



# 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

## DEDICATORIA

A mi madre, familiares y amigos que estuvieron en todo momento apoyándome, durante mi formación académica en la Universidad Privada del Norte sede Cajamarca.

A los docentes que me acompañaron en el camino de mi formación profesional, personal y ética.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme guiado a lo largo de mi carrera, por darme fortaleza en los momentos difíciles y darme grandes alegrías.

A mi madre, por su apoyo incondicional y sobre todo por ser un buen ejemplo a seguir.

A mis familiares, por ser parte importante en mi formación dándome consejos y sugerencias que me servirán en mi vida futura.

A mi tío Henry, que desde el cielo me está guiando para ser una persona correcta y hacer las cosas bien.

A Nielser, por formar parte importante de mi vida, alentarme en lo que hago, acompañarme en cada momento de mi vida y sobre todo por su amor incondicional.

A mi hija Luciana, por ser mi inspiración para ser un excelente profesional y ser un ejemplo para ella.

A mis docentes, les agradezco por todo el tiempo brindado a lo largo de mi carrera, por su paciencia, amistad y por todos los conocimientos que me transmitieron.

A mis amigos por su apoyo y todas las tareas que juntos realizamos y por todas las veces que me explicaron y aclararon mis dudas.

## 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
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....		47
3.	Resultados.....	47
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....		58
4.	Discusión y resultados .....	58
4.1.	Discusión.....	58
4.2.	Implicancias del estudio .....	69
4.3.	Conclusiones .....	71
4.4.	Recomendaciones.....	72
REFERENCIAS.....		74
Bibliografía .....		74
ANEXOS .....		80

## 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.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1. Problema de la investigación

#### 1.1. Realidad problemática

Hoy en día los clientes hacen posible la existencia de una empresa u organización ya sea privada o pública, por tanto, es necesario conocer la percepción que tienen de la calidad del servicio que se ofrece. Según Kotler y Keller (2012) los países han ido incorporando el concepto de la calidad aplicado a los servicios, dentro de ellos la salud. Para la Organización Mundial de la Salud (2019) a nivel mundial, las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes: los centros sanitarios no tienen abastecimiento de agua, no tienen servicio de saneamiento y no tienen instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención, es decir, el 24% de la población mundial, viven en contextos frágiles en los que hay dificultades para la prestación de servicios de salud esenciales de calidad.

A nivel Latinoamérica el sector público está tomando mayor relevancia al tema de la calidad de servicio, dado que es un elemento clave para mantener una relación de largo plazo con los clientes o usuarios, sin embargo, según los resultados de la encuesta aplicada a 1.281 trabajadores de la salud de 18 países realizada por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (2018) la mayoría de los países de Latinoamérica presentan problemas en la calidad del servicio de salud debido al desabastecimiento de medicinas e insumos, falta de la capacidad del sistema, filas de espera y fraude.

En el Perú, la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación principal en la gestión del sector, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino también

porque se trabaja con la vida de las personas, de acuerdo al reporte técnico Indicadores de Brechas de Infraestructura y Equipamiento del Sector Salud, realizado por el Ministerio de Salud (2020), el 51 % de hospitales presentan problemas de infraestructura que impedían prestar servicios de calidad, así como el ineficiente manejo de los recursos públicos, sin embargo, por factores relacionados a una mala atención de salud brindada a los pacientes, se incrementan las tasas de enfermedades que no han sido diagnosticadas ni tratadas de forma oportuna; e incluso, en algunos casos, los resultados son nefastos, sobre todo si se acompaña de una negligencia médica, pudiendo ocasionar la muerte de los pacientes.

En la actualidad, los establecimientos de Salud Públicos del Perú enfrentan una grave crisis por las múltiples ineficiencias que presentan y que terminan afectando a millones de peruanos Sausa (2018). Realidades similares ocurren con los establecimientos de la ciudad de Cajamarca, la población en general recibe un trato inapropiado por parte de la mayoría de trabajadores de los establecimientos de salud, existen filas de espera, tienen una higiene inadecuada, es por ello, que la presente investigación se enfoca en determinar el nivel de la calidad del servicio percibido por los usuarios en el área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar en Cajamarca, en el período 2019; de esta manera, se tome la iniciativa de mejorar la relación entre los usuarios y el establecimiento, en diferentes dimensiones como: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles en el servicio generando un plan estratégico de mejora de la calidad de atención en salud; y teniendo en cuenta, que se trata de un nosocomio con bastante afluencia de usuarios.

## **1.2. Antecedentes**

En la presente investigación se ha considerado antecedentes internacionales, nacionales y locales, que se enfocan en estudiar la descripción de la variable de estudio, a continuación, se presentan algunos estudios relacionados a la presente investigación.

A nivel internacional se ha considerado el estudio de García (2017) en su tesis titulada “Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia”. Su objetivo principal fue medir el nivel de la calidad del servicio de hospitalización de los hospitales en la ciudad de Villavicencio, Colombia. su muestra estuvo conformada por los 256 usuarios del servicio de hospitalización ofrecida por los hospitales de la ciudad de Villavicencio-Meta. El instrumento para recolectar información fue el cuestionario según el modelo SERVQUAL, su estudio fue de tipo descriptiva. Los resultados logrados desde la perspectiva de las cinco dimensiones que se tuvieron en cuenta fue que a los usuarios de la ciudad de Villavicencio en general les parece inadecuado el servicio ofrecido por la clínica de la ciudad teniendo la dimensión de capacidad de repuesta una valoración más baja respecto a las otras dimensiones, los resultados corresponden principalmente al pensamiento colectivo de las personas en la tardanza o demora a la hora de atender a los pacientes, además de la poca disposición que tienen para prestar el servicio de una manera eficiente, los empleados del área administrativa, los médicos y enfermeros no tienen una buena disposición a la hora de ayudar a los pacientes y además consideran una mala eficiencia con la prestación del servicio.

Pedraja y Riveros (2019) en su tesis titulada “percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica”, tiene como objetivo general evaluar la percepción de calidad de servicio entregada en el Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani y los cinco Centros de Salud Familiar de la ciudad de Arica, Chile, en su investigación la muestra

estuvo conformada por personas mayores de 18 años que fueron atendidos dentro de los últimos dos años, se utilizó el instrumento de la encuesta basada en el modelo Servperf mediante cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. en este estudio fue una investigación de tipo exploratoria y descriptiva. Los resultados muestran que cuatro de las seis instituciones evaluadas obtienen un nivel general aceptable de calidad del servicio ya que obtienen un puntaje igual o mayor a 4, las dos instituciones restantes, obtuvieron una puntuación de 3,9 que, si bien están bajo el nivel aceptable, no se encuentran alejadas de este. Esto muestra heterogeneidad en la entrega del servicio y la existencia de oportunidades de mejora de manera transversal, es decir, se presentan los lineamientos para el desarrollo de un plan de mejora a corto y largo plazo para enriquecer sustancialmente la calidad de servicio de salud pública de la ciudad de Arica.

Castellano, Peña y Suárez (2019) realizaron la investigación “Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela”, cuyo objetivo es evaluar la calidad del servicio en los Centros Materno-Pediátricos del Estado Zulia, se realizó la aplicación de un instrumento dirigido a medir la percepción de 259 usuarias a través de una encuesta basada en el modelo Servperf. Su investigación fue de tipo aplicada, descriptiva y de campo. Las conclusiones del estudio arrojaron que “no existe calidad de servicio” en los centros materno-pediátricos del estado Zulia, al obtener una puntuación de 2,86 puntos en el baremo establecido indicando ausencia del rasgo estudiado teniendo las usuarias una percepción muy negativa del servicio dispensado por estas entidades, ya que es totalmente transitorio, no vislumbrándose a mediano plazo que esta condición mejore, debido a la falta de recursos otorgados por el ente gubernamental, falta de insumos básicos y medicamentos, deterioro de la estructura física, alta inseguridad reinante en los centros de salud y una grave crisis a nivel político, económico y social en el país.

A nivel nacional se ha tomado en cuenta el estudio de Collantes (2019) el cual investigó acerca del “Nivel de calidad de servicio en el restaurant Huancahuasi S.A en el periodo 2019, Lima”, considerando un tipo de investigación descriptivo explicativo, con un diseño no experimental y de corte transversal, su objetivo principal fue determinar el nivel de calidad de servicio del restaurant “Huancahuasi S.A.” en el periodo 2019. La muestra estuvo conformada por 100 clientes mayores de 18 y menores de 70 años. su instrumento utilizado fue la escala de Service Performance “SERVPERF”, teniendo como resultados que el nivel de calidad de servicio en el restaurante “Huancahuasi SA” es moderado-alto, como también que la dimensión con mayor influencia en la variable es aspectos tangibles, por ende, la calidad del servicio en dicho restaurante está por encima de lo esperado y los clientes están satisfechos con la calidad de servicio que se brinda en el restaurante.

Collanqui (2019), en su estudio “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”, tuvo como objetivo describir la 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. El diseño de su investigación es no experimental y transversal de tipo descriptivo, con una muestra representada por 383 usuarios a las sub gerencia de transporte de vehículos menores de la Municipalidad Provincial de San Román. La técnica que se aplicó fue la encuesta utilizando como instrumento el “cuestionario SERVQUAL”. Por tanto, se concluye que la percepción de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial es baja, sustentado por las bajas percepciones de las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, dentro de ellos las deficiencias en la infraestructura, falta de uniformes, falta de control digital en cada puesto de trabajo, falta

de programas de capacitación al personal puesto que, la calidad de servicio es el resultado de los tramites y procesos administrativos.

Bardelli, Núñez, Chávez y Vela (2017) en su tesis denominada “Calidad percibida en el servicio: Caso Clínica Delgado, de Lima, en Perú”. Su objetivo principal fue validar el impacto de las dimensiones del modelo SERVQUAL a través del instrumento de medición de la calidad percibida del servicio en la clínica privada Delgado de Lima Metropolitana. Su metodología fue cuantitativa y se consideró como instrumento la encuesta, aplicando a una muestra de 384 pacientes de la Clínica Delgado, concluyendo que las dimensiones impactan en distinta magnitud en la calidad percibida, siendo empatía y fiabilidad las que evidencian un mayor impacto. Las dimensiones de seguridad, tangibilidad y capacidad de respuesta evidencian, en menor medida, una influencia en los pacientes, así mismo la clínica Delgado no toma con seriedad la calidad del servicio, realizando el mal manejo de los horarios de citas, de tal forma los pacientes se ven afectados, también hay deficiencias en el personal de informes presentando diferencias entre los que se percibe y se espera, por ultimo no cuenta con un programa de capacitación orientado a reforzar las habilidades de los médicos.

Por último, también se ha considerado antecedentes nacionales, los cuales nos ayudaron a identificar el problema del servicio de calidad en el sector salud.

Calderón y Macetas (2018) investigaron el “Nivel de calidad de servicio en la clínica san Francisco de Asís S.A. en la ciudad de Cajamarca”, teniendo como objetivo principal determinar el nivel de calidad de servicio en la clínica San Francisco de Asís S.A., en la ciudad de Cajamarca, en el año 2017. En su trabajo utilizó como herramienta la metodología SERVQUAL tomando como base principal las 5 dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, respuesta del personal, seguridad y empatía. Se



estudió a una muestra de 284 clientes externos. Su estudio fue de tipo descriptiva, transversal cuantitativa con un diseño no experimental, obteniendo como resultados que el nivel de calidad de servicio es medio en relación al aporte de las 5 dimensiones estudiadas, es decir, existe demora de la atención por parte de los médicos, la disposición de ambientes, y los mobiliarios que no son modernos, por lo que significa que la clínica debe iniciar procedimiento de mejoras en la calidad de servicio que ofrece a sus clientes, del mismo modo, como empresa prestadora de servicios de salud tiene que tratar de cumplir las expectativas del cliente.

Díaz y Guevara (2018) en la tesis “Relación de la calidad de servicio con las dimensiones del modelo SERVQUAL, de la clínica San Lorenzo S.R.L., Cajamarca 2017”, utilizaron una muestra de 150 pacientes, el instrumento fue el cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, su diseño de investigación fue correlacional. Consideró como objetivo general conocer cuál es la relación de la calidad de servicio con las dimensiones del modelo SERVQUAL, de la clínica San Lorenzo S.R.L., Cajamarca 2017. Al aplicar los cuestionarios se concluye que existe una relación directa entre la calidad de servicio que brinda la clínica San Lorenzo S.R.L. y las dimensiones del modelo SERVQUAL.

Pérez y Rodríguez (2019) realizaron su tesis titulada “Nivel de calidad del servicio en el centro médico Familia Sana, usando el modelo Servqual en la ciudad de Cajamarca, año 2018”, en el cual tuvieron como objetivo general determinar el nivel de calidad del servicio en el centro médico Familia Sana, cuyo tipo de investigación es básica – cuantitativo, con un nivel de estudio descriptivo – y diseño no experimental de corte transversal, además se aplicó la encuesta basada en el modelo Servqual. Se realizó una investigación no probabilística por conveniencia, estudiando a una muestra de 130

clientes externos. Los resultados fueron que el nivel de Calidad ofrecido por tal organización es alto con un porcentaje del 96.90%, con respecto a las demás dimensiones, nos muestra que el nivel de calidad para todos es alto, así mismo, de acuerdo a la encuesta aplicada, los usuarios del centro médico consideran al servicio y califican el nivel de calidad ofrecido, usando el modelo Servqual, como alto. Estos resultados serán utilizados con la finalidad de mantener la calidad de atención brindada y mejorar los aspectos en los cuales se detectaron fallas.

