

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

SATISFACCIÓN DE GESTANTES Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN  
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA  
DE RODRÍGUEZ DE MENDOZA - 2014

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

**AUTORA**

Br. ELVA ROXANA LEÓN MASGO

**ASESORA**

Dra. OLGA BELDAD CHÁVEZ SARMIENTO

RODRÍGUEZ DE MENDOZA - AMAZONAS - PERÚ

2016

## DEDICATORIA

A mis padres Dimas y Elva, por su amor, comprensión y apoyo permanente en cada nuevo proyecto profesional, que ha permitido mi superación personal.

A mi hija Anika Roxana por ser el motor de mi vida y motivación para superarme cada día.

Elva Roxana

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme dado la vida y llenarme la vida de bendiciones en cada momento. A la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de desarrollarme académicamente. A la Dra. Olga Beldad Chávez Sarmiento por el asesoramiento metodológico durante la elaboración del proyecto y el desarrollo de la misma.

Al Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza, institución que me permitió ingresar para la ejecución de dicha investigación. A las gestantes por colaborar en esta investigación. Finalmente, a todos aquellos que de alguna manera han contribuido en mi desarrollo profesional y en la culminación de esta tesis, mi mayor reconocimiento y gratitud.

La Autora

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

Permítame presentar la tesis titulada: Satisfacción de gestantes y calidad de atención en consultorios externos del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza - 2014. La finalidad es determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de las gestantes atendidas en consultorios externos en el Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magíster en gestión de los servicios de la salud.

El documento consta de cuatro capítulos: Problema de investigación, marco teórico, marco metodológico y resultados. Asimismo las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

Así mismo estoy sujeta a recibir las observaciones que hagan vuestras personas, el cual servirá para enriquecer el presente trabajo de investigación en beneficio de las pacientes.

La Autora

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN	xix

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema	22
1.2 Formulación del problema	28
1.3 Justificación	28
1.4 Antecedentes	29
1.4.1 A nivel internacional	29
1.4.2 A nivel nacional	33
1.4.3 A nivel regional	38
1.5 Objetivos	40
1.5.1 General	40
1.5.2 Específicos	40

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1 Calidad de atención	43
2.1.1 Definición	43
2.1.2 Evolución de la calidad en el campo de la salud	44
2.1.3 Gestión de la calidad de servicio	45
2.1.4 Principios de la calidad de servicio	46
2.1.5 Medición de la calidad de servicio	47

2.1.6 Dimensiones de la calidad de servicio	49
2.1.7 Relaciones humanas y calidad en la atención a la salud	57
2.2 Satisfacción del usuario	60
2.2.1 Definición	60
2.2.2 Elementos que conforman la satisfacción del usuario	62
2.2.3 Niveles de la satisfacción	64
2.2.4 Dimensiones de la satisfacción del usuario	65
2.3 Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario	72
2.3.1 Relación médico - paciente	74
2.4 Marco conceptual	75

### CAPÍTULO III

#### MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis	81
3.2 Variables	81
3.2.1 Definición conceptual	81
3.2.2 Definición operacional	81
3.2.3 Operacionalización de las variables	83
3.3. Metodología	85
3.3.1 Tipo de estudio	85
3.3.2 Diseño de estudio	85
3.4. Población y muestra	86
3.4.1 Población	86
3.4.2 Muestra	87
3.5 Métodos de investigación	89
3.5.1 Observación	89
3.5.2 Análisis	90
3.5.3 Síntesis	90
3.5.4 Inductivo	91
3.5.5 Deductivo	91
3.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos	91
3.6.1 Técnicas de recolección de datos	91
3.6.2 Instrumento	92

3.7 Métodos de análisis de datos	93
3.7.1 Medida de tendencia central	94
3.7.2 Medidas de dispersión o variabilidad	94
3.7.3 Medida de correlación	96

