



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Nivel de satisfacción y factores asociados en usuarias externas de
emergencia gineco-obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de
Jesús, Ecuador, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Veliz Ubilla, Santiago Daniel (ORCID: 0000-0002-7087-3427)

ASESORA:

Dra. Dulanto Vargas, Julissa Amparo (ORCID: 0000-0003-4845-3853)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**PIURA – PERÚ
2020**

Dedicatoria

A mi familia por el apoyo incondicional que me dieron cada día para seguir superándome, por lo buenos deseos hacia mí, por los consejos que me dieron para no rendirme.

A mi esposa que me apoyo día a día en cada viaje para seguir adelante, que me ayudo a esforzarme y demostró ser un pilar muy importante para mi formación.

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día mas.

A mis compañeros de aulas quienes me demostraron gran competitividad lo que me ayudo a superarme y prepararme más, a seguir

Agradecimiento

A Dios por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante y no detenerme.

A la compañía fiel de mi esposa quien incondicionalmente estuvo a mi lado siempre.

A mi madre por su apoyo silencioso pero que sé que ora por mí siempre.

A mi hermano Juan que siempre se preocupó por que en cada viaje nos vaya bien.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variables	17
Tabla 2.	Ficha técnica del instrumento de nivel de satisfacción	19
Tabla 3.	Validación de juicio de expertos	20
Tabla 4.	Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach de los instrumentos	20
Tabla 5.	Nivel de satisfacción y factores asociados percibidas por usuarias externas de emergencia gineco-obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020	23
Tabla 6.	Características de factores asociados de usuarias externas de emergencia gineco-obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020.	24
Tabla 7.	Nivel de satisfacción en sus dimensiones capacidad de respuesta, empatía profesional, seguridad y confianza y competencia técnica percibidas por usuarias externas de emergencia gineco-obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020.	26
Tabla 8.	Valoraciones entre las dimensiones del nivel de satisfacción y factores asociados de usuarias externas de emergencia gineco-obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020	27

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1</i>	Esquema del tipo de investigación	15
<i>Figura 2</i>	Nivel de satisfacción en sus dimensiones capacidad de respuesta (1), empatía profesional (2), seguridad y confianza (3) y competencia técnica (4) percibidas por usuarias externas de emergencia gineco-obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020	26

Índice de abreviaturas

HSCJ	Hospital Sagrado Corazón de Jesús
CA	Calidad de Atención
OMS	Organización Mundial de la Salud
SU	Satisfacción del Usuario
SERVQUAL	Service of Quality
SERVPERF	Service of Performance
ESSALUD	Seguridad Social de Salud
COMFORTS	Care Obstetrics Measure Testing Satisfaction
HTMC	Hospital Teodoro Maldonado Carbo

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción y factores asociados percibidos por usuarias externas de emergencia gineco-obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020. Conforme al tratamiento brindado a los resultados, se decidió enfocarla en el marco de una metodología cuantitativa, diseño descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 230 usuarias, la que, a través de fórmula, fue estimada en 76 usuarias, las que representaron a la muestra. La técnica para recabar los datos fue la encuesta aplicada a través de instrumentos, siendo uno de ellos sometido a la validez por juicio de expertos y aplicados a un grupo piloto de 20 participantes, con la finalidad de comprobar su confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0,972 dándole el nivel de excelente y óptimo para aplicarlo a la muestra. Los datos obtenidos de las unidades de análisis fueron sistematizados y analizados aplicando el programa SPSS V22 y la hoja de cálculo MS Excel; por otro lado, se recurrió a la aplicación del chi-cuadrado donde el coeficiente resultó con un valor de 0,371 siendo este mayor a $\alpha=0,05$ interpretándose que el nivel de satisfacción no tiene diferencias significativas entre los factores asociados.

Palabras clave: empatía profesional, factores asociados, satisfacción, sociodemográficos.

Abstract

The purpose of this research was to determine the level of satisfaction and associated factors perceived by external gynecological-obstetric emergency users of the Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020. According to the treatment provided to the results, it was decided to focus it within the framework of a quantitative methodology, descriptive correlational design. The population consisted of 230 users, which, through the formula, was estimated at 76 users, who represented the sample. The technique to collect the data was the survey applied through instruments, one of them being subjected to validity by expert judgment and applied to a pilot group of 20 participants, in order to verify its reliability with the Cronbach's Alpha coefficient, whose result was 0.972, giving it the level of excellent and optimal to apply to the sample. The data obtained from the analysis units were systematized and analyzed by applying the SPSS V22 program and the MS Excel spreadsheet; On the other hand, the chi-square application was used, where the coefficient resulted in a value of 0.371, this being greater than $\alpha = 0.05$, interpreting that the level of satisfaction does not have significant differences between the associated factors.

Keywords: satisfaction, professional empathy, associated factors, sociodemographic.