found in the users of the obstetrics service at the Gonzales Clinic was achieved by 30%. The limitations that the population has are the costs to the consultations, materials and medicine influence in not achieving a higher level of satisfaction, as the population expects to receive quality care due to the high costs. 3) It was demonstrated statistically with a 95% confidence level that there is an association between user satisfaction and quality of care. The intensity of this association estimated by the Chi Square contingency coefficient is high because it reaches a value of 0.001362 with a reliability of 95%.

Key words: External user satisfaction, Quality of health care.