Alcántara y Vásquez (2019) estudiaron “el Modelo Servqual para la calidad de servicio en la empresa de transportes Línea S.A – Cajamarca, 2019”, considero como objetivo importante determinar la incidencia del Modelo SERVQUAL en la Calidad de Servicio en la Empresa de Transportes Línea S.A, Cajamarca – 2019. Este estudio estuvo basado en una investigación aplicada, con un diseño no experimental. La muestra fue probabilístico conformado por 319 clientes que usan el servicio por semana en la empresa de transportes Línea S.A., su instrumento que aplicado fue el cuestionario del modelo SERVQUAL. Los resultados según las expectativas de los clientes arrojan que la calidad de servicio fueron considerablemente altas, en comparación a las percepciones que tuvieron promedios bajos, mostrando una deficiente calidad en cuanto al servicio brindado por la Empresa Transportes Línea S.A. Asimismo, en la presente dimensión de la fiabilidad existen brechas negativas en cuanto al desempeño de los trabajadores, ya que en opinión de los clientes, estos no se sienten motivados e identificados con la empresa y en muchos casos recogen pasajeros en paraderos informales sin entregar boletos de viaje ni mucho menos consignarlos en el manifiesto de pasajeros, haciendo de su servicio poco fiable. En cuanto a la dimensión de capacidad se muestra una brecha significativa, pues se evidencia falta de capacitación

a los colaboradores en la solución de problemas, ya que estos no tienen predisposición ni disponibilidad para ayudar a sus clientes.

### **1.3. Justificación**

La presente indagación se justifica de manera metodológica, ya que tiene como objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio en las usuarias del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019. Se pretende analizar las 5 dimensiones del servicio de la calidad a través del modelo SERVQUAL, con la finalidad de conocer la atención brindada en los consultorios externos del servicio de obstetricia del Hospital Simón Bolívar. En esta investigación para lograr el cumplimiento de los objetivos se ha considerado el cuestionario como instrumento, el cual ha permitido recolectar toda la información necesaria y obtener las respuestas de cada una de las preguntas realizadas, así mismo, la investigación es de tipo descriptiva de un diseño no experimental.

El presente trabajo se justifica de manera práctica porque se efectuó un diagnóstico del modelo SERVQUAL basado en las 5 dimensiones del servicio de calidad en el área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar en la ciudad de Cajamarca, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio en un contexto de estudio particular y del fragmento investigado.

La presenta investigación tiene una justificación teórica ya que se realizó con el fin de aportar conocimientos acerca del modelo SERVQUAL, el cual es un instrumento muy utilizado para la mejora de la calidad de servicio en el sector de salud, así mismo sirva como fuente para futuras investigaciones referentes al tema de calidad de servicio.

### **1.4. Bases teóricas**

#### **1.4.1. Calidad**

Para Cuatrecasas (2012) la calidad es “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (p.575).

Carro y González (2013), en su libro administración de la calidad total definen a la calidad como la totalidad de los rasgos y características de un producto o de un servicio para satisfacer las necesidades establecidas de los clientes, de igual forma según el Diccionario de la Real Academia Española (2019) define a la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, ya sea producto o servicio, que permiten juzgar su valor según las características especificadas o deseadas.

Por lo tanto, la calidad es la medida de la dimensión en que una cosa, satisface una necesidad, resuelve un problema o agrega valor para alguien (Tigani, 2006).

#### **1.4.2. Calidad de servicio**

Pola (1999) indica que “La Sociedad Americana para el Control de Calidad (A.S.Q.C), define la calidad como el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente” (págs. 9-10).

Zeuthaml (1988) en la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (p. 3).

Según Montelongo y Nájara (2010) la calidad del servicio se considera como la diferencia entre las expectativas del cliente y sus percepciones del servicio obtenido, del

mismo modo Matnumoto (2014) coincide con la definición ya que lo precisa como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a su percepción, es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.

Según Cantú (2000) la calidad de servicio es difícil de medir ya que, no se puede almacenar, es difícil de inspeccionar porque no se puede anticipar un resultado y su duración es corta; por tal motivo esto hace que la calidad del servicio sea juzgada por el cliente en el preciso momento que lo recibe (Pág. 153)

Por otro lado Gronroos (1984), describe la calidad del servicio como una variable de percepción multidimensional formada a partir de dos componentes principales: una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso.

#### - Dimensiones de la calidad de servicio

según los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) la mayoría de los clientes utilizan una diversidad de dimensiones para evaluar la calidad del servicio percibido, por tal motivo desarrollaron un instrumento que permite la medición de la calidad de servicio percibida a partir de la desconfirmación, al igual que Gronroos (1984). Del mismo modo tomaron como base al concepto de la calidad de servicio percibida, en el cual desarrollaron el instrumento llamado SERVQUAL, basado inicialmente en 10 dimensiones, las cuales analizadas y ordenadas de forma coherente y sistemática se sintetizan en cinco dimensiones que permite aproximarse más a la medición de la evaluación por separado de las expectativas y percepciones del cliente (Elementos tangibles; Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad; y Empatía).

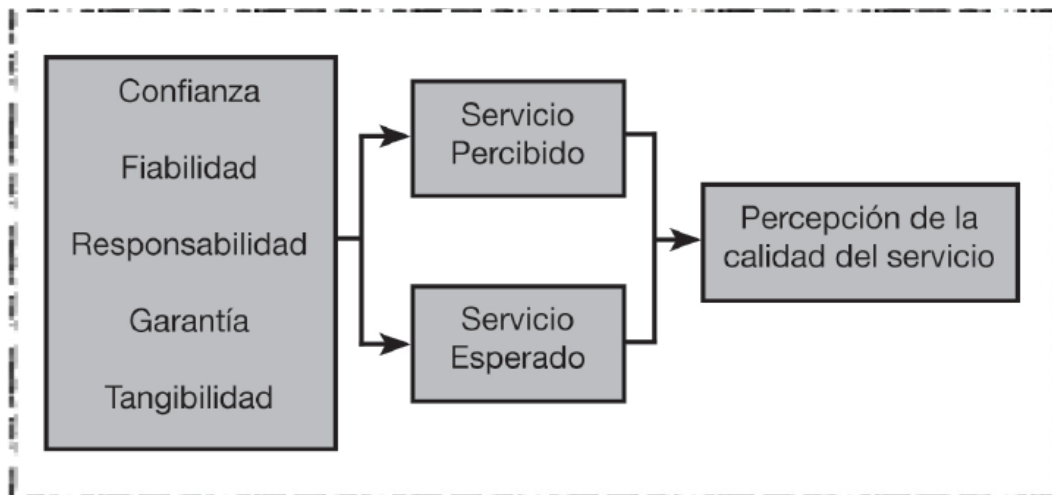
### **1.4.3. Modelo SERVQUAL**

La calidad de servicio se ha convertido en un factor clave para todo tipo de organización, ya sea de prestación de servicios o de manufactura, sin embargo, los profesores Zeithaml, Parasuraman y Berry, realizaron sus primeras investigaciones cuantitativas y cualitativas a partir de 1985, el cual dan origen al modelo SERVQUAL, cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización.

La mayoría de los clientes utilizan una diversidad de dimensiones para evaluar la calidad del servicio percibido, es por ello que Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), establecieron diez dimensiones los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, disposición de ayudar a los clientes y que el servicio se proporcione rápidamente; profesionalismo, cortesía, es decir, ser amable al momento de tratar con el cliente; la credibilidad, que es la veracidad y honestidad en el servicio que los clientes perciben la seguridad, la comunicación, la comprensión de los clientes, esforzarse cada día por conocer mejor al cliente y lo que espera del producto (Zeithaml et al., 1993, págs. 24-25).

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces, está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio, es decir, que las percepciones superen las expectativas de los clientes, implicando una óptima calidad del servicio (P. 6).

Figura 1 *Modelo SERVQUAL*



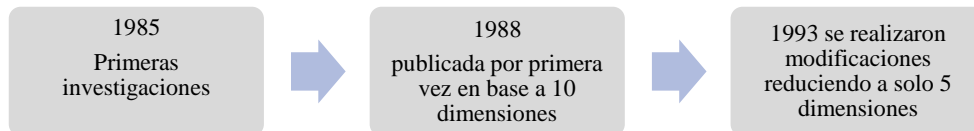
Nota. La figura muestra las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL. Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988 p. 26)

Este modelo señala una serie de dimensiones para evaluar el nivel de calidad del servicio. De acuerdo a Casadesús, Heras y Merino (2005) lo describe de la siguiente manera; Elementos tangibles: hace referencia a las instalaciones físicas, fiabilidad: consiste en la habilidad para realizar el servicio; capacidad de respuesta, es la disposición de la empresa para ayudar a los clientes; seguridad, son los conocimientos de los empleados; y por último la empatía que se encarga de la atención personalizada hacia los competidores.

Desde la perspectiva de (Druker, 1990) también existen cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida, llamada Modelo SERVQUAL, conformada por fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, intangibilidad y la interacción humana ( p. 41)

El modelo SERVQUAL según Yovera y Rodríguez (2018) es un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las empresas puedan utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio (p. 30).

Línea de tiempo del Modelo Servqual:



#### 1.4.4. Dimensiones de la calidad de servicio según el Modelo SERVQUAL

Según Zeithml, Bitner y Gremle, (2009) el modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio, a continuación, se detalla.

**A) Dimensión de Fiabilidad:** Esta dimensión del modelo SERVQUAL hace referencia a que la entidad cumpla con los acuerdos, entregas, suministros del servicio, es decir, es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Consiste en la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Duque, 2005). Por último, la fiabilidad es un factor fundamental que se relaciona con la seguridad del producto que de una u otra manera, garantiza un aprovechamiento de los objetivos institucionales. En efecto, distintos estudios asocian a la fiabilidad como un resultado que une y evalúa de manera coordinada las posibles perspectivas y de este modo determina supuestos problemas como elementos de cambio y mejoras en aquellos servicios que brindan en la misma atención clínica (MINSa 2012).



**B) Dimensión de Capacidad de respuesta:** Según el instrumento SERVQUAL es la disposición de la empresa para ayudar a los usuarios en la atención y prontitud al tratar de solicitudes, responder a las quejas de los clientes, es decir solucionar los problemas.

Para Duque (2005) es la disposición que tiene una empresa para ayudar a los usuarios externos o clientes a fin de prestar un servicio rápido.

La calidad que se presta a los usuarios viene hacer en si un procedimiento que converge en la satisfacción global de las necesidades del consumidor, considerándose a este como el protagonista que tiene necesidades básicas para una mejor calidad de atención (MINSA 2012).

**C) Dimensión de Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (SERVQUAL).

Así mismo, genera seguridad, conocimiento y atención de los empleados, demostrando su habilidad para infundir seguridad (Duque, 2005).

Por consiguiente, la definición aproximada que se puede dar, es: cualidad o habilidad y actitud de parte del conocimiento para transferir información sobre los diversos servicios que se ofrecen de modo ágil, fácil sencillo y claro. Así mismo brinda la confianza a los usuarios para satisfacer sus necesidades (OMS 2019).

**D) Dimensión de Empatía:** Se refiere al nivel de atención personalizado al gusto de los clientes por parte de las empresas (SERVQUAL). Para Duque (2005) esta dimensión muestra el interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes considerando criterios como la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario (P. 72).

No obstante, se ha logrado identificar cuatro elementos fundamentales:

**a) Empatía cognitiva-afectiva de signo negativo:** Esta dimensión activa mecanismos cognitivos que ponen en marcha los mecanismos emocionales (se genera un stress empático). los efectos que se logran ver a nivel interpersonal reflejan de un modo la frustración e impotencia y enfado por parte de las personas. Bajo este criterio se puede decir que la respuesta cognitiva-afectiva viene hacer una emoción negativa que a su vez se puede convertir en un psicosocial (Jesús, 2017).

**b) Empatía cognitivo - afectiva de signo emocional positivo:** Trata de activar los procesos emocionales de signo positivo, por ejemplo: la alegría empática. En si comprende el grado intra personal de diversas emociones, como la satisfacción y orgullo (Jesús, 2017).

**c) Contagio emocional:** Esta realiza diferencias entre lo emocional y la adopción de puntos de vistas. En este sentido, suele impedir a las personas “ubicarse en vez del otro” y así entender que es lo que realmente siente (Jesús, 2017).

**d) Empatía cognitiva:** En este caso el individuo se ubica en vez del otro, ello no significa que repita a nivel emocional con otro sujeto o persona objetiva. Por último, a nivel interpersonal la facilidad de empatía se manifiesta positivamente en la interacción social. Esta dimensión cumple un rol fundamental en las acciones de la motivación e información, puesto que se dirige a disminuir las posibles necesidades que tienen otras personas, además permite obtener información sobre el bienestar de los otros. Por último, el sujeto empático tiene la capacidad de comprender emocionalmente a los otros

individuos, he ahí la clave que nos lleva al éxito, no solo en las relaciones laborales si no también es la interpersonal (Jesús, 2017).

