



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

**“NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS USUARIAS DEL ÁREA DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL SIMÓN BOLIVAR EN CAJAMARCA, 2019”**

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**Autora:**

Dayana Lisbeth Salazar Cacho

**Asesor:**

Mg. María Cristina Ramos Toledo

**Cajamarca – Perú**

2021

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN .....	9
ABSTRACT.....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Antecedentes .....	12
1.3. Justificación.....	19
1.4. Bases teóricas .....	19
1.4.1. Calidad .....	20
1.4.2. Calidad de servicio.....	20
1.4.3. Modelo SERVQUAL.....	21
1.4.4. Dimensiones de la calidad de servicio según el Modelo SERVQUAL.....	24
1.4.5. Calidad de atención en salud.....	28

1.4.6. Teoría de las brechas sobre la calidad del servicio (SERVQUAL-SERVICE QUALITY) .....	29
1.5. Formulación del problema .....	33
1.5.1. Problema general .....	33
1.5.2. Problemas específicos .....	33
1.6. Objetivos .....	34
1.6.1. Objetivo general .....	34
1.6.2. Objetivos específicos .....	34
1.7. Operacionalización de variables.....	36
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	37
2. Metodología .....	37
2.1. Diseño de investigación.....	37
2.2. Tipo de investigación .....	37
2.3. Enfoque de la investigación .....	38
2.3.1. Población.....	38
2.3.2. Muestra .....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	40
2.4.1. Encuesta .....	40

2.4.2. Cuestionario .....	40
2.4.3. Escala de Likert.....	42
2.5. Instrumento de recolección .....	43
2.6. Procedimiento en el tratamiento y análisis de datos .....	44
2.7. Aspectos éticos.....	45
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>47</b>
3. Resultados.....	47
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>58</b>
4. Discusión y resultados .....	58
4.1. Discusión.....	58
4.2. Implicancias del estudio .....	69
4.3. Conclusiones .....	71
4.4. Recomendaciones.....	72
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>74</b>
Bibliografía .....	74
<b>ANEXOS .....</b>	<b>80</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	35
Tabla 2 Nivel de la calidad global en las usuarias del servicio del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar en Cajamarca, 2019 .....	47
Tabla 3 Nivel de la calidad según la dimensión Fiabilidad en las usuarias del servicio del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar en Cajamarca, 2019 .....	49
Tabla 4 Nivel de la calidad según la dimensión Capacidad de respuesta en las usuarias del servicio del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar en Cajamarca, 2019. ....	51
Tabla 5 Nivel de la calidad según la dimensión Seguridad en las usuarias del servicio del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar en Cajamarca, 2019. ....	52
Tabla 6 Nivel de la calidad según la dimensión Empatía en las usuarias del servicio del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar en Cajamarca, 2019 .....	54
Tabla 7 Nivel de la calidad según la dimensión Elementos tangibles en las usuarias del servicio del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar en Cajamarca, 2019.....	56
Tabla 8 cuestionario del modelo SERVQUAL para evaluar el nivel de calidad en el servicio del área de obstetricia del hospital Simón Bolívar.....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo SERVQUAL .....	23
Figura 2 Conceptos del modelo SERVQUAL y sus 5 dimensiones .....	28
Figura 3 Teoría de las brechas de la calidad del servicio .....	33
Figura 4 Nivel de calidad del servicio en las usuarias del área de obstetricia .....	48
Figura 5 Nivel de la calidad según la dimensión Fiabilidad en las usuarias del servicio del área de obstetricia. ....	50
Figura 6 Nivel de calidad de la capacidad de respuesta.....	51
Figura 7 Nivel de calidad de seguridad.....	53
Figura 8 Nivel de calidad de la dimensión de Empatía .....	55
Figura 9 Nivel de calidad según la dimensión de elementos tangibles.....	57

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio a las usuarias del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca en el año 2019; para lo cual, se planteó un estudio de diseño no experimental, de tipo descriptivo, de corte transversal, donde se aplicó a 168 usuarias una encuesta revalidada basada en la metodología SERVQUAL y calificada con la Escala de Likert, para medir la percepción del nivel de calidad de las usuarias de manera global, y detallada en sus 05 dimensiones (fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles y capacidad de respuesta).