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados	99
4.1.1 Datos para el objetivo: Describir las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en consultorios externos en el Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	99
4.1.2 Datos para el objetivo: Identificar las expectativas y percepciones de las gestantes atendidas en consultorios externos en el Hospital María Auxiliadora, en el Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014, para el análisis de las dimensiones de la calidad.	109
4.1.3 Datos para el objetivo: Identificar la calidad de atención que reciben las gestantes atendidas en los consultorios externos en el Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014 según sus dimensiones.	117
4.1.4 Datos para el objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en los consultorios externos en el Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014 según las dimensiones de calidad.	125
4.1.5 Datos para el objetivo: Identificar las causas más frecuentes de insatisfacción en gestantes atendidas en los consultorios externos en el Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	132
4.1.6 Datos para el objetivo: Estimar la influencia de las variables, calidad de atención y satisfacción de las gestantes atendidas en los consultorios externos en el Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014, mediante el análisis de correlación de Pearson.	134
4.2 Discusión de resultados	136

## CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones	147
Sugerencias	149

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía	150
--------------	-----

## ANEXOS

- Anexo 1: Matriz de consistencia
- Anexo 2: Evidencia que sustenta el problema
- Anexo 3: Solicitud de autorización
- Anexo 4: Carta de autorización
- Anexo 5: Carta de consentimiento
- Anexo 6: Ficha de cuestionario
- Anexo 7: Confiabilidad del instrumento
- Anexo 8: Base de datos
- Anexo 9: Resolución Ministerial 527-2011/MINSA
- Anexo 10: Fotografías



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Distribución de las gestantes encuestadas, según edad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	99
Tabla 2: Distribución de las gestantes encuestadas, según grado de instrucción. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	100
Tabla 3: Distribución de las gestantes encuestadas, según estado civil. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	101
Tabla 4: Distribución de las gestantes encuestadas, según ocupación. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	102
Tabla 5: Distribución de las gestantes encuestadas, según distrito de procedencia. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	103
Tabla 6: Distribución de las gestantes encuestadas, según motivo por el cual acude a este hospital. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	104
Tabla 7: Distribución de las gestantes encuestadas, según tipo de seguro. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	105
Tabla 8: Distribución de las gestantes encuestadas, según tipo de usuaria. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	106
Tabla 9: Distribución de las gestantes encuestadas, según servicio de atención. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	107

Tabla 10: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y percepciones en el análisis de fiabilidad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	109
Tabla 11: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y percepciones en el análisis de la capacidad de respuesta. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	110
Tabla 12: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y percepciones en el análisis de la seguridad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	112
Tabla 13: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y percepciones en el análisis de la empatía. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	114
Tabla 14: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y percepciones en el análisis de los elementos tangibles. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	115
Tabla 15: Distribución de la calidad en el análisis de la fiabilidad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	117
Tabla 16: Distribución de la calidad en el análisis de la capacidad de respuesta. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	118
Tabla 17: Distribución de la calidad en el análisis de la seguridad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	119
Tabla 18: Distribución de la calidad en el análisis de la empatía. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	120

Tabla 19: Distribución de la calidad en el análisis de los elementos tangibles. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	121
Tabla 20: Distribución promedio de la calidad de atención, según dimensiones. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	123
Tabla 21: Distribución de gestantes encuestadas, según categoría de la calidad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	124
Tabla 22: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción global, Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	125
Tabla 23: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción de la fiabilidad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	126
Tabla 24: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción de la capacidad de repuesta. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	127
Tabla 25: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción de la seguridad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	128
Tabla 26: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción de la empatía. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	129
Tabla 27: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción de los aspectos tangibles. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	130

Tabla 28: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción global en las cinco dimensiones. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	131
Tabla 29: Distribución de gestantes encuestadas, según causas de Insatisfacción. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	132
Tabla 30: Análisis correlacional de las dimensiones de calidad y satisfacción de gestantes atendidas en consultorios externos. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	134

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Distribución de las gestantes encuestadas, según edad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	100
Gráfico 2: Distribución de las gestantes encuestadas, según grado de instrucción. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	101
Gráfico 3: Distribución de las gestantes encuestadas, según estado civil. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	102
Gráfico 4: Distribución de las gestantes encuestadas, según ocupación. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	103
Gráfico 5: Distribución de las gestantes encuestadas, según distrito de procedencia. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	104
Gráfico 6: Distribución de las gestantes encuestadas, según motivo por el cual acude a este hospital. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	105
Gráfico 7: Distribución de las gestantes encuestadas, según tipo de seguro. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	106
Gráfico 8: Distribución de las gestantes encuestadas, según tipo de usuaria. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	107
Gráfico 9: Distribución de las gestantes encuestadas, según servicio de atención. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	108