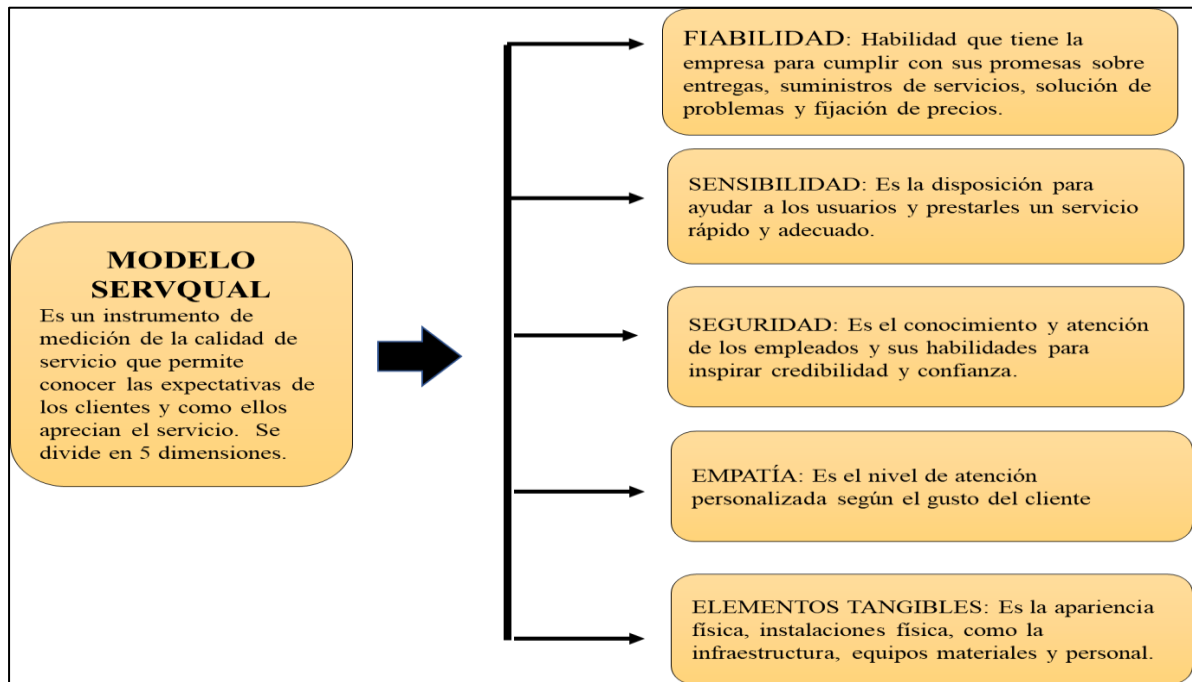
**E) Dimensión de elementos tangibles:** Según el modelo SERVQUAL es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. Duque (2005) considera que para suministrar un servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente.

Según MINSA (2012), estos son descritos como aquellos que conciernen a instalaciones físicas, recursos humanos, equipamiento, materiales e insumos, herramientas, procesos, instrucciones, material de información y productos intermedios.

Para Jesús (2017) estos comprenden una de las dimensiones que mide la calidad en referencia a la apariencia de infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales; desde una apreciación visual acceso facial adecuada es necesario mantener unas óptimas condiciones de las estructuras.

En conclusión, Zeithaml, Bitner y Gremler resume al modelo SERVQUAL en las 5 dimensiones.

Figura 2 Conceptos del modelo SERVQUAL y sus 5 dimensiones



Nota. La figura muestra los conceptos de cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL de manera general. Fuente: Zeithaml, Bitner y Gremler (2009).

#### 1.4.5. Calidad de atención en salud

La Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana (OMS/OPS) en su evaluación del desempeño del equipo de salud, definen la calidad según Deming "como el resultado integral ligado a determinados procesos de trabajo, en el marco de la producción de servicios sociales" es decir, que la calidad es una condición compleja, en donde los diferentes componentes y agentes productores de servicios de salud brindan su aporte significativo a un resultado que se está por obtener y que se puede perfeccionar, para dar mayor satisfacción a los que necesitan de esos servicios (Bermúdez & Delgado, 2015).

La calidad consiste en satisfacer o superar la expectativa de los pacientes de manera congruente. Es el enjuiciamiento de una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto,

seguida de evaluaciones sistemáticas. Exige siempre un estándar básico de referencia y un indicador para verificar si este estándar fue cumplido o no. La calidad es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios con soluciones técnicamente óptimas, es decir, “la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad luego de la utilización de los servicios” (Trejo, 2016).

Por otra parte, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA), enfatiza que la gestión para la calidad de los servicios de salud pública no solo implica una reforma de salud, sino también exige que sea un proceso de aprendizaje, mejoramiento de necesidades, expectativas a futuro de los usuarios, los mismos que comprenden ser parte de un sistema y como tal actores para propiciar políticas de salud, además de tratar de buscar la excelencia de la organización, mediante políticas que establezcan la calidad de atención, y por ende constituirse como un derecho humano. Para ello, es importante reforzar el liderazgo de los funcionarios o directivos, a fin de trabajar en equipo y obtener mayor capacidad en la resolución de conflictos y problemas, suscitados en el sector, actualizando permanentemente la información requerida para un control o monitoreo de la calidad de atención para la implementación de las políticas públicas sanitarias en la gestión territorial.

#### **1.4.6. Teoría de las brechas sobre la calidad del servicio (SERVQUAL-SERVICE QUALITY)**

Esta teoría fue desarrollada por Parasuraman et al. (1985), a principios de los años 90 realizan un estudio de la calidad de servicio presentando una propuesta de Marketing, en el que realizaron una escrupulosa investigación del servicio a los clientes y a ejecutivos de empresas dedicadas a brindar servicios, obteniendo como

resultado desarrollar un modelo de la calidad de servicio, con el nombre SERVQUAL (pág. 12).

En el año 1993, según Zeithaml et al., encuentran 5 carencias, las cuales son: La discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio y las percepciones que tienen los directivos sobre lo que espera el cliente de ese servicio; la diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad; la diferencia entre las especificaciones o normas de calidad del servicio y la prestación del mismo; la discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa; y la discrepancia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones del servicio prestado (pág. 56).

La primera deficiencia influye en el desconocimiento de lo que esperan los clientes, como la inasistencia orientada a la investigación de marketing, información adquirida inadecuada y falta de comunicación entre los colaboradores y jefes de la organización, por último tenemos los excesivos niveles jerárquicos de mando, sin embargo existen estrategias que ayudan a eliminar estas brechas, a través de una investigación eficiente y clara acerca de las expectativas de los clientes, realizando también gestiones que identifiquen los problemas en la prestación de servicios (Zeithaml et al., 1993, págs. 60- 65).

La segunda deficiencia hace referencia a las discrepancias entre las percepciones de los directivos y las expectativas de los clientes, es decir, existen normas de calidad desafortunadas, las principales son: las deficiencias en el compromiso que asumen las empresas respecto a la calidad del servicio, errores en el establecimiento de las normas o estándares para la ejecución de tareas, y por último la ausencia de objetivos de calidad de servicio. Para dar un servicio de

calidad, es necesario que los jefes desarrollen la visión y el compromiso para cambiar los sistemas operacionales de manera tal que permitan responder con eficacia a las percepciones de los clientes (Zeithaml et al., 1993, págs. 80-81).

La tercera deficiencia son los problemas que tienen los colaboradores al momento de brindar el servicio, estas deficiencias son: la expresión de las funciones que realizan los colaboradores en la organización, conflictos funcionales que atraviesan los trabajadores al ver hasta qué punto pueden satisfacer la demanda de los clientes, falta de manejo de la tecnología, la falta de disposición, puede ser causada por el hecho de tener que atender un número excesivo de clientes y que estos sean poco razonables, trabajar con demasiadas reglas y regulaciones y recibir muy poca motivación y recompensas. (Zeithaml et al., 1993, págs. 101-105).

La cuarta deficiencia tiene que ver con lo que se promete en la realización del servicio y lo que realmente se hace, existen factores que determinan este problema y son: deficiencias en la comunicación entre colaboradores y tendencias a prometer en exceso en la comunicación externa hacia los clientes. (Zeithaml et al., 1993, pág. 132).

Última y quinta brecha tienen que ver con el cliente propiamente dicho. Según Gonzáles (2015), esta brecha “es la diferencia que se genera entre las expectativas que el cliente tiene de los servicios, fruto de experiencias pasadas y de información recolectada, y la percepción que el servicio genera una vez que ha sido comprado y experimentado”.

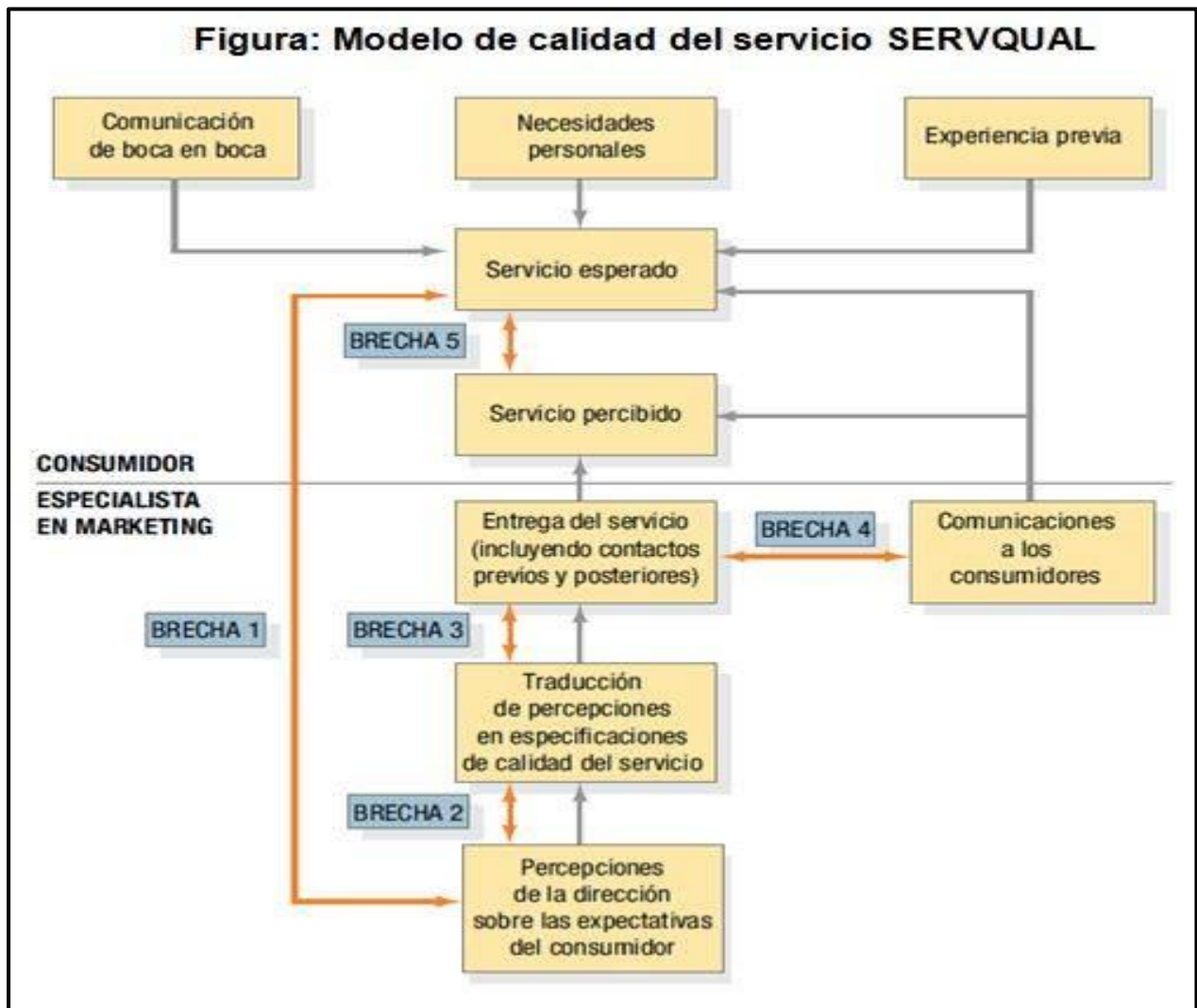
Por último, esta teoría, desarrollado por Parasuraman et al. (1985), centra su atención en las estrategias y los procesos que las organizaciones pueden emplear

para alcanzar un servicio de excelencia, el modelo y sus componentes pueden emplearse tanto para conducir las estrategias como para poner en práctica las decisiones. El foco central del modelo se centra en la brecha numero 5 es lo que se conoce como la brecha del cliente, esto es la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones del cliente – donde las expectativas son los puntos de referencia que los clientes han obtenido poco a poco a través de sus experiencias con los servicios.

Las percepciones reflejan la forma en que efectivamente se recibe el servicio. La idea consiste en que las organizaciones, con objeto de satisfacer a sus clientes deben cerrar la brecha entre lo que espera y lo que recibe. Sin embargo, la teoría propone que para cerrar la brecha del cliente es necesario cerrar las otras cuatro brechas, es decir, las de la organización.



Figura 3 Teoría de las brechas de la calidad del servicio



Nota. La figura muestra el proceso de las brechas de la calidad del servicio (Modelo SERVQUAL. Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988).

## 1.5. Formulación del problema

### 1.5.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en las usuarias del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019?