Entre los resultados encontrados se tiene que el nivel de calidad global de atención del servicio a las usuarias del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca en el año 2019 fue media para el 79.76% de la población. En cuanto a sus dimensiones, para fiabilidad se obtuvo un nivel de la calidad alto del 54.76%, para capacidad de respuesta se determinó un nivel de la calidad alto en un 51.79%, para seguridad se identificó un nivel de la calidad alto de 50.0%, para Empatía se estableció un nivel de calidad alto para el 50.00% y para Elementos tangibles se reconoció un nivel de calidad alto para el 51.19%. Por lo que se recomienda al área administrativa del establecimiento de salud, de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca y del Ministerio de Salud que ejecute estrategias que corrijan estos puntos álgidos de deficiencias y que estrechan el nivel de calidad de atención brindado en la institución, para que de esta manera se mejore la imagen y el servicio brindado a la población de Cajamarca.

**Palabras clave:** Nivel de calidad, servicio de obstetricia, fiabilidad, empatía, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta.

### ABSTRACT

The research aims to determine the level of quality of service to users of the obstetrics area of the Simón Bolívar-Cajamarca Hospital in the year 2019; For this, a study was raised of non-experimental design, descriptive type, cross section, which applied to 168 users a survey revalidated based on the methodology SERVQUAL and qualified with the scale of Likert, to measure the perception Of the level of quality of the users in a global way, and detailed in their 05 dimensions (reliability, security, empathy, tangible aspects and response capacity).

Among the results found are that the level of overall quality of service attention to users of the obstetrics area of the Simón Bolívar-Cajamarca Hospital in the year 2019 was average for 79.76% of the population. In terms of its dimensions, for reliability a high-quality level was obtained for 54.76%, for response capacity a high-quality level was determined for 52.23%, for safety a high-quality level was identified for 50.0%, for empathy a high-quality level was established for 50.12% and for tangible elements a high quality level was recognized for 50.74%. For what is recommended to the administrative area of the health establishment, of the Regional Directorate of Health of Cajamarca and of the Ministry of Health that implement strategies that correct these points height of deficiencies and that diminish the level of quality of attention Provided in the institution, so that the image and the service provided to the population of Cajamarca are improved.

**Key words:** Quality level, obstetrics service, reliability, empathy, security, tangible elements, responsiveness.



## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

### Bibliografía

Alcántara Quispe, M. J., & Vásquez Bringas, N. (2019). *Modelo Servqual para la calidad de servicio en la empresa de Transportes Línea S.A. Cajamarca, 2019*. Cajamarca: [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/976>.

Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* . (3ra ed.): Grupo Editorial Patria .

Bardelli, A., Núñez, M., Chávez, M., & Vela, J. (2017). *Calidad percibida en el servicio: Caso clínica Delgado* . Lima : [Tesis de posgrado, Pontífica Universidad Católica del Perú].  
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/9581>.

Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la Investigación* . Editorial Shalom .

Bermúdez, I., & Delgado, I. (2015). *Valoración de la calidad en la atención odontológica* . Nicaragua : Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua .

Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* . Colombia : Prentice Hall.

Calderón Saldaña, J., & Macetas Fernandez, L. (2018). *Nivel de calidad de servicio en la clínica San Francisco de Asís S.A. en la ciudad de Cajamarca, Año 2017*. Cajamarca : [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].  
<https://hdl.handle.net/11537/15099>.

Cantú, H. (2000). *Desarrollo de una cultura de calidad* . México : McGrawHills.

Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2013). *Administración de la calidad total*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.

Casadesús, M., Heras, I., & Merino. (2005). *Calidad práctica. Una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. México : Editorial Prentice Hall.

Castellano, S., Peña, O., & Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 395-415. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/html/>

Collanqui Apaza, K. G. (2019). *Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019*. Lima: [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2174>.

Collantes Santillan, P. (2019). *Nivel de calidad de servicio en el restaurant Huancahuasi S.A en el periodo 2019*. Lima : [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3925>.

Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total* . Madrid : Díaz de Santos .