Gráfico 10: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y percepciones en el análisis de fiabilidad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	110
Gráfico 11: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y percepciones en el análisis de la capacidad de respuesta. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	111
Gráfico 12: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y percepciones en el análisis de la seguridad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	113
Gráfico 13: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y percepciones en el análisis de la empatía. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	115
Gráfico 14: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y percepciones en el análisis de los elementos tangibles. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	116
Gráfico 15: Distribución de la calidad en el análisis de la fiabilidad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	117
Gráfico 16: Distribución de la calidad en el análisis de la capacidad de respuesta. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	118
Gráfico 17: Distribución de la calidad en el análisis de la seguridad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	119
Gráfico 18: Distribución de la calidad en el análisis de la empatía. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	120

Gráfico 19: Distribución de la calidad en el análisis de los elementos tangibles. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	122
Gráfico 20: Distribución promedio de la calidad de atención, según dimensiones. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	123
Gráfico 21: Distribución de gestantes encuestadas, según categoría de la calidad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	124
Gráfico 22: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción global. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	125
Gráfico 23: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción de la fiabilidad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	126
Gráfico 24: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción de la capacidad de repuesta. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	127
Gráfico 25: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción de la seguridad. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	128
Gráfico 26: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción de la empatía. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	129
Gráfico 27: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción de los aspectos tangibles. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	130

Gráfico 28: Distribución de gestantes encuestadas, según nivel de satisfacción global en las cinco dimensiones. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	131
Gráfico 29: Distribución de gestantes encuestadas, según causas de insatisfacción. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	133
Gráfico 30: Análisis correlacional de la calidad de atención y satisfacción de las gestantes atendidas en consultorios externos. Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza - 2014.	135



## RESUMEN

La satisfacción del usuario externo se utiliza como un indicador de la calidad de atención, relacionándose directamente con las expectativas del usuario externo. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de las gestantes atendidas en consultorios externos en el Hospital María Auxiliadora, Rodríguez de Mendoza 2014.

Es un estudio de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, ejecutado en el Hospital María Auxiliadora. La muestra de estudio estuvo constituida por 93 gestantes, a quienes se les aplicó una encuesta, utilizando la escala SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario y la calidad de atención, como la brecha o diferencia entre las expectativas y las percepciones. Las hipótesis fueron contrastadas mediante el Coeficiente de correlación de Pearson.

Después de haber realizado el procesamiento y análisis estadístico a través de la estadística descriptiva e inferencial los resultados fueron, que la calidad de atención que se brinda es deficiente, el 48,39% de las gestantes estuvieron satisfechas con la atención recibida, mientras que el 51,61% de ellas quedaron insatisfechas, siendo mayor la insatisfacción en la dimensión de aspectos tangibles con el 66,67% y en la dimensión de capacidad de respuesta con el 64,52%. La conclusión principal fue que la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de las gestantes.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del usuario, expectativas, percepciones.

## **ABSTRACT**

External user satisfaction is used as an indicator of the quality of care, interacting directly with external user expectations. This research aimed to determine the influence of the quality of attention in the satisfaction of pregnant women attended in external offices in the Hospital Mary Help, Rodriguez of Mendoza - 2014.

It is a descriptive study, no experimental cross-sectional design, executed in the Mary Help Hospital. The study sample consisted of 93 pregnant women who were surveyed using the SERVQUAL scale to measure user satisfaction and quality of care, as the gap or difference between expectations and perceptions. The hypotheses were contrasted by Pearson correlation coefficient.

After making the processing and statistical analysis through descriptive and inferential statistics the results were, that the quality of care provided is poor, the 48,39 % of pregnant women were satisfied with the care provided, while 51,61% of them were dissatisfied, dissatisfaction being greater in dimension of tangible aspects with 66,67% and the dimension of responsiveness to 64,52%. The main conclusion was that the quality of care significantly influences the satisfaction of pregnant women.

**Key words:** Quality of care, user satisfaction, expectations, perceptions.