



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA Y LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DE CUTERVO 2015.

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER  
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

Br. Rosa Victoria Miranda Coaguila

**ASESORA**

Mg. Sc. PATRICIA DEL ROCIO CHÁVARRY YSLA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN Y CALIDAD DE LAS INTERVENCIONES EN SALUD.

CHICLAYO – PERÚ

2015

## DECLARACIÓN JURADA.

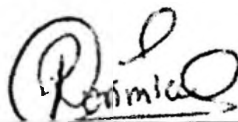
YO, ROSA VICTORIA MIRANDA COAGUILA, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 42851737, con la tesis titulada: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA Y LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DE CUTERVO 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 lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, por lo tanto los resultados que se presentaran constituirán un aporte a la realidad investigada.

De presentarse la falta de fraude, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad cesar vallejo.

Lambayeque, Febrero 2016.



---

Bach. ROSA VICTORIA MIRANDA COAGUILA.  
DNI N° 42851737

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi amada familia, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, con este esfuerzo dejo a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poder lograrlo.

Rosa V. Miranda.

## AGRADECIMIENTO

Con mucho cariño dedico este trabajo a:

Principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi Mamá, que desde el cielo guía mis pasos y me fortalece el alma día a día.

Así mismo a mi familia, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, con este esfuerzo dejo a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poder lograrlo.

Rosa V. Miranda.

# PRESENTACIÓN

Respetables señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación intitulado **Satisfacción del usuario externo en el consultorio de obstetricia y la motivación del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo 2015**, con fines de obtener el grado de Magister en gestión de servicios de salud.

Esta investigación presenta información acerca de la relación existente entre la Satisfacción del usuario externo en el consultorio de obstetricia y la motivación del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, en cuyo contexto, la información recogida a través de la aplicación de los instrumentos indican que efectivamente existe una relación entre la satisfacción del usuario externo del consultorio de obstetricia y la motivación del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, observando de esta forma que al evidenciar una relación entre las variables , es posible encontrar soluciones que permitan asegurar un efectivo desempeño del servicio para responder adecuadamente a las necesidades sanitarias y expectativas de la población en el marco de la mejora de atención en salud.

Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo se está presta a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio del usuario externo de obstetricia y del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, puesto que toda investigación contribuye a la mejora del servicio y de la calidad en los servicios de salud.

**La Autora.**

# ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>12</b>
1.1 Planteamiento del Problema	12
1.2 Formulación del Problema	19
1.3 Justificación	19
1.4 Antecedentes	21
1.5 Objetivos	32
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>34</b>
2.1 Base Teórica	34
2.2 Marco conceptual	82
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>85</b>
3.1 Hipótesis	85
3.2 Variables	85
3.3 Metodología	89
3.3.1 Tipo de Estudio	89
3.3.2 Diseño	89
3.4 Población y Muestra	90
3.4.1 Población	90
3.4.2 Muestra	90
3.5 Métodos de investigación	92
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	93
3.7 Métodos de análisis de datos	97
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>98</b>
4.1. Análisis de los resultados.	98
4.2. Discusión de los resultados	117
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>119</b>
5.1. Conclusiones	119
5.2. Sugerencias	120
Referencias Bibliográficas	121
ANEXOS	127

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la satisfacción del usuario externo en el consultorio de obstetricia y la motivación del personal de salud, del Hospital Santa María de Cutervo 2015.

En la metodología de la investigación se utilizó la encuesta Servqual versión adaptada a atención en emergencia y para la motivación el instrumento fue la Escala de Motivación - R-MAWS (Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni. La población estuvo comprendida por trabajadores de salud que trabajan en el consultorio de obstetricia del Hospital Santa María de Cutervo ( 9 trabajadores) y los pacientes que acuden al servicio de Obstetricia del Hospital Santa María de Cutervo (225 usuarios externos) atendidos el año 2015.

La investigación tuvo como resultados que más del 50 % de los trabajadores presentaron desmotivación en el trabajo, los factores que lo conllevan se desconocen lo cual sería motivo de un próximo estudio y así poder elaborar planes de mejora para la institución.

Se concluye que el nivel de insatisfacción del usuario externo es alto esto debido a que el 82,4% de los pacientes indicaron no estar acorde con el trato, los tiempos de espera y la atención rápida del personal médico.

**Palabras clave:** Satisfacción, Usuario, Obstetricia, Motivación.

## ABSTRACT

. The aim of this study was to determine the external user satisfaction in the doctor of obstetrics and motivation of health personnel, the Hospital Santa Maria de Cutervo 2015.

The Servqual survey version adapted to focus on emergency and motivation instrument was Motivation Scale was used in the research methodology -. R-MAWS (Gagne, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni The population was comprised of health workers working in the obstetrics clinic of the Hospital Santa Maria de Cutervo (9 workers) and patients presenting to the Obstetrics Hospital Santa María de Cutervo (225 external patients ) catered 2015.

The research was results that over 50% of workers had motivation at work, the factors that lead is not known which would be subject of a forthcoming study and be able to develop improvement plans for the institution.

It is concluded that the level of dissatisfaction is high this external user because 82.4% of patients reported not be consistent with the treatment, waiting times and rapid attention of medical personnel.

Keywords: Satisfaction, User, Obstetrics, Motivation.