



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del centro de salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Lourdes del Rosario Tabory Villarreal

**ASESOR:**

Dr. Roberto Marroquín Peña

**SECCIÓN**

Ciencias de la Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de los Servicios de Salud

**PERÚ - 2016**

**Página del jurado**

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio  
Presidente

Mg. Janet Marisol Valdivieso Gonzales  
Secretaria

Dr. Roberto Marroquín Peña  
Vocal

**Dedicatoria**

A mi amada familia: esposo e hijos y a mi madrecita, por su paciencia y motivación a seguir adelante.

A mi Dios y Salvador Jesucristo y a la memoria de mi padre Don Carlos Octavio Tabory Coterá por ser, mi fuente de inspiración y fuerza interior.

Lourdes

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por su gran aporte a la educación peruana, a sus docentes del programa de Maestría de la Escuela de Posgrado y en especial al Dr. Roberto Marroquín Peña por su asesoría y apoyo en el desarrollo del informe de la presente investigación.

Lourdes

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Lourdes del Rosario Tabory Villarreal DNI N° 25732431 y, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “La competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario externo del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en Octubre del 2015”, declaro bajo juramento que:

- 1) La presente tesis pertenece a mi autoría.
- 2) 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 alguna revista.
- 4) De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Los Olivos 31 de Marzo del 2016.

Firma: \_\_\_\_\_

Nombres: Lourdes del Rosario Tabory Villarreal

DNI: 25732431

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, presento la tesis denominada “La competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del centro de salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015”, que es requisito indispensable para obtener el grado de Magister en Ciencias de la Salud.

La presente investigación es de diseño no experimental y está estructurado en siete capítulos: El primer capítulo, comprende la revisión de los antecedentes de investigación, tanto internacionales como nacionales, también se realiza la fundamentación científica del marco teórico, terminando esta parte con la justificación, realidad problemática la formulación del problema, hipótesis y objetivos. En el segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico que comprende: las variables, el tipo de investigación, diseño del estudio, la población y su respectiva muestra y muestreo, también el método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, así como los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo, se presentan los resultados de la investigación. El cuarto capítulo corresponde a la respectiva discusión. En el quinto capítulo se redactan las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones de la investigación. El séptimo capítulo las referencias y por último los anexos.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
 <b>I. INTRODUCCION</b>	
Antecedentes	18
Fundamentación científica, técnica y humanística	25
Problema	43
Hipótesis	46
Objetivos	47
 <b>II MARCO METODOLOGICO</b>	
2.1 Variables	50
2.2 Operacionalización de variables	51
2.3 Metodología	52
2.4 Tipo de estudio	53
2.5 Diseño	53
2.6 Población, muestra y muestreo	55

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.8 Método de análisis de datos	62
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1. Descripción	65
3.2. Nivel inferencial	81
<b>IV DISCUSIÓN</b>	92
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	97
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	99
<b>VII. REFERENCIAS</b>	102
<b>APENDICE</b>	
Apéndice 1. Matriz de consistencia	109
Apéndice 2. Operacionalización de variable I: Competencia Profesional	112
Apéndice 3. Operacionalización de variable II: Satisfacción del usuario externo	113

**Lista de tablas**

	Pag.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Competencia Profesional.	51
Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción percibida por el usuario externo	52
Tabla 3. Distribución de la Población	55
Tabla 4. Baremos de la variable Competencia profesional	58
Tabla 5. Baremos de la variable Satisfacción percibida por el usuario externo	59
Tabla 6. Validez de los instrumentos por juicio de expertos	60
Tabla 7. Criterio de confiabilidad valores	61
Tabla 8. Estadísticos de fiabilidad	62
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la variable Competencia profesional según el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015	65
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la dimensión competencia técnica según el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015.	66
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión competencia metodológica según el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015.	67

Tabla 12.	Distribución de frecuencias de la dimensión competencia trabajo en equipo según el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015.	68
Tabla 13.	Distribución de frecuencias de la dimensión competencia participativa según el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015.	69
Tabla 14.	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción percibida por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015.	70
Tabla 15.	Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad según el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015.	71
Tabla 16.	Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta según el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015.	72
Tabla 17.	Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad según el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015.	73
Tabla 18.	Distribución de frecuencias de la dimensión empatía según el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015.	74
Tabla 19.	Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles según el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015.	75