### 1.5.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la dimensión Fiabilidad, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019?

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019?

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la dimensión Seguridad, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019?

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la dimensión Empatía, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019?

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la dimensión Elementos Tangibles, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019?

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de calidad de servicio en las usuarias del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión Fiabilidad, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.

Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.

Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión Seguridad, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.

Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión Empatía, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.

Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión Elementos Tangibles, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.

Tabla 1. *Operacionalización de variables*

### 1.7.Operacionalización de variables

VARIABLE	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO</b>	¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en las usuarias del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019?	Determinar el nivel de calidad de servicio en las usuarias del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.	<b>NO EXISTE</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b> Para Crosby (1979), la calidad se define como el cumplimiento de los requisitos mínimos que permitan satisfacer las expectativas de los clientes.	Fiabilidad	<b>Tipo de investigación</b> De tipo Descriptiva
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>			<b>Diseño de Investigación</b>	
	¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la dimensión Fiabilidad, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019?	Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión Fiabilidad, del área de Obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.			Capacidad de respuesta	No experimental <b>Área de Investigación</b>
	¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019?	Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.			Seguridad	El área donde sea realizará la investigación es el área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.
	¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la dimensión Seguridad, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019?	Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión Seguridad, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.				<b>Técnicas e instrumentos</b>
	¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la dimensión Empatía, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019?	Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión Empatía, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.			Empatía	<b>Técnicas</b> La encuesta
	¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la dimensión Elementos Tangibles, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019?	Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión Elementos Tangibles, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.			Elementos Tangibles	<b>Instrumentos</b> El cuestionario

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2. Metodología**

#### **2.1. Diseño de investigación**

##### **Investigación no experimental**

El diseño de la presente investigación fue no experimental porque simplemente describe la percepción que tienen las usuarias del servicio del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar, sin haber alterado o manipulado alguna variable. Para Behar (2008) el diseño no experimental consiste en que el investigador solo observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo.

##### **Corte transversal**

Según el número de ocasiones en que se midió las variables en estudio fue transversal, porque la investigación se realizó en un momento determinado sin hacer cortes en el tiempo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) describe a un estudio transversal como estudios que recopilan datos en un momento único.

#### **2.2. Tipo de investigación**

El tipo de estudio es descriptivo

Según la intencionalidad fue descriptivo básico, porque se narró la percepción sobre los niveles de calidad que tienen las usuarias del servicio del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar sin llegar a brindar una explicación completa. Bernal (2010), refiere que es un nivel básico de investigación, porque solo se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.

## **2.3. Enfoque de la investigación**

### **Enfoque cuantitativo**

Según Morlote (2004) se denomina cuantitativa cuando la variable que se estudia puede ser expresada numéricamente, es decir utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación establecidas previamente, confía en la medición numérica, conteo, así mismo, para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

En la presente investigación se buscó entregar cuantitativamente la medición de la calidad del servicio que perciben las usuarias del área de obstetricia, lo cual se ha logrado a través del desarrollo de un cuestionario de preguntas adaptado.

#### **2.3.1. Población**

La población considerada en la presenta investigación es probabilística, según Muñoz (2015) tambien son consideradas aleatorias simples, se obtienen de tal manera que desde todos los puntos de vista el investigador no tiene propensión o tendencia, se logran mediante procedimientos basados en el cálculo de probabilidades, asi mismo garantiza que todos los individuos que componen la población blanca tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Esta significa que la probabilidad de selección de un sujeto a estudio “x” es independiente de la probabilidad que tienen el resto de los sujetos que integran forman parte de la población blanco (p. 228).

La población del servicio del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar en Cajamarca está conformada por 300 usuarias externas (promedio) que acudieron a consulta externa durante los meses de enero a marzo del año 2019 (N=300). Dicha

información se adquirió a través del registro de las historias de las pacientes atendidas en dicho hospital.

### 2.3.2. Muestra

Muñoz (2015) señala que la muestra es el segmento de la población que se considera representativa de un universo y se selecciona para obtener información acerca de las variables objeto de estudio (p. 168).

El tamaño de la muestra se calculó utilizando el muestreo aleatorio simple, teniendo en cuenta una confiabilidad de 95% ( $Z = 1.96$ ) y admitiendo un error máximo tolerable del 5% ( $E=0,05$ ) para la estimación de proporciones poblacionales finitas. La determinación del tamaño de la muestra obedeció a la siguiente fórmula:

$$n \geq \frac{NZ^2PQ}{E^2(N-1) + Z^2PQ}$$
$$n \geq \frac{(300)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(300-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n \geq 168$$

Dónde:

N: 300

Z: Nivel de confianza (95% = 1,96).

n: Tamaño mínimo de muestra.

P = 0.5 (Proporción de gestantes y púérperas con Morbilidad Materna Exclusivamente Grave).

$Q = 0.5$  (Proporción de gestantes y puérperas sin Morbilidad Materna Exclusivamente Grave).

$E = 0.05$ : Error máximo tolerable.

Donde “n” es el tamaño de muestra necesario para un universo infinito, o también es el tamaño de la muestra que deseamos determinar; N es el tamaño del universo finito, Z, hace referencia al grado de confianza, esto significa que mas grande sea el grado de confianza más grande será el tamaño de la muestra; P significa la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio; y Q significa proporción de individuos que no poseen esa característica.

La unidad de análisis estuvo representada por cada usuaria de consultorios externos atendida en el servicio del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar de Cajamarca durante los meses de enero a marzo del año 2019.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **2.4.1. Encuesta**

La técnica que se utilizó para la recolección de los datos fue la encuesta, Baena (2017) conceptualiza que una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando (p.97)

La investigación está dirigida a las usuarias de consultorios externos de obstetricia para obtener información sobre su percepción sobre el nivel de calidad de atención.

### **2.4.2. Cuestionario**



El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (Hernández et al. (2014). Este instrumento se utilizó para evaluar el Nivel de Calidad en el Servicio del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar.

Según (2017) menciona que el instrumento fue validado a través de una prueba piloto con 25 usuarias y utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,88, indicando que miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados.

Dicho cuestionario consta de 22 preguntas, donde: 4 ítems fueron para evaluar la fiabilidad, 4 ítems para evaluar la capacidad de respuesta, 5 ítems para evaluar la seguridad, 5 ítems para evaluar la empatía y 4 ítems fueron para evaluar los elementos tangibles; para cada ítem se utilizó la puntuación de la Escala de Likert, con los siguientes valores:

- |                |           |
|----------------|-----------|
| - Nunca        | 01 punto  |
| - Casi nunca   | 02 puntos |
| - A veces      | 03 puntos |
| - Casi siempre | 04 puntos |
| - Siempre      | 05 puntos |

El procesamiento de los datos fue a través del software Excel 2019. El análisis de los datos se realizó teniendo en cuenta los procedimientos estandarizados cuantitativos (estadística descriptiva), para organizar y resumir los datos en tablas simples con frecuencias absolutas y relativas; esto permitió describir los resultados referentes a las variables estudiadas, comparándolas con las teorías y antecedentes.

### **2.4.3. Escala de Likert**

Para los investigadores Hernández y Mendoza (2018) la Escala de Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra, con un número de categorías de 5 respuestas, las cuales se clasifican en: Nunca, Casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

### **2.4.4. Validación y confiabilidad**

#### **Validez**

Behar (2008) revela que es la capacidad de la escala para medir las cualidades para las cuales ha sido construida y no otras parecidas. En el presente estudio se ha considerado oportuno utilizar el expediente de validación que es un formato para validar el cuestionario y que está conformado por la carta de presentación, la matriz de operacionalización de las variables, la matriz de consistencia, el ejemplar de instrumento completo, y cuya evaluación estuvo a cargo de tres revisores versados del área de investigación de la Universidad Privada del Norte.

#### **Confiabilidad**

Análisis de confiabilidad: Los autores Hernández y Mendoza (2018) señalan que la confiabilidad está referido a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios.

Para la confiabilidad de este cuestionario se lleva a cabo mediante el análisis de confiabilidad que admitirá validar el cuestionario dirigido a los colaboradores en forma independiente con el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,88	22

El valor del Alfa de Cronbach es de 0,88 por lo que se le considera aceptable, por lo tanto, se puede utilizar este instrumento para el presente estudio.

#### 2.5. Instrumento de recolección

Alternativas:

**Nunca/Casi Nunca:** La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta negativa.

**A veces:** La marcación de la siguiente alternativa indica que no se ha tomado una posición frente a la pregunta (neutro).

**Casi siempre/Siempre:** La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta positiva.

Tabla 1

*Descripción del Instrumento de recolección*

	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
Descripción	La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta negativa.	La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta negativa.	La marcación de la siguiente alternativa indica que no se ha tomado una posición frente a la pregunta (neutro).	La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta positiva.	La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta positiva.

## 2.6. Procedimiento en el tratamiento y análisis de datos

En primer lugar, se informó al director del Hospital Simón Bolívar de Cajamarca, sobre la naturaleza de la investigación, quien brindó el permiso correspondiente, para su ejecución.

Para obtener la información necesaria, se visitó a diario los servicios de consulta externa del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar con el propósito de captar a las usuarias tras haber recibido la atención en salud.

Una vez captada la muestra en estudio, se les informó sobre la importancia de la investigación y se les solicitó su consentimiento escrito para ser parte de la investigación.

Posterior a su autorización, se encuestó a cada usuaria del consultorio de obstetricia, luego de la aplicación de las encuestas, se procedió a determinar los resultados respecto a la percepción de la calidad de las usuarias del servicio de obstetricia a través del formato adaptado de la Escuela Americana SERVQUAL, la cual utiliza la escala

Likert. los resultados obtenidos fueron ingresados en una base de datos para su posterior análisis. Para el investigador Sabino (2009), el análisis de los resultados de una encuesta se debe efectuar con toda la información numérica resultante de la investigación. Por lo tanto, los resultados se procesaron de manera objetiva y de ellos se desglosó una interpretación confiable y fehaciente de los hallazgos.

Sucesivamente se emanó a la fase aplicada de la investigación, por lo que se diseñó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo que constó de 22 ítems que previamente fueron sometidas a un proceso de validación por tres expertos que ha sido mencionado anteriormente.

Se empleó el programa Excel para identificar la frecuencia y porcentaje de los datos proporcionado. Los datos se expresaron en tablas y figuras (gráficos) de donde se desprendió la interpretación de los mismos y que se presentan en el capítulo de resultados

## **2.7. Aspectos éticos**

La investigación se fundamentó en criterios dirigidos a asegurar la calidad y la objetividad de la investigación, estos son:

Consentimiento o aprobación de la participación. Además de conocer su papel en la investigación, las usuarias proporcionaron el consentimiento explícito acerca de su colaboración, por escrito.

Confidencialidad y anonimato. En ningún momento se reveló la identidad de las usuarias, quienes fueron obtenidos los datos.

Respeto a la privacidad de las usuarias del servicio de obstetricia.

Respeto a la dignidad humana, la igualdad, la autonomía individual y la libertad de expresión de las usuarias del servicio de obstetricia, así como el acceso a la información.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### 3. Resultados

En el presente capítulo se presentan los resultados alcanzados después de haber aplicado el instrumento del cuestionario a las usuarias de consultorios externos del área de obstetricia del hospital Simón Bolívar de Cajamarca, en el año 2019.

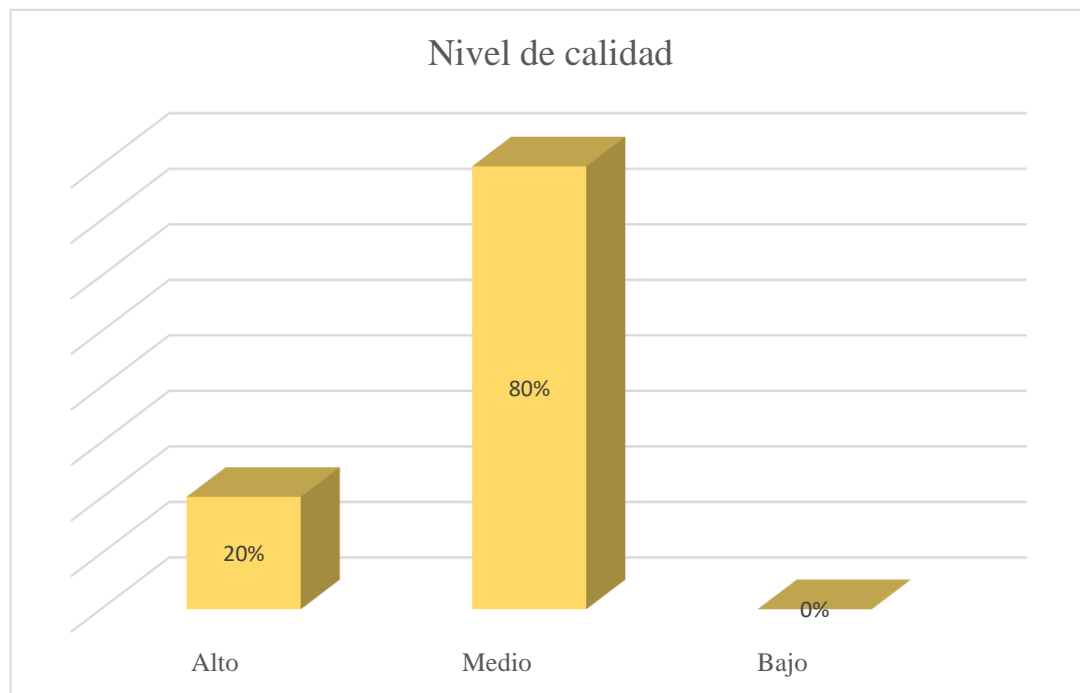
**El objetivo general de la presenta investigación es:** Determinar el nivel de calidad de servicio en los usuarios del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.

