



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Determinantes de la calidad de servicio y satisfacción de
las usuarias de obstetricia del Centro Médico Nazareno,
2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Mirtha Diana Tarazona Acero

ASESOR:

Dr. Felimón Ángel Damián Chumbe

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ - 2017

PÁGINA DEL JURADO

.....

Dr. Raúl Delgado Arenas

Presidente

.....

Dr. Felimón Ángel Damián Chumbe

Secretario

.....

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a Dios, a la memoria de mis padres, mi familia por su ejemplo en la lucha diaria y por su amor incondicional.

Agradecimientos

Un agradecimiento especial a mis profesores de la Universidad Cesar Vallejo por sus enseñanzas y valores transmitidos, al Dr. Ángel Damián Chumbe, mi asesor, por su guía, orientación y conocimientos brindados para la culminación de mi tesis, a mis compañeros de aula, compañeros de trabajo, a mi familia en especial a Wendy Moreno Tarazona por su paciencia, tiempo e invaluable aporte.

Declaración jurada

Yo, Mirtha Diana Tarazona Acero, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 33261787, con la tesis titulada: "Determinantes de la calidad de servicio y satisfacción de las usuarias de obstetricia del centro médico Nazareno, 2016".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis pertenece a mi autoría.
- 2) 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 por alguna revista.
- 4) 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.
- 5) Si, la tesis fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 11 de Marzo del 2017


.....
Mirtha Diana Tarazona Acero
DNI: 33261787

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En concordancia con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, la autora presenta la tesis de investigación: “Determinantes de la calidad de servicio y satisfacción de las usuarias de obstetricia del Centro Médico Nazareno, 2016”, con motivos de obtener el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de salud.

La presente investigación describe los aspectos teóricos y antecedentes científicos de la relación entre la calidez humana, la calidad del entorno y la calidad en los procesos de atención con la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. En base a esta teoría se planteó el problema a analizar, usando como ambiente de estudio el Centro Médico Municipal El Nazareno y como instrumento de recolección de datos, un cuestionario elaborado sobre la base del marco teórico existente, que se espera puede servir para la realización de estudios similares en el futuro. Los resultados obtenidos contribuirán a la profundización teórica sobre la calidad del servicio en salud, y servirá de base para la implementación de mejoras administrativas en el sistema de salud, tomando como referencia la satisfacción del usuario.

La autora

Índice general

I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes.....	16
1.1.1 Antecedentes internacionales.....	16
1.1.2 Antecedentes nacionales.....	21
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista.....	24
1.2.1 Fundamentación teórica.....	24
1.2.2 Fundamentación Técnica o Humanística.....	44
1.3 Justificación.....	45
1.3.1 Justificación teórica.....	46
1.3.2 Justificación práctica.....	46
1.4 Problema.....	47
1.4.1 Problema general.....	47
1.4.2 Problemas Específicos.....	48
1.5 Hipótesis.....	48
1.5.1 Hipótesis general.....	48
1.5.2 Hipótesis específicas.....	49
1.6 Objetivos.....	49
1.6.1 Objetivo general.....	49
1.6.2 Objetivos específicos.....	50
II. MARCO METODOLÓGICO	51
2.1 Variables.....	52
2.2 Operacionalización de las variables.....	53
2.3 Metodología.....	57
2.4 Tipo de estudio.....	57
2.5 Diseño.....	58
2.6 Población, muestra y muestreo.....	58
2.6.1 Población.....	58
2.6.2 Muestra.....	59
2.6.3 Muestreo.....	60
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
2.7.1 Validación del instrumento.....	63

2.7.2	Confiabilidad del instrumento.....	63
2.8	Método de análisis de datos	64
2.9	Consideraciones éticas.....	65
III.	RESULTADOS.....	66
3.1.	Análisis descriptivo	67
3.1.1	Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable calidad de servicio en el Centro Médico Municipal El Nazareno.....	68
3.1.2	Análisis descriptivo de las dimensiones de la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia	72
3.2.	Tabulación cruzada	74
3.3.	Prueba de hipótesis	80
IV.	DISCUSIÓN	86
V.	CONCLUSIONES.....	90
VI.	RECOMENDACIONES.....	92
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
	ANEXOS.....	105
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	106
	Anexo 2. Cuestionario sobre determinantes de la calidad de servicio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del Centro Médico Nazareno-2016	108
	Anexo 3. Matriz de validación del instrumento	111
	Anexo 4. Artículo científico.....	113