Tabla 20.	Tabla de contingencia Competencia profesional * Satisfacción percibida por el usuario externo	76
Tabla 21.	Tabla de contingencia Competencia técnica * Satisfacción percibida por el usuario externo	77
Tabla 22.	Tabla de contingencia Competencia metodológica * Satisfacción percibida por el usuario externo.	78
Tabla 23.	Tabla de contingencia Competencia trabajo en equipo * Satisfacción percibida por el usuario externo	79
Tabla 24.	Tabla de contingencia Competencia participativa * Satisfacción percibida por el usuario externo	80
Tabla 25.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov(a) para una muestra	82
Tabla 26.	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Competencia profesional * Satisfacción percibida por el usuario externo	84
Tabla 27.	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Competencia técnica * Satisfacción percibida por el usuario externo	86
Tabla 28.	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Competencia metodológica * Satisfacción percibida por el usuario externo	87
Tabla 29.	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Competencia trabajo en equipo * Satisfacción percibida por el usuario externo	89

Tabla 30. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Competencia participativa * Satisfacción percibida por el usuario externo	91
---	----

### Lista de figuras

- Figura 1. Niveles de la variable Competencia profesional en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015. 65
- Figura 2. Niveles de la dimensión competencia técnica en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015 66
- Figura 3. Figura 3. Niveles de la dimensión competencia metodológica en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015. 67
- Figura 4. Niveles de la dimensión competencia trabajo en equipo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015. 68
- Figura 5. Niveles de la dimensión competencia participativa en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015. 69
- Figura 6. Niveles de la variable satisfacción percibida en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015. 70
- Figura 7. Niveles de la dimensión fiabilidad en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015. 71
- Figura 8. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015. 72

Figura 9. Niveles de la dimensión seguridad en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015.	73
Figura 10. Niveles de la dimensión empatía en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015.	74
Figura 11. Niveles de la dimensión elementos tangibles en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015.	75
Figura 12. Diagrama de burbujas Competencia profesional * Satisfacción percibida por el usuario externo.	76
Figura 13. Diagrama de burbujas Competencia técnica * Satisfacción percibida por el usuario externo.	77
Figura 14. Diagrama de burbujas Competencia metodológica * Satisfacción percibida por el usuario externo.	78
Figura 15. Diagrama de burbujas Competencia trabajo en equipo * Satisfacción percibida por el usuario externo.	79
Figura 16. Diagrama de burbujas Competencia participativa * Satisfacción percibida por el usuario externo.	80

## Resumen

La presente investigación titulada “La competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del centro de salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015, tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario externo.

Es una investigación de tipo aplicada de alcance correlacional, diseño no experimental transeccional que por medio del análisis, observación y descripción de las variables se establece la relación que existe entre la variable competencia profesional y satisfacción percibida por el usuario externo.

Los instrumentos que se usaron son el test de percepción del usuario sobre la competencia profesional y la encuesta de satisfacción percibida por el usuario externo (Servqual modificado). Los datos se tabularon con el Software SPSS 21 y se hallaron los respectivos resultados.

La muestra fue de 62 usuarios externos que se atendieron en el consultorio de obstetricia. La conclusión a la que se llegó es que: “Existe relación positiva y significativa entre la competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao en octubre del. 2015” ( $p = 0.000 < 0.05$  y Rho de Spearman  $0.511^{**}$ , correlación positiva moderada)

**Palabras claves:** Competencia Profesional – Satisfacción del usuario externo.

## Abstract

This research entitled "The professional competence and the perceived satisfaction by the external user at the obstetrics office of Centro de Salud Aeropuerto del Callao in october 2015," which main objective is to determine the relationship between professional competence and the perceived satisfaction by the external user.

It is an applied research of correlation scope and non experimental design in which through the analysis, observation and description of the variables, the relationship between the professional competence and the perceived satisfaction of the external user at the obstetric office is established..

The instruments used were the user perception test about the professional competence and perceived satisfaction survey by the external user (modified Servqual survey). The data was tabulated with the SPSS 21 software and the respective results were found.

The sample was 62 external users that were attended at the obstetrics office.

The conclusion reached is that: there is a positive and significant relationship between professional competence and the satisfaction perceived by the external user of the obstetrics office at Centro de Salud Aeropuerto del Callao in october 2015 ( $p = 0.000 < 0.05$  and Rho Spearman with a significant moderate positive correlation  $0.511^{**}$ ).

**Key words:** Professional competence, Perceived satisfaction