*Tabla 2 Nivel de la calidad global en las usuarias del servicio del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar en Cajamarca, 2019*

CONCEP.	CANT.	PRCTJ	% ACUM.
Alto	34	20.24%	20%
Medio	134	79.76%	80%
Bajo	0	0.00%	0%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.00%</b>	<b>100%</b>

Nota. Esta tabla muestra el nivel de calidad de manera global en las usuarias del área de obstetricia.

Figura 4 Nivel de calidad del servicio en las usuarias del área de obstetricia



*Nota.* La figura muestra el porcentaje del nivel global de la calidad en las usuarias del servicio del área de obstetricia. Fuente: Instrumento de recolección de datos.

**Hallazgos en relación a la pregunta de investigación:** En la tabla se observa que el 20.24% de las usuarias percibieron que el servicio recibido en el área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar tuvo un nivel de calidad global alto, el 79.76% consideró un nivel de calidad global medio y ninguna usuaria calificó un nivel calidad global bajo.

A pesar de los inconvenientes que se suscitan durante la atención en el servicio de obstetricia, ninguna de las encuestadas refirió haber percibido un bajo nivel de calidad global en las atenciones; puesto que de una u otra forma han encontrado solución a sus problemas o dudas sobre su salud.

Sin embargo, es muy bajo el porcentaje de usuarias que percibieron un nivel de calidad de atención alto; existiendo un grupo considerable, que no está completamente satisfecha con la atención. Pues, a lo largo de su estancia en el servicio de obstetricia del



establecimiento de salud, se vieron afectadas por factores como el tiempo, materiales necesarios, poco tiempo de consulta, dudas que no hubo tiempo de responder, entre otras.

### **DIMENSIÓN: FIABILIDAD**

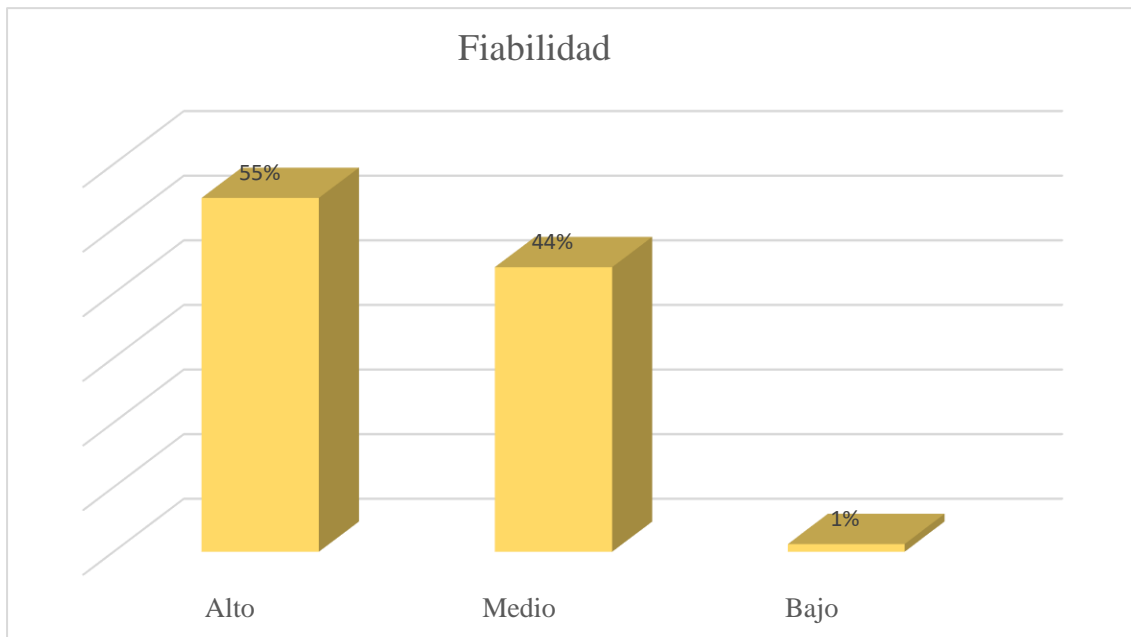
**Objetivo específico 1:** Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión Fiabilidad, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.

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*

<b>CONCEP.</b>	<b>CANT.</b>	<b>PRCTJ</b>	<b>% ACUM.</b>
Alto	92	54.76%	55%
Medio	74	44.05%	44%
Bajo	2	1.19%	1%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.00%</b>	<b>100%</b>

Nota. Esta tabla muestra el nivel de calidad de fiabilidad en las usuarias del área de obstetricia.

Figura 5 Nivel de la calidad según la dimensión Fiabilidad en las usuarias del servicio del área de obstetricia.



*Nota.* La figura muestra el porcentaje del nivel de calidad de fiabilidad en las usuarias del servicio del área de obstetricia.

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

**Interpretación:** En la tabla se observa que el 54.76% de las usuarias percibieron que el servicio recibido en el área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar tuvo un nivel de calidad alto en lo que concierne a la dimensión fiabilidad, el 44.05% consideró un nivel de calidad medio y solo el 1.19 % calificó un nivel calidad bajo.

La fiabilidad se refiere al nivel de confianza que genera el personal de salud del servicio de obstetricia con la paciente, la cual en la tabla se evidencia que ha sido óptima para más de la mitad de la población. Sin embargo, aquellas que consideraron que la calidad de atención en esta dimensión no fue lo suficientemente buena, probablemente se deba, según lo manifestado por ellas mismas, a la falta de comunicación que existe por parte del personal de salud hacia la paciente.

**DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

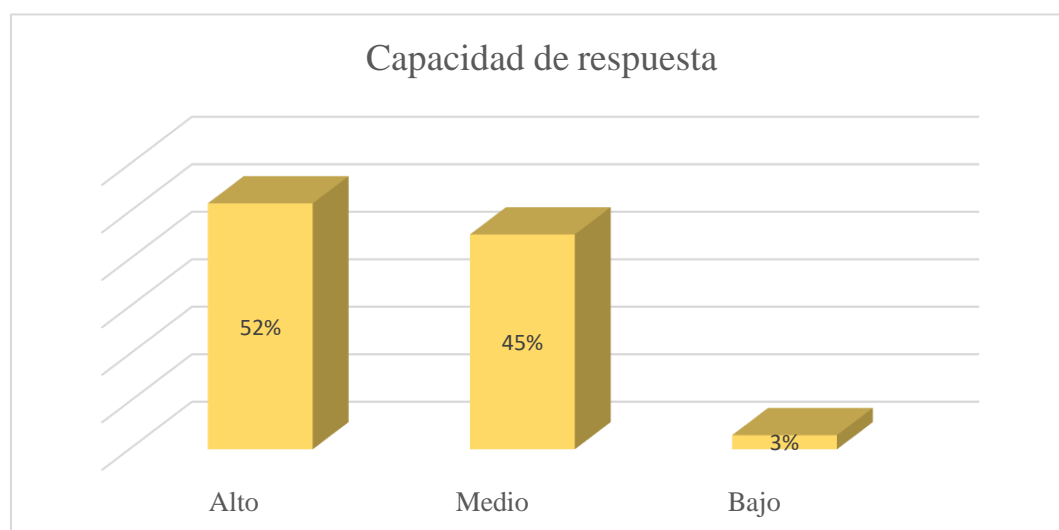
**Objetivo específico 2:** Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión de capacidad de respuesta, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.

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.*

CONCEP.	CANT.	PRCTJ	% ACUM.
Alto	87	51.79%	52%
Medio	76	45.24%	45%
Bajo	5	2.98%	3%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.00%</b>	<b>100%</b>

Nota. Esta tabla muestra el nivel de calidad de la dimensión de capacidad de respuesta en las usuarias del área de obstetricia.

Figura 6 *Nivel de calidad de la capacidad de respuesta*



Nota. La figura muestra el porcentaje del nivel de calidad de capacidad de respuesta en las usuarias del servicio del área de obstetricia.

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

**Interpretación:** En la tabla se observa que el 51.79% de las usuarias percibieron que el servicio recibido en el área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar tuvo un nivel de calidad alto en lo que concierne a la dimensión capacidad de respuesta, el 45.24% consideró un nivel de calidad medio y solo el 2.98% calificó un nivel calidad bajo.

Aunque más de la mitad de la población percibe un nivel de calidad alto en lo que concierne a la dimensión capacidad de respuesta del servicio de obstetricia, también se ha evidenciado que un porcentaje considerable está medianamente satisfecho con este servicio; básicamente la incomodidad que señalan las usuarias, se debe a los trámites burocráticos que se realiza para acceder a una cita y a la falta de personal que no abastece la demanda en el servicio.

### **DIMENSIÓN: SEGURIDAD**

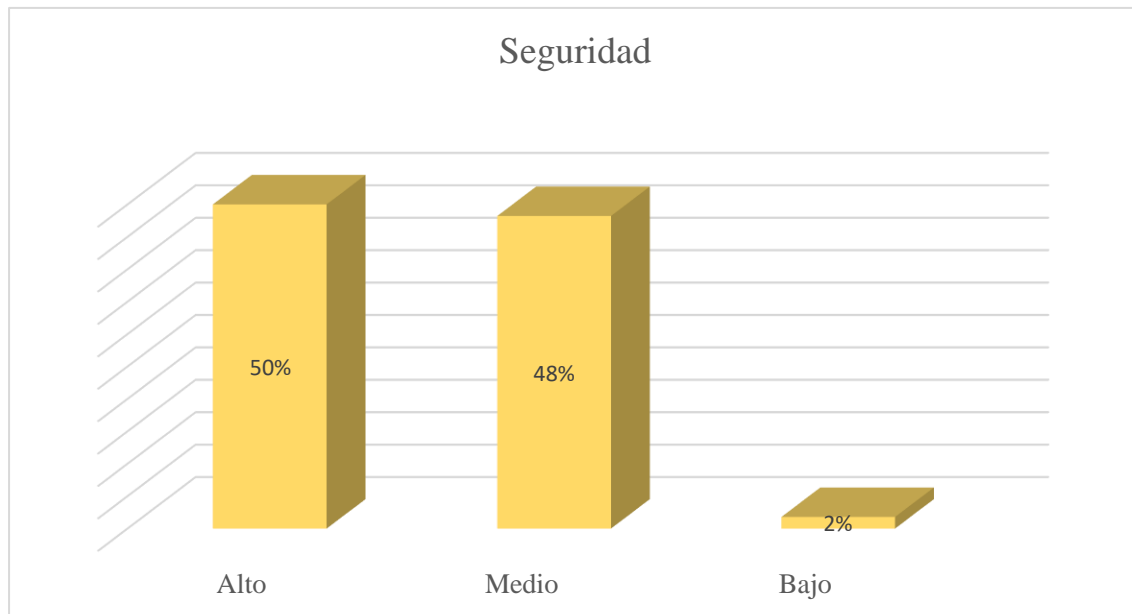
**Objetivo específico 3:** Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión de Seguridad, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.

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.*

<b>CONCEP.</b>	<b>CANT.</b>	<b>PRCTJ</b>	<b>% ACUM.</b>
Alto	84	50.00%	50%
Medio	81	48.21%	48%
Bajo	3	1.79%	2%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.00%</b>	<b>100%</b>

Nota. Esta tabla muestra el nivel de calidad de seguridad en las usuarias del área de obstetricia.

Figura 7 Nivel de calidad de seguridad



*Nota.* La figura muestra el porcentaje del nivel de calidad de seguridad en las usuarias del servicio del área de obstetricia.

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

**Interpretación:** En la tabla se observa que el 50.00% de las usuarias percibieron que el servicio recibido en el área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar tuvo un nivel de calidad alto en lo que concierne a la dimensión seguridad, el 48.21% consideró un nivel de calidad medio y solo el 1.79% calificó un nivel calidad bajo.

En la dimensión seguridad de la calidad, la mitad de la población no está completamente satisfecha con la atención del servicio de obstetricia; muchas de las usuarias manifestaron al respecto, que percibieron una falta de interés por brindar una atención completa donde brinden respuesta a todas las dudas que tuvieron en el momento, sobre todo al ver que el personal de salud tenía mayor interés de avanzar con la atención para atender a todas las pacientes.