Díaz Saldaña, J., & Guevara Alejabo, L. (2018). *Relacion de la calidad de servicio con las dimensiones del modelo Servqual, de la clinica San Lorenzo S.R.L, Cajamarca 2017*. Cajamarca : [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/14363>.

Diccionario de la Real Academia Española . (2019 ). *Calidad* . Madrid : DLE-RAE.

Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires : Editorial Sudamerica .

Duque, E. (Enero-Junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

García, L. (2017). *Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el modelo SERVQUAL*. Colombia: [Tesis de pregrado, Universidad de los Llanos]. <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/562>.

González. (2015). *Modelo de brechas del Servicio* . <https://es.linkedin.com/pulse/modelo-de-brechas-del-servicio-juan-manuel-gonz%C3%A1lez-s%C3%A1nchez>.

Gronroos, C. (1984). Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing. *Revista Europea de Marketing*, 18(4).

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: La rutas Cuantitativa, Cualitativa y mixta*. México: MC Graw Hil.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* . México: Mc Graw Hi Education .

Instituto Centroamericano de Administración de Empresas[INCAE]. (18 de Diciembre de 2018). *Los problemas comunes en Latinoamérica de los sistemas de salud*. <https://cnnespanol.cnn.com/2018/12/18/los-problemas-comunes-en-latinoamerica-de-los-sistemas-de-salud/>.

Jesús Herrera, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Lima: Universidad César Vallejo.

Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 03 de junio de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAAs\\_HFA.pdf?s](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAAs_HFA.pdf?s)

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. México : Pearson .

Matnumoto, R. (Octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*(34), 181-209. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

Ministerio de Salud (MINSA). (2020). *Problemáticas en el sector Salud*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/12/problematicas-en-el-sector-salud-por-que-una-maestria-le-permite-a-los-profesionales-mejorar-la-gest/>.

Ministerio de Salud del Perú. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y servicios Médicos de Apoyo*. Lima-Perú: MINSA. Recuperado el Marzo de 2016

Montelongo, Y., & Nájara, R. (Julio-Diciembre de 2010). La calidad del servicio de un centro de Información. *Conciencia Tecnológica*(40), 449.

Morlote. (2004).

Muñoz Rocha, C. (2015). *Metodología de la investigación* . México : Oxford .

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Servicios sanitarios de calidad*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Diario de Marketing*, 49(4), 41-50.

Pedraja, L., Valdés Gonzáles, G., & Riveros Crawford, I. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. *Interciencia*, 44(9), 514-520. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009>

Pérez Barboza, A., & Rodríguez Ortíz, Y. (2019). *Nivel de calidad del servicio en el centro médico Familia Sana, usando el modelo Servqual en la ciudad de Cajamarca, año 2018*. Cajamarca : [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].  
<https://hdl.handle.net/11537/23067>.

Pola, A. (1999). *Gestión de la calidad* . Bogotá : Alfaomega Grupo Editor S.A. .

Sabino, C. (2009). *El proceso de investigación Científica (7a. ed.)*. Venezuela : Panaspo .

Sausa, M. (17 de Febrero de 2018). *Perú21*. <https://peru21.pe/peru/arequipa-vicegobernador-walter-gutierrez-asume-gobernacion-tras-detencion-de-elmer-caceres-nndc-noticia/>.

Tigani, D. (2006). *Exelencia en Servicio*. Argentina : Liderazgo 21.

Trejo, C. (2016). *Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Ianfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016.* Lima, Perú: Universidad Norbert Weiner. Recuperado el 03 de junio de 2019, de <http://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/odontologia/tabla.html>

Trejo, C. (2016). *Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden del departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Ianfranco la Hoz, Puente Piedra. Lima-Perú 2016.* Lima: Universidad Norbert Weiner .

Yovera, C., & Rodríguez, J. (01 de Julio de 2018). El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio . *Revista científica Teorías enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*(22), 26-38.

Zeithml, V., Bitner, M., & Gremler. (2009). *Marketing de servicios.* México: Mc Graw Hill.

Zeuthaml, V. (1988). *Marketing de servicios.* México : McGraw-Hill .