



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de
Consulta Externa de Obstetricia del Hospital Nacional
Cayetano Heredia por Grupo de Edad. Lima - 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. María Elizabeth Paredes Vilchez

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN
CIENCIAS EMPRESARIALES Y MÉDICAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2014

Dedicatoria

En primer lugar doy gracias a Dios por mi existencia y por todo lo que soy.

A mis padres, por todo su amor, sus cuidados, sus consejos, su confianza plena y su aliento en todas las etapas de mi vida, sin los cuales no hubiese podido lograr mis objetivos y alcanzar mis metas, logrando ser la profesional que ellos anhelaban.

A mis hermanos : Victoria, José, Rosaura y Moisés por su aliento en todo momento.

A mi prima Sarita y sobrinas:Liney- Keylita por su apoyo incondicional.

Al Hospital Cayetano Heredia por las facilidades para realizar la presente investigacion.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont, por su asesoría; y los conocimientos impartidos y por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración Jurada

Yo María Elizabeth Paredes Vílchez., estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08029710, con la tesis titulada “Satisfacción del Usuario Externo atendido en el Servicio de Consulta Externa de Obstetricia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, por grupo de edad Lima - 2014”.

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.

Lima, 05 de Junio de 2014

Firma.....

Br. María Elizabeth Paredes Vilchez

DNI: 08029710

Presentación

Señor presidente, señores miembros del jurado en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la universidad César Vallejo pongo a vuestra disposición la presente tesis titulada “Satisfacción del Usuario Externo atendido en el Servicio de Consulta Externa de Obstetricia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, por grupo de Edad. Lima- 2014”. El trabajo de investigación servirá de apoyo, brindando criterios elementos y pautas para iniciar los procesos continuos de mejora; a fin de preparar a la empresa de salud para la coyuntura económica que se avecina, siendo competente en el mercado de la calidad de la salud pública, como ha quedado demostrado en el planteamiento del problema.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
 CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos	22
1.3 Justificación	22
1. 3.1. Justificación social	22
1.3.2. Justificación legal	23
1.4 Limitaciones	24
1.4.1. Limitaciones de tiempo	24
1.4.2. Limitaciones de espacio o territorio	25
1.4.3. Limitaciones de recursos	25
1.5 Antecedentes	25
1.5.1. Antecedentes Internacionales	25

1.5.2. Antecedentes Nacionales	27
1.5.3. Antecedentes Locales	28
1.6 Objetivos	
1.6.1 General	30
1.6.2 Específicos	30

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas de la variable Satisfacción del usuario externo	33
2.1.1 Definición de la Satisfacción del Usuario Externo	33
2.1.2 Política Nacional de Calidad en Salud	36
2.1.3 Marco Conceptual	46
2.2 Grupo de Edades	47
2.3 Definición de términos básicos	47

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis	51
3.2 Variables de Investigación	51
3.2.1 Definición conceptual	52
3.2.2 Definición operacional	52
3.3 Metodología	53
3.3.1 Tipo de estudio	53
3.3.2 Diseño	53
3.4 Población y muestra	54
3.5. Método de investigación	55
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.6.1 Técnicas	56
3.6.2 Instrumentos	56
3.6.3. Validez y Confiabilidad	57

3.7	Métodos de análisis de datos	58
-----	------------------------------	----

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1	Descripción de Resultados	61
4.2.	Prueba de Normalidad	66
4.2.1	Prueba de Hipótesis	66
4.3	Discusión	71

	CONCLUSIONES	74
--	--------------	----

	SUGERENCIAS	75
--	-------------	----

	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
--	----------------------------	----

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Satisfacción del Usuario	52
Tabla 2	Operacionalización de la variable Grupo de Edad	
	53	
Tabla 4	Confiabilidad	58
Tabla 4	Grupos por edades	61
Tabla 5	Condición Atención	62
Tabla 6	Satisfacción del Usuario Externo	63
Tabla 7	Condición Atención y Satisfacción del Usuario Externo	64
Tabla 8	Grupo Edad y Satisfacción del Usuario Externo	65
Tabla 9	Pruebas de normalidad	66
Tabla 10	Rangos	67
Tabla 11	Prueba de Kruskal-Wallis	67
Tabla 12	Rangos	68
Tabla 13	Prueba de Kruskal-Wallis	69
Tabla 14	Rangos	69
Tabla 15	Prueba de Kruskal-Wallis	70

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Gráfico de Barras de Grupos por Edades	61
Figura 2	Gráfico de Barras de Grupos por Edades	62
Figura 3	Gráfico de Barras de Satisfacción del Usuario Externo	63
Figura 4	Gráfico de Barras de Condición Atención y Satisfacción del Usuario Externo	64
Figura 5	Gráfico de Barras de Grupo Edad y Satisfacción del Usuario Externo	65

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las diferencias que existen en los niveles de satisfacción en la atención del usuario externo en el servicio de consulta externa de obstetricia del Hospital Nacional Cayetano Heredia por grupo de Edad; la población constituidos por usuarios del servicio, la muestra probabilística de 384, en los cuales se han empleado la variables: Satisfacción del Usuario Externo y Grupo de Edades.

Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo comparativo de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló el instrumentos: Cuestionario Satisfacción del Usuario externo, el cual estuvo constituido por 20 preguntas en la escala de Dicotómica (Si, No), que brindo información acerca del nivel de satisfacción del servicio de consulta externa de obstetricia, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción en la atención del usuario externo en el servicio de consulta externa de obstetricia en los grupos de Jóvenes y Adultos. No existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción en la atención del usuario externo en los grupos de Adultos y Mayores. Finalmente existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción en la atención del usuario externo por grupo de edad de jóvenes, adultos y mayores.

Palabras claves: Satisfacción del Usuario Externo, Grupo de Edades

Abstract

The present study had the general objective, to determine the differences in levels of satisfaction in the care of the external user in the outpatient department of obstetrics of the Cayetano Heredia National Hospital by age group; population made up of service users, the probability sample of 384, in which the variables have been used: External User Satisfaction and Age Group.

This research used for its purpose the non-experimental design of comparative descriptive level of transactional court, which collected information on a specific period, the instruments were developed: Questionnaire Satisfaction External User, which consisted of 20 questions in the scale of dichotomous (Yes, No), I provide information about the level of service satisfaction outpatient obstetrics, through the evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that: There are significant differences in levels of satisfaction in the care of the external user in the outpatient department of obstetrics at the Youth and Adult groups. No significant differences in levels of satisfaction in the care of the external user groups and Older Adults. Finally, there are significant differences in levels of satisfaction in the care of the external user by age youth, adults and seniors.

Keywords: External User Satisfaction, Age Group