**DIMENSIÓN: EMPATÍA**

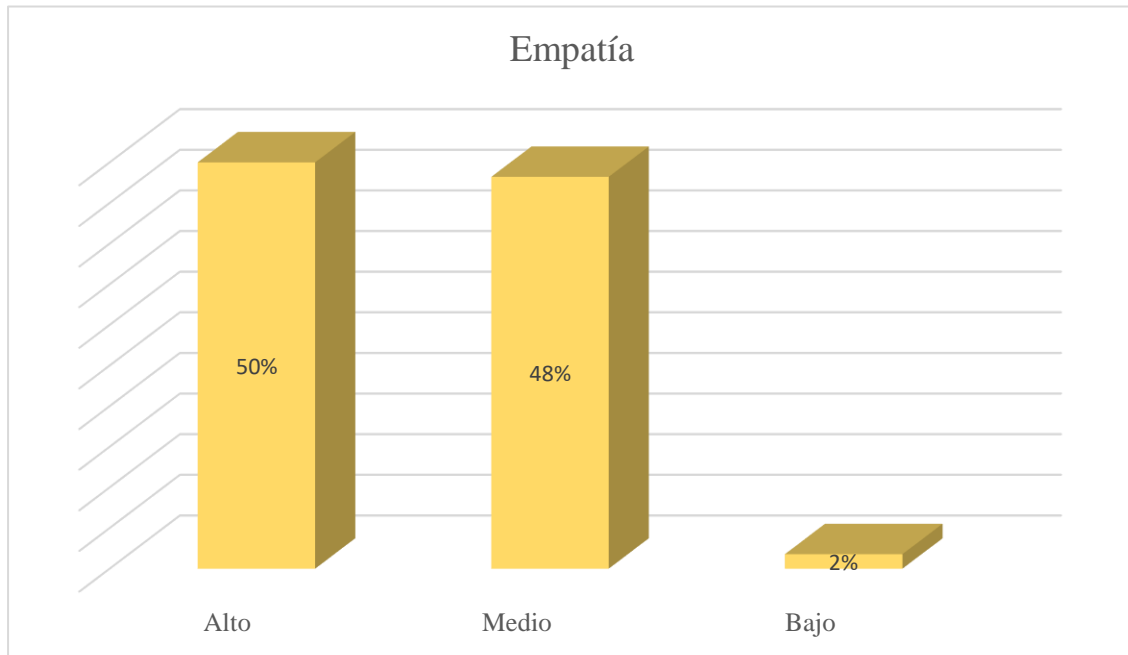
**Objetivo específico 4:** Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión de Empatía, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.

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*

CONCEP.	CANT.	PRCTJ	% ACUM.
Alto	84	50.00%	50%
Medio	81	48.21%	48%
Bajo	3	1.79%	2%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.00%</b>	<b>100%</b>

Nota. Esta tabla muestra el nivel de calidad de empatía en las usuarias del área de obstetricia.

Figura 8 Nivel de calidad de la dimensión de Empatía



*Nota.* La figura muestra el porcentaje del nivel de calidad de empatía en las usuarias del servicio del área de obstetricia.

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

**Interpretación:** En la tabla se observa que el 50.00% de las usuarias percibieron que el servicio recibido en el área de Obstetricia del Hospital Simón Bolívar tuvo un nivel de calidad alto en lo que concierne a la dimensión empatía, el 48.21% consideró un nivel de calidad medio y solo el 1.79% calificó un nivel calidad bajo.

En cuanto a la dimensión empatía de la calidad, al igual que con la dimensión seguridad, es la mitad de la población encuestada la que manifiesta no percibir un nivel de calidad lo suficientemente alto; entre los motivos señalados por las usuarias, refieren que el personal del servicio de obstetricia siempre tiene prisa en la atención, que al hacerlo muestran poca dedicación y desgano, conllevando a generar insatisfacción en algunas de ellas.

## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

**Objetivo específico 5:** Determinar el nivel de calidad del servicio en la dimensión de Elementos Tangibles, del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca en el año 2019.

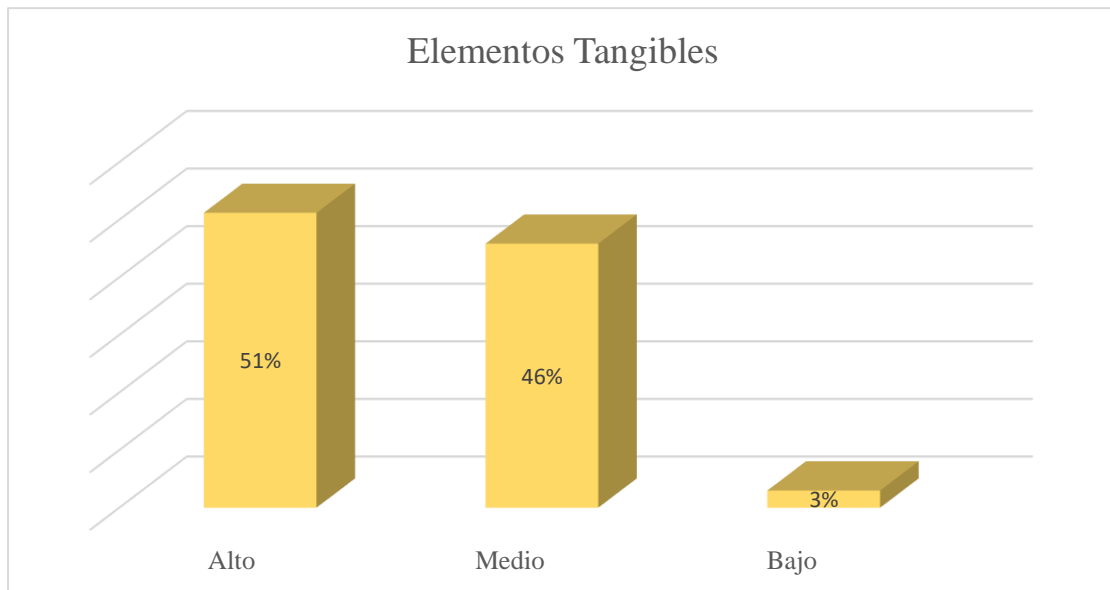
Tabla 7 *Nivel de la calidad según la dimensión Elementos tangibles en las usuarias del servicio del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar en Cajamarca, 2019*

CONCEP.	CANT.	PRCTJ	% ACUM.
Alto	86	51.19%	51%
Medio	77	45.83%	46%
Bajo	5	2.98%	3%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.00%</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra el nivel de calidad de la dimensión de elementos tangibles en las usuarias del área de obstetricia.



Figura 9 Nivel de calidad según la dimensión de elementos tangibles



*Nota.* La figura muestra el porcentaje del nivel de calidad de elementos tangibles en las usuarias del servicio del área de obstetricia.

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

**Interpretación:** En la tabla se observa que el 51.19% de las usuarias percibieron que el servicio recibido en el área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar tuvo un nivel de calidad alto en lo que concierne a la dimensión elementos tangibles, el 45.83% consideró un nivel de calidad medio y solo el 2.98% calificó un nivel calidad bajo.

Entre los principales motivos señalados por las usuarias del servicio de obstetricia que manifestaron que no perciben un nivel de calidad completamente alto, se encuentra la necesidad de personal y materiales para la atención; puesto que al existir bastante demanda en el servicio, es necesario que se programe mayor cantidad de personal en el turno, así como también mayor disponibilidad de recursos y materiales que facilite la atención del profesional; para que esto no conlleve a demoras o retrasos que puedan causar insatisfacción.

Por otro lado, las usuarias manifestaron estar conformes con los ambientes y equipos que dispone el establecimiento de salud para brindar atención en el servicio de Obstetricia.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4. Discusión y resultados

#### 4.1. Discusión

La calidad consiste en satisfacer o superar la expectativa de los pacientes de manera congruente. Es el enjuiciamiento de una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. La calidad es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios con soluciones técnicamente óptimas, es decir, “la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad luego de la utilización de los servicios (Trejo, 2016).

El objetivo general de la presente investigación es determinar el nivel de calidad de servicio en las usuarias del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca en el año 2019. Las dimensiones que fueron discutidas corresponden a fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elemento tangibles.

Es así, que, para analizar la calidad de atención brindada en consultorios externos del servicio de obstetricia del Hospital Simón Bolívar, se desglosó y evaluó cada dimensión de este concepto.

**En lo relacionado a la dimensión de fiabilidad y la variable calidad de servicio** en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 2 se encontró que el 54.76% percibieron un nivel de calidad alto, el 44.05% medio y solo el 1.19% bajo es

notable que durante la investigación se evidenció a una muy baja cantidad de usuarias que señalaron que aspectos como la confianza que ofrece el personal de salud del servicio de obstetricia, o la comunicación que existe entre el personal de salud y la paciente es deficiente.

En la comparación de los resultados de los antecedentes de la presente investigación, se hallaron coincidencias con el estudio de Castellano (2019) quienes encontraron para la dimensión fiabilidad un nivel de calidad alto en el 52,75% (existiendo una diferencia porcentual de 2,01%), un nivel de calidad medio en el 19,78% y un nivel de calidad bajo en el 27,47% de usuarios del servicio de obstetricia.

Sin embargo, al comparar los resultados con el experto García (2017) se observa una diferencia porcentual incrementada de 11,25%, puesto que en su investigación señaló que la dimensión de fiabilidad alcanzó un nivel de calidad alto en el 66,1% de usuarios de los servicios de salud.

Otros autores como Pedraja (2019) encontraron un nivel de calidad bajo, lo que resulta preocupante debido a que esta dimensión se presenta el ajuste entre la principal razón de existencia del servicio y la real percepción del usuario según la atención que está recibiendo. En cambio, Calderón (2018), encontraron un nivel de calidad alto de un 62%, es decir esta dimensión alcanza una aceptación considerable por parte de los usuarios satisfactorio para el 52,6% de usuarios de los servicios de salud.

En la investigación, es importante determinar que poco más de la mitad de la población usuaria del establecimiento de salud percibe un nivel de calidad alto respecto a la dimensión fiabilidad, pero no es suficiente; puesto que esto significa que existe un grupo

considerable de la población en estudio que no está satisfecha completamente con la atención recibida en el servicio de obstetricia.

Esto se debe a que este grupo poblacional siente descontento ante la atención brindada por el personal de salud, ya que algunos de estos profesionales no les explican adecuadamente acerca de su situación de salud, o no se dejan entender por el lenguaje técnico que pueden utilizar.

En ese sentido, las instituciones prestadoras del servicio de salud deben establecer estrategias de capacitación y sensibilización al personal de salud, que permita fortalecer la comunicación fluida entre pacientes y profesionales, para que ambos se vean beneficiados.

**En lo relacionado a la dimensión capacidad de respuesta y la variable calidad de servicio**, en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 3 se encontró que el 51.79% de las usuarias percibieron que el servicio en el área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar tuvo un nivel alto, el 45.24% considero un nivel de calidad medio y solo un 2.98% calificó un nivel de calidad bajo.

Pérez y Rodríguez (2019) también se contraponen al señalar que el 96.90% de su población percibió un nivel de calidad alto y satisfactorio en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad.

En cambio, Calderón y Macetas (2018), muestra resultados similares al encontrar que el 57% de su población percibió un nivel de calidad medio para la dimensión capacidad de respuesta y un 19% se percató de un nivel de calidad bajo.

Sin embargo, Alcántara y Vásquez (2019) exponen resultados diferentes a los de la presente investigación, puesto que encuentran que el 52.3% de su población refiere

insatisfacción por el bajo nivel de calidad de la dimensión de capacidad de respuesta en la atención del servicio de salud.

Cuando un individuo acude a un establecimiento de salud, generalmente se debe a que necesita solucionar algún problema de salud o a solicitar información fidedigna sobre ciertos aspectos relacionados a su salud; especialmente en los casos de las usuarias del servicio de obstetricia, quienes son mujeres vulnerables, ya sea por la condición que tiene una embarazada, o porque buscan un control adecuado de su salud sexual y reproductiva. Es por ello, que las usuarias necesitan que el establecimiento de salud brinde una atención oportuna y correcta, en un tiempo tolerable de espera (MSP, 2012).

Sin embargo, durante la ejecución de la investigación, se logró evidenciar muchos factores que conllevan a que la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de obstetricia del Hospital Simón Bolívar no sea la adecuada, entre estos factores se puede mencionar la gran demanda de las usuarias, provocando que el personal del servicio de obstetricia no se abastecen por ende no logran brindar una atención oportuna y de calidad a cada paciente, puesto que la cantidad de personal es insuficiente.

A esto se añade, el trámite administrativo que realizan las usuarias para acceder a una cita en el servicio de obstetricia, puesto que por la misma demanda que existe, las usuarias acuden con mucha anticipación con la finalidad de alcanzar alguno de los cupos que quedan, e incluso, en algunos casos, tienen que regresar en diferente momento para adquirir la cita en el siguiente horario.

Todos estos factores provocan que las usuarias se sientan insatisfechas con el servicio de obstetricia en relación a la dimensión capacidad de respuesta, puesto que la atención de salud no es brindada de forma oportuna ni rápida, ya que hay que “madrugar”

para obtener una cita, y hay que esperar a que el único profesional de salud programado en el turno culmine la atención de todas las usuarias.

**En lo relacionado a la dimensión de seguridad de la calidad y la variable calidad de servicio**, en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 4 se observa que el 50.00% de las usuarias percibieron que el servicio recibido en el área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar tuvo un nivel de calidad alto, el 48.21% consideró un nivel de calidad medio y solo el 1.79% calificó un nivel calidad bajo.

Al respecto Bardeli, Núñez, Chávez y Vela (2017) refieren que la dimensión seguridad de la calidad, el 45% de su población en estudio refirió que era baja y que no satisfacía sus expectativas; concordando de alguna manera con los resultados, puesto que el 50% de la población no reconocía en el servicio recibido un nivel de calidad alto para la dimensión ya mencionada.