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable 1: Determinantes de la calidad de servicio del Centro Médico “Nazareno” SJM-Lima 2016.....	53
Tabla 2	Escala valorativa para la variable determinante de la calidad de servicio..	54
Tabla 3	Escala valorativa para las dimensiones de la variable determinante de la calidad de servicio	54
Tabla 4	Operacionalización de la variable 2: Satisfacción de las usuarias del consultorio de obstetricia en el Centro Médico “Nazareno” SJM-Lima 2016.....	55
Tabla 5	Escala valorativa para la variable satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia	56
Tabla 6	Escala valorativa para las dimensiones de la variable satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia	56
Tabla 7	Estadísticas de fiabilidad de los instrumentos determinantes de la calidad de atención	63
Tabla 8	Estadísticas de fiabilidad del instrumento satisfacción de las usuarias de obstetricia	64
Tabla 9	Frecuencias de los determinantes de la calidad del servicio en el CMM Nazareno	67
Tabla 10	Frecuencias de la calidez humana	68
Tabla 11	Frecuencias de la calidad del entorno	69
Tabla 12	Frecuencias de la calidad en el proceso de atención	70
Tabla 13	Frecuencias de la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia .	71
Tabla 14	Frecuencias de la satisfacción general.....	72
Tabla 15	Frecuencias de la satisfacción específica.....	73
Tabla 16	Tabla de contingencia V1: Determinantes de la calidad del servicio de obstetricia * V2: Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia	74
Tabla 17	Tabla de contingencia D1: Calidez humana * V2: Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia	76
Tabla 18	Tabla de contingencia D2: Calidad del entorno * V2: Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia	77
Tabla 19	Tabla de contingencia D3: Calidad en el proceso de atención * V2: Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia	79
Tabla 20	Correlación entre los determinantes de la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia.....	81

Tabla 21 Correlación entre la calidez humana y la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia	82
Tabla 22 Correlación entre la calidad del entorno y la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia.....	83
Tabla 23 Correlación entre la calidad en el proceso de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia	84

Lista de figuras

Figura 1. Modelo de calidad de la atención médica	30
Figura 2. Determinantes de la calidad del servicio	67
Figura 3. Calidez humana.....	68
Figura 4. Calidad del entorno.....	69
Figura 5. Calidad en el proceso de atención	70
Figura 6. Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia	71
Figura 7. Satisfacción general.....	72
Figura 8. Satisfacción específica	73
Figura 9. V1: Determinantes de la calidad del servicio de obstetricia * V2: Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia	75
Figura 10. D1: Calidez humana * V2: Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia	76
Figura 11. D2: Calidad del entorno * V2: Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia.....	78
Figura 12. D3: Calidad en el proceso de atención * V2: Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia.....	79

Resumen

El presente trabajo de investigación: "Determinantes de la calidad de servicio y satisfacción de las usuarias de obstetricia del centro médico Nazareno, 2016", aborda la importancia que tiene la evaluación de la calidad del servicio para hallar los factores que determinan la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud. El objetivo fue determinar la relación entre la calidez humana, las condiciones del entorno y la calidad del proceso de atención con la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia en el Centro Médico Municipal el Nazareno, 2016.

El diseño metodológico fue no experimental de carácter o alcance correlacional, de corte transversal o transeccional, de naturaleza hipotético deductivo del enfoque cuantitativo y se trabajó con una muestra de 126 usuarias continuadoras del servicio de obstétrica del Centro Médico Nazareno.

Los resultados demostraron que existe una significativa correlación positiva y moderada ($p < 0,05$) entre las variables satisfacción del usuario, y todas aquellas relacionadas con la calidad del servicio: calidez humana ($\rho = 0,672$), calidad del entorno ($\rho = 0,302$), y los procesos de atención en salud ($\rho = 0,373$). Se concluye que existe una correlación estadística significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ($Rho = 0.520$), que debe ser considerada en la implementación de las futuras políticas de calidad de salud en dicho establecimiento.

Palabras claves: Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, Gestión en salud

ABSTRACT

The present research, "determinants of service quality and satisfaction of the obstetrics users of El Nazareno medical center, 2016", addresses the importance of the evaluation of quality of service to find the factors that determine user satisfaction in A health facility. The objective was to determine the relationship between human warmth, environmental conditions, working hours and the quality of the care process with the satisfaction of users of the obstetrics service at the Municipal Medical Center of El Nazareno, 2016.

The methodological design was non-experimental, cross-sectional or transectional, of hypothetical nature deductive of the quantitative approach, and a sample of 132 regular users of the obstetric service of the Nazarene Medical Center was used.

The results showed that there is a positive and moderate ($p < 0.05$) significant correlation between the user satisfaction variables, and all those related to service quality: human warmth ($\rho = 0.672$), environmental conditions ($\rho = 0.302$) and care processes ($\rho = 0.373$). It is concluded that there is a significant statistical correlation between quality of care and user satisfaction ($Rho = 0.520$), which should be considered in the implementation of future health quality policies in this establishment.

Key words: Quality of service, User satisfaction, Health management

ABSTRACT

The present research, "determinants of service quality and satisfaction of the obstetrics users of El Nazareno medical center, 2016", addresses the importance of the evaluation of quality of service to find the factors that determine user satisfaction in A health facility. The objective was to determine the relationship between human warmth, environmental conditions, working hours and the quality of the care process with the satisfaction of users of the obstetrics service at the Municipal Medical Center of El Nazareno, 2016.

The methodological design was non-experimental, cross-sectional or transectional, of hypothetical nature deductive of the quantitative approach, and a sample of 132 regular users of the obstetric service of the Nazarene Medical Center was used.

The results showed that there is a positive and moderate ($p < 0.05$) significant correlation between the user satisfaction variables, and all those related to service quality: human warmth ($\rho = 0.672$), environmental conditions ($\rho = 0.302$) and care processes ($\rho = 0.373$). It is concluded that there is a significant statistical correlation between quality of care and user satisfaction ($Rho = 0.520$), which should be considered in the implementation of future health quality policies in this establishment.

Key words: Quality of service, User satisfaction, Health management