



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción percibida por los
pacientes que acuden al área de obstetricia del Centro de
Salud Materno Infantil, distrito de Santa Anita, 2015**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Br. Ana Ysabel Basilio Ynga

ASESOR:

Dr. Antonio Marcos Medina Martínez

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2016

Página del Jurado

Dr. Valdez Asto José Luis
Presidente

Dr. Sánchez Díaz Sebastián
Secretario

Dr. Chávez Pinillos Frey Elmer
Vocal

Dedicatoria

A mis padres quienes me motivaron a diario el sacrificio como profesional y el deseo de seguir profesionalizándome.

A todos los servidores de la Maestría quienes, contribuyen con sus consejos y conocimientos para mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, mi alma mater en mis estudios de postgrado, así como me brinda la oportunidad de alcanzar mi condición de profesional de éxito.

Declaratoria de autenticidad

Declaración Jurada

Yo Ana Ysabel Basilio Ynga estudiante del Programa Maestría en Gestión de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 09726127, con la tesis titulada Calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes que acuden al área de obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, distrito de Santa Anita, 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 auto plagiado; 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.

SJL, marzo del 2016

Ana Ysabel Basilio Ynga

DNI: 09726127



Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Maestro en Gestión de la salud, presento la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes que acuden al área de obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, distrito de Santa Anita, 2015”.

En base a una ardua investigación y a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presento esta tesis, esperando que sirva de soporte para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad de gestión e innovación en la educación.

La tesis está conformada por los siguientes capítulos:

En el Capítulo I se considera la introducción, los antecedentes, fundamentos teóricos, las justificaciones, el problema de investigación, la hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II se considera en el aspecto metodológico de la investigación. En el Capítulo III se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados. En el Capítulo IV se analizan los resultados. En el Capítulo V se da respuesta a las interrogantes expuestas. En el Capítulo VI se proponen dar solución al problema investigado o sugerencias. En el Capítulo VII se muestra las referencias del material bibliográfico utilizado, instrumentos de recolección de datos, validación de los instrumentos, la confiabilidad de los instrumentos, las autorizaciones para la investigación y la data.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Contenido

	Página
Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Lista de tablas	IX
Lista de figuras	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Antecedentes	15
Antecedentes internacionales	15
Antecedentes nacionales	17
1.2. Fundamentos teóricos de las variables	19
Calidad de servicios	19
1.3. Justificación	56
1.4. Problemas	57
Problema general	62
Problemas específicos	62
1.5. Hipótesis	63
Hipótesis principal	63
Hipótesis específicos	63
1.6. Objetivos	64
Objetivo general	64
Objetivos específicos	64
II. MARCO METODOLÓGICO	66
2.1. Variables	67
2.2. Operacionalización de variables	68
2.3. Metodología	70

Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de servicio	64
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción del paciente.....	65
Tabla 3 Validez de contenido por juicio de expertos de la sección expectativas	69
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento para la sección expectativas y percepciones por dimensiones y global (N = 42)	70
Tabla 5 Puntajes promedios de expectativas y percepciones por dimensiones (N = 138)	73
Tabla 6 Puntajes promedios y diferencias de los ítems de la dimensión elementos tangibles	74
Tabla 7 Puntajes promedios y diferencias de los ítems de la dimensión fiabilidad	75
Tabla 8 Puntajes promedios y diferencias de los ítems de la dimensión responsabilidad	75
Tabla 9 Puntajes promedios de expectativas, percepciones y diferencias de los ítems de la dimensión seguridad	76
Tabla 10 Puntajes promedios de expectativas, percepciones y diferencias de los ítems de la dimensión empatía.....	77
Tabla 11 Satisfacción e insatisfacción de los pacientes y por dimensiones y global (N=138).....	77
Tabla 12 Prueba de diferencias para muestras relacionadas	78
Tabla 13 Calidad percibida por los pacientes (N=138).....	79
Tabla 14 Relación entre calidad de servicio y la satisfacción de la atención 80	
Tabla 15 Relación entre expectativas de calidad de servicio y la satisfacción de la atención	82
Tabla 16 Relación entre percepciones de calidad de servicio y la satisfacción del paciente	83
Tabla 17 Relación entre elementos tangibles de calidad de servicio y la satisfacción de la atención	84
Tabla 18 Relación entre fiabilidad de calidad de servicio y la satisfacción de la atención	85

Tabla 19 Relación entre responsabilidad de calidad de servicio y la satisfacción de la atención	86
Tabla 20 Relación entre seguridad de calidad de servicio y la satisfacción de la atención	87
Tabla 21 Relación entre empatía de calidad de servicio y la satisfacción de la atención	88

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Satisfacción de los pacientes (N=138) por dimensiones de la calidad.....	78
Figura 2. Número de pacientes (N=138) según calidad percibida y por dimensiones.....	78
Figura 3. Para tres niveles de calidad (deficiente, esperada y mejor), porcentaje de pacientes (N = 138) como ellos percibieron la calidad de servicio.....	79
Figura 4. Calidad percibida versus la satisfacción de los pacientes (N = 138) participantes.	81

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes que acuden al área de obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, distrito de Santa Anita, 2015

Es una investigación sustantiva, descriptiva – correlacional, el diseño fue no experimental – correlacional – transversal, la muestra se obtuvo por muestreo aleatorio simple, conformada por 138 pacientes del Centro de Salud Materno infantil de Santa Anita en el año 2015. Se aplicó la técnica de la encuesta, se usó como instrumento el cuestionario de calidad percibida y satisfacción de los pacientes, fue un instrumento adaptado y validado para ser utilizado. Los datos fueron procesados a través del programa SPSS versión 20.

La conclusión indica que: existe relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con un coeficiente de correlación rho Spearman $r=0,703$, con una $p=0,001$ ($p < 0,05$), a un nivel de significancia de 5% estadísticamente significativa por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Palabras clave: Calidad de servicio y satisfacción del paciente.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between service quality and satisfaction perceived by the patients who come to the area of midwifery Maternal and Child Health Center, District of Santa Anita, 2015

It is a descriptive substantive research - correlational design was not experimental - correlational - cross, the sample was obtained by simple random sampling, consisting of 135 patients in the Maternal and Child Health Center of Santa Anita in 2015. The technique was applied The survey was used as an instrument questionnaire perceived quality and patient satisfaction, it was an instrument adapted and validated for use. Data were processed through SPSS version 20 program.

The conclusion is that: there is a positive relationship between service quality and patient satisfaction with Spearman rho correlation coefficient $r = 0.703$, with $p = 0.001$ ($p < 0.05$) at a significance level of 5 % statistically significant for both the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis was accepted.

Keywords: service quality and patient satisfaction.