



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de
Cuidados Intensivos del servicio de Medicina y Cirugía
del Hospital Regional de Loreto – 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRIA
EN GESTION EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR(a):

Arista Rodríguez, Zéfora Bárbara

ASESOR:

Dr. Chávez Chacaltana, Ricardo

SECCION

CIENCIAS MÉDICAS

LINEA DE INVESTIGACION

GESTION EN LOS SERVICIOS DE SALUD

PERU-2015

MIEMBROS DEL JURADO

Dr.....

Presidente

Dr.....

Miembro del jurado

Dr.....

Miembro del jurado

Dr.....

Asesor

DEDICATORIA

A Dios, mi padre celestial porque en el encontré la fuente de la inspiración

AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mi agradecimiento a las siguientes personas e Instituciones

- Al Dr. RICARDO CHAVEZ CHACALTANA por su asesoramiento a lo largo del desarrollo del presente estudio.
- la Dra. HAYDEE ALVARADO CORA, docente de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, por su acertada asesoría y apoyo constante.
- Al Mgr. ELISEO ZAPATA VÁSQUEZ, docente de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, por su valiosa asesoría estadística.
- A todas las personas que pertenecieron a la muestra, por haber participado muy gustosamente en el Proyecto.
- A los miembros del jurado calificador por la dedicación prestada al revisar mi proyecto de investigación.
- A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de culminar mis estudios de Maestría, en la especialidad de Gestión en los servicios de Salud.

MUCHAS GRACIAS

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Zefora Bárbara, Arista Rodríguez, con DNI 05411077, estudiante del Programa de Maestría en Gestión en los Servicios de Salud, declaro ser autora del presente trabajo eximo expresamente a la Universidad Cesar Vallejo y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Iquitos, 29 de Octubre del 2015

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: “Satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Regional de Loreto – 2015”, Con la finalidad de obtener el Grado Académico De Maestría En Gestión En Los Servicios De Salud, en cumplimiento del reglamento de la Universidad César Vallejo.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Zéfora Bárbara Arista Rodríguez

DNI N° 0541077

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
Antecedentes	12
Marco Teórico:	17
Calidad en Salud	17
Medición de la calidad de servicio	18
Satisfacción del Usuario:	19
Elementos	19
Justificación	21
1.1. Problema de investigación	21
1.2. Hipótesis	22
1.3. Objetivos	22
II. MARCO METODOLÓGICO	23
2.1. Variables	23
2.2. Operacionalización de variables	24
2.3. Metodología	28
2.4. Tipo de estudio	28
2.5. Diseño	28
2.6. Población, muestra y muestreo	28
2.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos	29
2.8. Métodos de Análisis de Datos	30
2.9. Aspectos Éticos	30
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
VIII. ANEXOS	51
Anexo 01	52
Artículo Científico	55

RESUMEN

El objetivo fue, Determinar la satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Cuidados Intensivos de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Regional de Loreto, 2015, a través de la comparación de sus dimensiones. El método empleado fue cuantitativo y el diseño no experimental de tipo descriptivo comparativo, la población estuvo conformada por 253 usuarios externos y la muestra fueron 152. La técnica fue la encuesta SERVQUAL y el instrumento fue el cuestionario SERVQUAL, aprobado y utilizado por el MINSA, con 22 preguntas para evaluar expectativas y 22 preguntas para evaluar percepción, Los datos fueron analizados con el SPSS versión 22,0, la prueba estadística inferencial fue el coeficiente Chi Cuadrado de Homogeneidad, utilizando un nivel de significancia del 5% un valor de significancia de $p < 0,05$.

En los Resultados; Al analizar el comportamiento de las dimensiones, se encontró, en cuanto a satisfacción: Existe predominio de la dimensión empatía (69.3%), seguido por seguridad (60.5%), fiabilidad y aspectos tangibles (55%) respectivamente y capacidad de respuesta (39%).

En cuanto a insatisfacción: Existe predominio de la dimensión capacidad de respuesta (61,0%), seguido por fiabilidad y aspectos tangibles (45%) respectivamente, seguridad (39,5%) y empatía (30,7%).

Como conclusión: Al establecer comparación estadística entre las dimensiones se encontró a través del coeficiente Chi Cuadrado de Homogeneidad, utilizando un nivel de significancia del 5% un valor de significancia de $p < 0,05$ para la significancia de la prueba resultando con $X^2 = 134,341$ valor $p = 0,000$ ($p < 0,05$), lo que indica que existe diferencia significativa entre las proporciones de las dimensiones de satisfacción del usuario externo.

ABSTRACT

The objective was to determine the satisfaction of external users of the Intensive Care Unit of the services of Medicine and Surgery of Regional Hospital of Loreto, 2015, through the comparison of its dimensions. The method used was quantitative and non-experimental descriptive comparative design, the population consisted of 253 external users and the sample was 152. The technique was the SERVQUAL survey instrument and the SERVQUAL questionnaire was approved and used by the MOH, 22 questions to assess expectations and 22 questions to assess perception, Data were analyzed using SPSS version 22.0, was inferential statistical test Chi Square coefficient of homogeneity, using a significance level of 5% significance worth $p < 0.05$.

In the results; When analyzing the behavior of the dimensions, he found, in satisfaction: There is a predominance of empathy dimension (69.3%), followed by security (60.5%), reliability and tangible aspects (55%) respectively and responsiveness (39 %).

As dissatisfaction: There predominance of responsiveness (61.0%), followed by reliability and tangibles (45%) respectively security (39.5%) and empathy (30.7%) dimension.

In conclusion: In establishing statistical comparison between the dimensions was found through Chi Square coefficient of homogeneity, using a significance level of 5% significance value of $p < 0.05$ for the significance of the test resulting with $X^2 = 134.341$ p value = 0.000 ($p < 0.05$), indicating that there is significant difference between the proportions of the dimensions of the external user satisfaction.