Así mismo Collanqui (2019) indica que el 38% de la población de su investigación había percibido un nivel de calidad bajo en lo que se refiere a la dimensión de seguridad, y un 6% consideran un nivel alto de la calidad. De igual forma Calderón (2018), también difieren con los resultados de la presente investigación al encontrar que el 45% de su población percibió un nivel de calidad bajo en la atención de los profesionales de la salud y otro 32% encuentran desconformidad en farmacia ya que, manifiestan que encuentran medicamentos básicos y a un alto costo.

En cambio, Collantes (2015) expone resultados similares al señalar que el 55.00% de su población percibió satisfacción con el nivel de calidad alto en la dimensión de seguridad en la atención de salud.

La dimensión seguridad de la calidad de atención hace referencia a la credibilidad que tienen los profesionales del servicio de obstetricia del Hospital Simón Bolívar, para ello deben demostrar a sus pacientes que tienen conocimiento sobre las atenciones que realizan en consultorio, respetar su privacidad y mostrar interés en querer solucionar los problemas de salud que pueden tener sus usuarias; sin embargo, solo la mitad de la población en estudio ha referido haber percibido estas características en sus proveedores de salud.

**En lo relacionado a la dimensión de empatía y la variable calidad de servicio,** en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla N° 5 se encontró que el 50.00% de las usuarias percibieron que el servicio recibido en el área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar tuvo un nivel de calidad alto en lo que concierne a la dimensión empatía, el 48.21% consideró un nivel de calidad medio y solo el 1.79% calificó un nivel calidad bajo.

En la comparación con los resultados de los antecedentes de la investigación Calderón (2018) difieren con los resultados de la presente investigación en lo que respecta a la dimensión de la calidad de empatía; puesto que ellos manifestaron que el 79% indicaron un nivel de calidad alto, el 14% un nivel de calidad medio y el 7% un nivel de calidad bajo. Dichos encuestados evidencian que el trato por parte de las enfermeras, auxiliares y médicos es amable, pero que en muchos de los casos no es oportuno el servicio porque tienen que esperar al médico tratante incluso cuando se los requiere en emergencia.

Los resultados también discrepan con los de Pérez (2019), quienes indican que el 78% de la población refirió percibir al servicio de salud recibido con un nivel de calidad bajo en relación a la dimensión empatía, es decir que la empresa no satisface las expectativas de los clientes.

En cambio, resultados similares a los de la presente investigación mostró Collanqui (2020), puesto que reflejaron que el 32.00% de las usuarias manifestaron insatisfacción por el nivel de calidad medio y bajo en relación a la dimensión empatía, mostrando un bajo compromiso por el cumplimiento del horario de trabajo, la atención no inicia en forma puntual y solo el 1% indican estar de acuerdo con el servicio referente a la dimensión de empatía.

La empatía se relaciona con un buen nivel de calidad de atención cuando el personal de salud es capaz de entender la situación del paciente durante el periodo que está atravesando, ya sea de una patología, de un proceso natural (aunque vulnerable) como es el embarazo o alguna incertidumbre relacionada a su salud, así como también, se asocia a una atención adecuada para satisfacer sus necesidades.

Ya se ha mencionado que el servicio de obstetricia se encarga de la atención de la salud sexual y reproductiva de las mujeres; por lo tanto, es un área sensible para las usuarias, el cual necesita de mucha comprensión y paciencia ante los eventos o riesgos a los que puedan estar expuestas.

En ese sentido, durante la investigación se evidenció que parte de la población, que, si bien no es mayoría, pero si es un porcentaje considerable, no se siente completamente satisfecha con la atención brindada en el servicio de obstetricia en relación a la empatía que muestran los profesionales de la salud. Siendo las principales causas de ello, la falta de interés que tienen por explicarles pacientemente los procedimientos o temas relacionados a su salud, por ejemplo, los cambios y procesos naturales del embarazo, los diferentes efectos adversos que pueden ocasionar algunos métodos de planificación familiar o la forma de tomar una muestra de papanicolaou para la detección precoz del cáncer de cuello uterino, entre otros aspectos sensibles para las mujeres.



Incluso, algunas de las usuarias refirieron que “no hay mucho tiempo para que les puedan explicar todo porque hay muchas otras pacientes que están esperando recibir atención”, reflejando incluso, que de una u otra manera, las usuarias están acostumbradas a la falta de empatía del personal de salud que hasta justifican su proceder.

Pues, si bien es cierto, es notablemente visible la necesidad de mayor personal en el servicio para que cubra toda la demanda de usuarias y puedan recibir una atención de calidad; sin embargo, esto no debe ser una justificación para que las pacientes no reclamen lo que por derecho les corresponde al ser atendidas en un establecimiento de salud.

**En lo relacionado a la última dimensión analizada de elementos tangibles y la variable calidad de servicio,** en los resultados de la investigación se encontró que el 51.19% de las usuarias percibieron que el servicio recibido en el área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar tuvo un nivel de calidad alto en lo que concierne a esta dimensión, el 45.83% consideró un nivel de calidad medio y solo el 2.98% calificó un nivel calidad bajo.

En relación a los elementos tangibles de la calidad, Collanqui (2020) señala que el 72% de su población manifestó un bajo nivel de calidad puesto que están totalmente en desacuerdo respecto a la calidad de servicio presentado en las instalaciones e infraestructura físicas y la apariencia personal de los servidores públicos. De igual manera, Calderón (2018), señala que esta dimensión tiene un nivel bajo, debido a que manifiestan cierta disconformidad en la estructura, ya que es muy reducido.

Mientras Pérez y Rodríguez (2019) indicaron que el 65.93% de la población percibió en relación a la dimensión de elementos tangibles un nivel de calidad alto, sus instalaciones se encuentran en un estado óptimo.

Hablar de los elementos tangibles como una de las dimensiones de la calidad, significa describir los aspectos físicos que las usuarias del servicio de obstetricia observan en la institución proveedora de salud. En otras palabras, se refiere al consultorio externo, si este se encuentra ordenado, limpio, cuenta con los insumos necesarios para la atención obstétrica de cada paciente en forma continua, e incluso, si existe personal suficiente para la atención o la orientación de las usuarias, entre otras cosas.

En ese sentido, aproximadamente la mitad de la población se encuentra medianamente satisfecha; es decir manifiesta que no perciben un nivel de calidad alto en cuanto a los elementos tangibles. Mucho de ello tiene que ver, como ya se ha venido mencionando en párrafos anteriores, con la insuficiencia de personal para atender a las usuarias del servicio, así como también a la falta de materiales disponibles para todas las usuarias que acuden en el turno.

**En lo relacionado a la calidad global** de la atención recibida en el servicio de obstetricia del Hospital Simón Bolívar, en los resultados obtenidos en la presente investigación en la tabla N° 1 el 20.24% manifestó un nivel de calidad alto, el 79.76% consideró un nivel de calidad medio y ninguna usuaria calificó un nivel calidad bajo.

Estos resultados a comparación con los antecedentes de la investigación son distintos a los de Collanqui (2020), quien encontró que el 71% de la población de su investigación percibió un nivel de calidad alto, 27% un nivel de calidad medio y un 3% perciben un nivel de calidad baja.

También discrepan con los resultados de Pérez y Rodríguez (2019) que muestran una baja percepción que evidencia una deficiente calidad en cuanto al servicio brindado en el sector de transporte interprovincial peruano.

Sin embargo, son similares a los Calderón (2018) quienes encontraron que el 65% de su población percibió un nivel de atención de calidad media, dichos encuestados manifestaron estar satisfechos con la amabilidad en el trato, la limpieza, presentación del personal y sienten confianza de ser atendidos en dicha clínica, el otro 12% es con respecto a los encuestados que no se encuentran satisfechos con la disposición de ambientes, la iluminación, farmacia, tiempo de espera para ser atendidos por parte del personal médico y que de forma directa o indirecta tuvieron ciertos problemas al momento de ser atendidos.

Es rescatable encontrar que ninguna de las usuarias califique como de baja calidad global la atención recibida en el servicio de Obstetricia; no obstante, no deja de ser una preocupación para el área administrativa del establecimiento de salud y de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca que el 79.76% de la población considere un nivel de calidad global medio a la atención de salud que brinda la institución.

Como ya se ha venido mencionado, son muchas las deficiencias percibidas por las usuarias del servicio, que además de generar una mala imagen a la institución prestadora de servicios de salud, también puede afectar o complicar el estado de las pacientes.

**En lo relacionado a las cinco dimensiones también se realizó un análisis comparativo** para identificar las brechas existentes entre ellas; determinando que el orden de percepción de las dimensiones de menor a mayor calidad fueron seguridad, empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad.

Parte de estos resultados son similares a los de Calderón (2018), quien señala que la empatía es una de las primeras dimensiones que debe ser evaluada y mejorada para la satisfacción de la calidad del usuario de los servicios de salud de Obstetricia.

De igual manera, Alcántara y Vásquez (2019) presenta un orden de priorización de mejora de las dimensiones de la calidad de menor a mayor nivel, empezando por la empatía, aspectos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta rápida y finalmente, la fiabilidad.

Collanqui (2020) señalan que entre estas brechas críticas de las dimensiones de la calidad se debe dar prioridad de mejora a lo concerniente con la atención e información brindada por el personal de salud a las usuarias, siendo éstas: las prácticas de asesoramiento y educación sanitaria a las usuarias; rapidez en los análisis de laboratorio, mayor personal para la vigilancia de la madre y del recién nacido, así como mayor capacitación.

También es preocupante observar que en todas las dimensiones de la salud es poco más del 50% las que perciben una atención de calidad. Comparando estos valores con los referenciales por el MINSA (Ministerio de Salud del Perú, 2012), se encuentra que un porcentaje entre el 40 a 60% en las dimensiones de la calidad de los servicios de salud refleja un grado insatisfactorio moderado de las usuarias, donde las propuestas de mejora ya deberían estar planteadas y estar en proceso para poder revertir esta situación.

Es por ello, que identificando todos estos aspectos que generan incomodidad e insatisfacción en las usuarias del servicio de obstetricia, quienes perciben una mediana y baja calidad de atención, es que se debe empezar a generar estrategias que corrijan estos puntos álgidos de deficiencias como es la falta de personal, de materiales, mejora en el sistema de trámites de citas, capacitación y sensibilización al personal de salud, organización del establecimiento de salud, entre otros.

Para ello, es necesario que el Ministerio de Salud y la Dirección Regional de Salud de Cajamarca tome cartas en el asunto para que brinde las facilidades y el equipo técnico

necesario para mejorar estos aspectos vulnerables de la Institución de Salud, y que de esta manera se mejore la administración y el servicio brindado a la población de Cajamarca.

#### 4.2. Implicancias del estudio

**Teórica:** El presente estudio tiene la intención de apoyar al conocimiento dentro del área de obstetricia sobre la calidad de servicio del hospital Simón Bolívar de Cajamarca con el propósito de proponer juicios que surgen de los resultados derivados de esta investigación para facilitar aportes que desarrollen la calidad del servicio y admitan reforzar los procesos en la organización, así mismo, optimizando los conocimientos en los colaboradores para brindar un servicio de calidad óptimo.

**Metodológica:** Las características del instrumento empleado en esta investigación, denominado: “Cuestionario acerca del servicio de calidad basado en las 5 dimensiones” es una herramienta que puede aplicarse en todas las empresas del rubro salud u otra empresa que brinde cualquier tipo de servicio que contengan dentro de sus objetivos organizacionales medir el nivel de calidad global y medir el nivel de las 5 dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles de acuerdo a una periodicidad que puede ser según la necesidad ya sea mensual, trimestral o semestral. La investigadora consideró prudente someter este instrumento de recolección de datos a una validación y revisión de tres expertos de la Universidad Privada del Norte de acuerdo a su criterio profesional.

**Práctica:** Los resultados obtenidos en esta investigación podrán ser utilizados por la gerencia del área de obstetricia del hospital Simón Bolívar de Cajamarca con el propósito de ejecutar eventuales modales o estrategias en las carencias y deficiencias que hayan sido

detectadas en los procesos de medición de nivel de cada una de las dimensiones y del servicio de calidad global y los puntos de mejora en donde sea necesario incidir.

**Limitaciones:** En el desarrollo del presente estudio, surgieron limitaciones que la autora supo resolver. Para la obtención de información acerca de la calidad de servicio y datos necesarios para la investigación se presentaron inconvenientes con las usuarias de la del área de obstetricia, como no estaban obligados a responder el cuestionario que se tenía definido, no había un compromiso verdadero en ellos, además, algunas usuarias tenían vergüenza en responder y otras no querían brindar ninguna respuesta. Esto ponía en riesgo el estudio para obtener los datos que se necesitaban, por lo que la autora creyó necesario conversar con cada uno de ellas, precisándoles las ventajas que se obtendrían para la atención de cada una, haciéndoles ver los beneficios para ellas mismas, en concordancia con los resultados de la investigación.

### 4.3. Conclusiones

**Según los resultados del estudio referente al objetivo general, en sus cinco dimensiones tales como fiabilidad, capacidad de repuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles, se concluye que,** el nivel de calidad en las usuarias del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar-Cajamarca fue media para el 79.76% de la población, debido a que las usuarias se vieron afectadas por factores como el tiempo, materiales necesarios, poco tiempo de consulta, dudas a falta de tiempo no pudieron responder entre otras.

