



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en
el servicio de emergencia del Hospital Grau,
2017.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Casaño Quispe, Beatriz

ASESOR:

Mgr. Lizandro Crispín, Rommel

SECCIÓN:

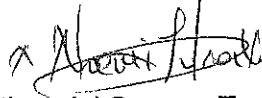
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

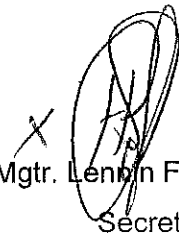
Administración Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del jurado



Dra. Fátima del Socorro Torres Cáceres
Presidenta



Mgtr. Lenín Fabián Rojas
Secretario



Mgtr. Rommel Lizandro Crispín
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis hijas, quienes son mi motivación e inspiración para seguir superarme y lograr mis metas y objetivos a fin de garantizarlas un futuro mejor.

De igual forma, a mis padres por confiar en mí y por ser mi fortaleza que me impulsa seguir adelante, para ser cada día mejor persona y mejor profesional.

Agradecimientos

Primeramente, agradecer a Dios por gozar de buena salud, y permitirme seguir capacitándome en bien de mi familia.

Además, expreso mi agradecimiento a mi profesor de metodología por compartir su conocimiento, lo cual, ha sido un aporte invaluable en la realización de mi trabajo.

Declaración Jurada

Yo, Beatriz Casaño Quispe, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, con la tesis titulado "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau 2017", declara bajo juramento:

La tesis es de mi autoría

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.


No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De identificarse la falta de fraude y uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, Diciembre de 2017



Beatriz, Casaño Quispe
DNI: 21067896

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Este, presento la Tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Maestra en Gestión Pública.

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.

La presente investigación está estructurado en siete capítulos, siendo el contenido el siguiente: En el primer capítulo se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema y los objetivos. En el segundo capítulo se presenta la metodología conformada por las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendando las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación, técnica o humanística	20
1.2.1. Calidad de atención	20
1.3. Justificación	42
1.4. Problema	44
1.5. Hipótesis	46
1.6. Objetivos	47
II. MARCO METODOLÓGICO	48
2.1. Variables de investigación	49
2.2. Operacionalización de las variables	50
2.3. Metodología	51
2.4. Tipo de estudio	51
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	53
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8. Método de análisis de datos	59
2.9. Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS	62
3.1. Análisis descriptivo	63
3.2 Prueba de normalidad	77

IV. DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIONES	86
VI. RECOMENDACIONES	89
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
VIII. ANEXOS	98
Anexo: A - Matriz de consistencia	99
Anexo: B - Cuestionario de Calidad de Atención	101
Anexo: C - Cuestionario de Satisfacción del usuario	103
Anexo: D - Validez de contenido del instrumento de calidad de atención	105
Anexo: E - Validez de contenido del instrumento de satisfacción del usuario	117
Anexo: F - Base de datos de Fiabilidad	123
Anexo: G - Análisis de Confiabilidad	124
Anexo: H - Base de Datos	125
Anexo: I - Revista Científica	131

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de atención	50
Tabla 2 Operacionalización de la Satisfacción de usuarios	50
Tabla 3 Distribución de la población	53
Tabla 4 Validez del instrumento calidad de atención	57
Tabla 5 Validez del instrumento satisfacción del usuario	57
Tabla 6 Confiabilidad cuestionario calidad de atención	58
Tabla 7 Confiabilidad cuestionario satisfacción del usuario	59
Tabla 8 Distribución de frecuencia y porcentaje de calidad de atención	63
Tabla 9 Distribución de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario	64
Tabla 10 Distribución de frecuencia y porcentaje de los elementos tangible	65
Tabla 11 Distribución de frecuencia y porcentaje de la fiabilidad	66
Tabla 12 Distribución de frecuencia y porcentaje de capacidad de respuesta	67
Tabla 13 Distribución de frecuencia y porcentaje de la seguridad	68
Tabla 14 Distribución de frecuencia y porcentaje de la empatía	69
Tabla 15 Distribución de frecuencia y porcentaje del trato digno y respetuoso	70
Tabla 16 Distribución de frecuencia y porcentaje de la cortesía y amabilidad	71
Tabla 17 Distribución de frecuencia y porcentaje de la competencia profesional	72
Tabla 18 Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la satisfacción.	73
Tabla 19 Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso.	74
Tabla 20 Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y cortesía y amabilidad.	75
Tabla 21 Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y competencia profesional.	76

Tabla 22 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	77
Tabla 23 Correlación calidad de atención y satisfacción del usuario	78
Tabla 24 Correlación calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso	79
Tabla 25 Correlación calidad de atención y la dimensión cortesía y amabilidad	80
Tabla 26 Correlación calidad de atención y la competencia profesional	81

Lista de figuras

Figura 1	Distribución de frecuencia y porcentaje de la calidad de atención	63
Figura 2	Distribución de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario	64
Figura 3	Distribución de frecuencia y porcentaje de los elementos tangible	65
Figura 4	Distribución de frecuencia y porcentaje de la fiabilidad	66
Figura 5	Distribución de frecuencia y porcentaje de capacidad de respuesta	67
Figura 6	Distribución de frecuencia y porcentaje de la seguridad	68
Figura 7	Distribución de frecuencia y porcentaje de la empatía	69
Figura 8	Distribución de frecuencia y porcentaje del trato digno y respetuoso	70
Figura 9	Distribución de frecuencia y porcentaje de la cortesía y amabilidad	71
Figura 10	Distribución de frecuencia y porcentaje de la competencia profesional	72
Figura 11	Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la satisfacción.	73
Figura 12	Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la dimensión trato digno.	74
Figura 13	Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y cortesía y amabilidad.	75
Figura 14	Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la competencia profesional.	76

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017. El método de investigación fue básica de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. La población fue de 325 usuarios, y la muestra de 173 usuarios del Hospital Grau. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario el mismo que fue validado por 3 expertos. Para medir la variable calidad de atención, se utilizó el cuestionario según el modelo SERQUAL que consta de 30 ítems en la escala Likert (Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre), el mismo que comprende cinco dimensiones: elementos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y para la variable satisfacción del usuario se utilizó el cuestionario con un total de 24 ítems que corresponden a las tres dimensiones: trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad, competencia profesional, cuyos resultados se presentan gráficamente y textualmente. Por lo tanto, de los resultados obtenidos, se comprobó que la calidad de atención se relaciona directa ($Rho=0,723$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.

Concluyendo, que la calidad de atención se relaciona positivamente y significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Grau.

Palabras Clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, Hospital.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between Quality of care and user satisfaction in the Grau Hospital emergency service, 2017. The research method was basic non-experimental, cross-level correlational design, since the relationship between the variables was determined in a given time. The population was 325 users, and the sample of 173 users of the Grau Hospital. For data collection, the survey technique was used, whose instrument was the questionnaire, which was validated by 3 experts. To measure the quality of care variable, the questionnaire was used according to the SERQUAL model that consists of 30 items on the Likert scale (Never, almost never, sometimes, almost always and always), the same that includes five dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, and for the user satisfaction variable the questionnaire was used with a total of 24 items corresponding to the three dimensions: dignified and respectful treatment, courtesy and kindness, professional competence, whose results are presented graphically and textually. Therefore, from the results obtained, it was found that the quality of care is directly related ($Rho = 0,723$) and significantly ($p = 0.000$) with user satisfaction in the Grau Hospital emergency service, 2017.

Concluding, that the quality of attention is positively and significantly related to the satisfaction of the user of the emergency service of the Grau Hospital.

Keywords: Quality of attention, user satisfaction, hospital.