**De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, de acuerdo al primer objetivo específico existe un alto nivel de calidad en cuanto a la dimensión de fiabilidad,** en donde el 54.76% de usuarias evidenciaron que ha sido óptima el servicio brindado por el personal del área de obstetricia, sin embargo, una considerable población manifestó que la confianza y la comunicación que existe entre el personal y los pacientes son deficientes.

**Según los resultados derivados en la investigación se concluye que, de acuerdo al segundo objetivo planteado el nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta del área de obstetricia del hospital Simón Bolívar en Cajamarca, fue alta,** considerando que un 51.79% de usuarias están satisfechas con la calidad de servicio, sin embargo se evidenció que un porcentaje considerable esta medianamente satisfecho con este servicio, básicamente la incomodidad de las usuarias se debe a la falta de personal que no abastece la demanda del servicio.

**En los resultados obtenidos de la investigación se concluye que, de acuerdo al tercer objetivo específico planteado el nivel de la dimensión de seguridad es alto en el**

**área de obstetricia del hospital Simón Bolívar**, el 50% de la población no está completamente satisfecha con la atención del servicio de obstetricia, la mayoría de usuarias han recibido falta de interés, no brindan ninguna respuesta ante las dudas que tiene en el momento.

**De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, según el cuarto objetivo el nivel de la dimensión de empatía es alto**, en donde se halló que un 50% de las usuarias están de acuerdo en recibir la calidad del servicio por parte del área de obstetricia, sin embargo, la mitad de las usuarias manifiestan no recibir un servicio de calidad, dan a conocer que el personal siempre muestra poca dedicación y desgano.

**En los resultados obtenidos de la indagación se concluye que, según el último objetivo específico el nivel de calidad de la dimensión de elementos tangibles es alto**, en donde se encontró que un 51.19% de colaboradores están de acuerdo con la atención y con los materiales que cuenta el área de obstetricia y un 45.83% de las usuarias no perciben un nivel de calidad alto porque existe una alta demanda en el servicio y no tiene capacidad de personal suficiente para cada turno como también no tiene disponibilidad de materiales.

#### **4.4. Recomendaciones**

Según los análisis de las 5 dimensiones y la calidad global, a continuación, se realizan una serie de recomendaciones con el fin de mejorar la calidad del servicio brindado en el área de hospitalización.

Según la conclusión del objetivo general expuesta se recomienda a los encargados del área de obstetricia del hospital Simón Bolívar aplicar y analizar de manera más profunda el modelo SERVQUAL, teniendo como base el presente diagnostico e implementar una mejora constante en su servicio en cuanto a, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía



y elementos tangibles; convirtiendo las deficiencias en fortalezas ante los competidores formales e informales, públicas y privadas.

En cuanto a la dimensión de fiabilidad, se debe brindar charlas, talleres, cursos conferencias, capacitaciones al personal del área de obstetricia desde el inicio de su trabajo, de esta manera tengas el conocimiento suficiente para brindar un servicio de calidad, cumpliendo con los horarios de llegada establecidos, tengas confianza y una comunicación asertiva entre el personal y las pacientes.

En la dimensión de capacidad de respuesta, se recomienda realizar capacitaciones constantes a cargo de expertos, también motivarlos con incentivos, recompensas y reconocimientos, de tal manera el personal se sienta apto para brindar un servicio de calidad.

En cuanto a la dimensión de Seguridad, los clientes perciben falta de interés, no tiene solución a sus dudas, por ello se recomienda realizar talleres para mejorar la comunicación e incrementar el compromiso del personal con la empresa haciéndolos sentir parte de los objetivos de la organización.

Debido al notable problema que se suscita en la dimensión de Empatía, el personal del área de obstetricia demuestra poca dedicación y desgano, tampoco se preocupan por los intereses de las usuarias, se recomienda al personal del área de obstetricia creando poco a poco una vocación al servicio y habilidades blandas como relaciones interpersonales, calidez y cortesía, para lograr acortar las brechas y deficiencias que dificultan la satisfacción de las expectativas de los clientes.

Finalmente, en cuanto a la dimensión de elementos tangibles, se recomienda incrementar el personal, así como también disponibilidad de materiales por la alta demanda de usuarias que acuden al área de obstetricia

## 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, Pontificia 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 Ortiz, 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 .

## ANEXOS

### Anexo N° 1


**Tabla 8** cuestionario del modelo SERVQUAL para evaluar el nivel de calidad en el servicio del área de obstetricia del hospital Simón Bolívar

<b>CUESTIONARIO DEL MODELO SERVQUAL PARA EVALUAR EL NIVEL DE CALIDAD EN EL SERVICIO DEL ÁREA DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL SIMÓN BOLÍVAR</b>					
El presente cuestionario es anónimo y solo servirá para fines de investigación y propiciar la mejora de los servicios que recibe el usuario en el hospital Simón Bolívar en la ciudad de Cajamarca, por tanto, se le solicita su colaboración marcando los datos según se explica:					
<p>Recuerde responder este cuestionario considerando la siguiente escala:</p> <p>1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre</p>					
<b>RESPUESTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>GRUPO DE PREGUNTAS</b>					
<b>FIABILIDAD</b>					
1. Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente cuando llego al servicio área de obstetricia del hospital Simón Bolívar en Cajamarca, sin importar su condición socioeconómica					
2. Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud					
3. El personal cuenta con la debida identificación y uniforme					
4. El personal Profesional o Técnico que lo atendió, mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles sobre su condición.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
5. La atención en el Servicio del área de obstetricia del hospital Simón Bolívar en Cajamarca fue rápida					
6. La atención en Admisión del área de obstetricia del hospital Simón Bolívar en Cajamarca fue rápida					
7. La atención en la toma de muestras para exámenes de laboratorio del Área de Obstetricia del hospital Simón Bolívar en Cajamarca es rápida y adecuada					



8. Los medicamentos y/o insumos recetados, se encuentran con facilidad en la farmacia del área de obstetricia del hospital Simón Bolívar en Cajamarca					
<b>SEGURIDAD</b>					
9. El personal del Servicio del área de obstetricia del hospital Simón Bolívar en Cajamarca que le atendió; le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas.					
10.El personal que le atendió, comprobó la vigencia de los insumos que utilizó para su atención en el área de obstetricia del hospital Simón Bolívar en Cajamarca					
11.El personal del Servicio de área de obstetricia de la Posta Simón Bolívar en Cajamarca que le atendió, le entrego todos los productos farmacéuticos que le fueron recetados y servirán para su tratamiento.					
12.El Obstetra y el personal que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar las dudas sobre su embarazo o problema de Salud que motivo su consulta					
13. Cree usted que el tratamiento que recibirá durante su embarazo es el más adecuado para el bienestar de su salud y el de su bebe					
<b>EMPATÍA</b>					
14.El personal que brinda la consulta le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15.La obstetra que le atendió, demostró contar con los conocimientos necesarios para poder atender y solucionar todo lo concerniente a su embarazo					
16.Usted pudo comprender todos los procedimientos y análisis que le realizaron durante su consulta					
17.La explicación que el obstetra le brindó sobre los resultados obtenidos en su revisión fue clara					
18.Usted recomendaría a algún familiar o conocido que atienda su embarazo en este centro de salud					
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
19.Los carteles, letreros y flechas del servicio de obstetricia son adecuados para orientar a los usuarios					
20.El servicio de obstetricia cuenta con personal suficiente y adecuado para atender, Informar y orientar a los usuarios y acompañantes					
21.El servicio cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22.El servicio de obstetricia y toda el área se encuentran limpios y cómodos					

**Anexo N° 2: Validación del instrumento por expertos**



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

### FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO

**I. REFERENCIA**

1.1 Experto Mg. Cristhina Paul Cepeda Ortiz

1.2 Especialidad Administración

1.3 Cargo actual Subrectora de Tiempo Paralelo

1.4 Grado Académico Magister

1.5 Institución UPN

1.6 Tipo de Instrumento Cuestionario

1.7 Lugar y Fecha 18 de setiembre del 2021

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulación con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuados para los sujetos del estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiente para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	X					
8	Expresado con hechos perceptibles	X	X				
9	Tiene secuencia lógica	X	X				
10	Basado en aspectos teóricos	X	X				
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>					


Coeficiente de valoración porcentual: C = 96%

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....

.....

.....

  
 Firma del experto

**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

- 1.1. Experto: Mg. Paulo César Cáceres Iglesias
- 1.2. Especialidad: Administración
- 1.3. Cargo actual: Docente
- 1.4. Grado académico: Magister
- 1.5. Institución: UPN
- 1.6. Tipo de instrumento: Encuesta
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 14 de diciembre del 2021

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>4</b>				

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 98\%$

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

La pregunta 2 debería ir en Capacidad de Respuesta. Adicionalmente en la Dimensión Fiabilidad se puede agregar una pregunta que diga: ¿El personal que la atendió se mostró interesada en atenderla? Y otra pregunta: ¿La atendieron en el tiempo que le indicaron?



.....  
Paulo César Cáceres Iglesias  
Docente TP  
UPN-Cajamarca

**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

- 1.1. Experto: LILIANA CARRILLO CARRANZA
- 1.2. Especialidad: ECONOMISTA
- 1.3. Cargo actual: DTC
- 1.4. Grado académico: DOCTOR EN CIENCIAS
- 1.5. Institución: UPN
- 1.6. Tipo de instrumento : CUESTIONARIO
- 1.7. Lugar y fecha: CAJAMARCA, 15 DE DICIEMBRE DE 2021

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica		X				
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	Total		40				

Coefficiente de valoración porcentual: c = 80%

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
 .....  
 .....

  
 .....  
**Firma y sello del Experto**

**Anexo N° 3: ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo Gilmar Azanedo Quilcate  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

Identificado con DNI 19222773, en mi calidad de Director del Hospital Simón Bolívar  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del área de Directora del Hospital Simón Bolívar  
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa/institución Hospital Simón Bolívar  
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° 20602920292, ubicada en la ciudad de Cajamarca

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor Deyana Luzbeth Salazar Cacho  
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)

identificado con DNI N° 72674938, egresado de la  Carrera profesional o  Programa de Postgrado de Administración  
(Nombre de la carrera o programa) para


que utilice la siguiente información de la empresa:  
Datos de la cantidad de pacientes atendidos en el área de obstetricia  
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su  Trabajo de Investigación,  Tesis o  Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de  Bachiller,  Maestro,  Doctor o  Título Profesional.


Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. *(para el caso de empresas privadas).*
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. *(para el caso de empresas públicas)*
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.  
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
 Mencionar el nombre de la empresa.

  
**Firma y sello del Representante Legal o Representante del área**  
 DNI: 1922 3444

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
**Firma del Egresado**  
 DNI: 72674938

CÓDIGO DE DOCUMENTO  
FECHA DE VIGENCIA

COR-F-REC-VAC-05.04  
21/09/2020

NÚMERO VERSIÓN 07

PAGINA

Página 1 de 1





GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
RED DE SERVICIOS DE SALUD II CAJAMARCA  
“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad.”



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 013 - 2019- GR-CAJ / DRSC/ RED II CAJ / RRHH**

Cajamarca, 11 de enero de 2019

**VISTO:**

El Memorando N° 025-2019-GR.CAJ/DRSC/RED II CAJ/DG, de fecha 08 de enero de 2019;

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 74° del Decreto Supremo N° 005-90-PCM - Reglamento del Decreto Legislativo N° 276 - Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público Nacional, establece las condiciones para la Asignación de Funciones al Personal de la Administración Pública;

Que, mediante Memorando N° 025-2019-GR CAJ/DRSC-DG, de fecha 08 de Enero de 2019, se le Asigna las Funciones a Don: M.C. Gilmar Fidel Azañedo Quilcate, como Director del Hospital II-E Simón Bolívar, de la Red de Salud Cajamarca, en cumplimiento a lo dispuesto en el referido memorando, se procede a emitir la correspondiente resolución;

Estando a lo dispuesto por la Dirección General, y con la visación de la Oficina de Gestión de Desarrollo y Recursos Humanos de la Red de Servicios de Salud Cajamarca, y,

Con las atribuciones conferidas mediante la Ley N° 27783 – Ley de Bases de la Descentralización, la Ordenanza Regional N° 001-2015-GR.CAJ/CR; y la Resolución Regional Sectorial N° 1031-2016-GR.CAJ/DRS-OG.GD.RR.HH.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- DAR POR CONCLUIDA**, a partir del 08 de enero del 2019, la asignación de Funciones que se le hiciera a doña **M.C. ESTHER DANNY TAFUR BARBOZA** como Directora del Hospital II-E SIMON BOLIVAR, de la Red de Salud Cajamarca, **dándosele las gracias por los servicios prestados a la institución.**.....

**ARTICULO SEGUNDO.- ASIGNAR**, a partir del 08 de enero del 2019 a don: **M.C. GILMAR FIDEL AZAÑEDO QUILCATE**, las Funciones como Director del Hospital II E Simón Bolívar, de la Red de Servicios de Salud Cajamarca de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca. ....

**ARTÍCULO TERCERO.- Déjese sin efecto toda disposición que se oponga a la presente.**.....

Regístrese y Comuníquese.



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
UNIDADE EJECUTORA SIMON BOLIVAR  
Luis Martín Alejandro Carrascal  
DIRECTOR UNIDAD EJECUTORA SALUD CAJAMARCA