



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Satisfacción del cliente externo de los servicios de salud y su relación con la calidad de atención en el Hospital II 1, Tocache San Martín 2014”

**TESIS PARA OBTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN
GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

BR. VÁSQUEZ ALVA, WILDER

ASESOR

Mg. CABELLO CALIXTO, ALEX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ATENCIÓN HOSPITALARIA

TOCACHE – PERÚ

2016



Dra. Juliana Chumbe Muñoz

Presidenta



Mg. Keller Sánchez Dávila

Secretario



Mg. Wilson Torres Delgado

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios y de manera especial a mi Esposa Maria del Pilar, a mis hijos Wilder Manuel y Adriana Domenica, por el apoyo incondicional y amor que me brindan y por enseñarme a ver la grandeza de la humanidad en su más simple expresión, a mis padres Wilder y Maria por su Amor y ejemplo de vida.

Wilder

Agradecimientos

En el proceso de la ejecución de la tesis aprendí no sólo aspectos académicos, si no también espirituales y cualitativos, halle muchas personas que me facilitaron el proceso dándome parte de su fuerza y enseñándome que la reciprocidad, la lealtad y el agradecimiento era la mejor forma de retribuir este apoyo, a todos aquellos amigos, mi verdadero agradecimiento.

Wilder

Declaración de autenticidad

Yo, Wilder Vásquez Alva, estudiante del programa de Gestión Pública de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 01123251, con la tesis titulada “Satisfacción del cliente externo de los servicios de salud y su relación con la calidad de atención en el Hospital II 1 de Tocache, San Martín 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tocache, abril del 2015



Br. Wilder Vásquez Alva
DNI N° 01123251

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción del cliente externo de los servicios de salud y su relación con la calidad de atención, en el Hospital II 1 de Tocache. San Martín, 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Magister en Gestión Pública.

El Autor.

Índice

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTOS	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
RESUMEN	X
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. PROBLEMA	29
1.1.1. <i>Formulación del problema</i>	33
1.2. HIPÓTESIS.....	34
1.2.1. <i>Hipótesis general</i>	34
1.2.2. <i>Hhipótesis específicas</i>	34
1.3. OBJETIVOS	34
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	34
1.3.2. <i>Objetivos Específicos:</i>	34
II. MARCO METODOLÓGICO	35
2.1. VARIABLES.	35
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	35
2.3. METODOLOGÍA.....	35
2.4. TIPOS DE ESTUDIO	36
2.5. DISEÑO	36
2.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	37
2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
2.8. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	38
2.9. ASPECTOS ÉTICOS	38
III. RESULTADOS.....	39

IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS	53
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	54
ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	55
ANEXO N° 03: FICHAS DE VALIDACIÓN	62
ANEXO N° 04: AUTORIZACIÓN DE APLICAR EL INSTRUMENTO	65

Índice de tablas

Tabla 1: Servicios ofertados y frecuencia de atenciones en el Hospital II 1 Tocache, 2014.....	39
Tabla 2: Satisfacción del usuario externo en el Hospital II 1 Tocache, 2014	40
Tabla 3: Calidad de atención en los servicios del Hospital II 1 Tocache, 2014	42
Tabla 4: Pruebas de normalidad	43
Tabla 5: Correlación de la satisfacción del cliente externo de los servicios de salud con la calidad de atención en el Hospital II 1 Tocache, 2014.....	44

Índice de gráficos

Gráfico 1: Procedencia de los usuarios atendidos en los servicios ofertados por el Hospital II 1 Tocache.....	40
Gráfico 2: Satisfacción del usuario externo en el Hospital II 1 Tocache, 2014	41
Gráfico 3: Calidad de atención de los servicios ofertados por el Hospital II 1 Tocache, 2014.....	42

Resumen

La presente tesis titulada “Satisfacción del cliente externo de los servicios de salud y su relación con la calidad de atención en el Hospital II – 1 de Tocache, 2014”, planteándose como objetivo de estudio determinar la relación de la satisfacción del cliente externo con la calidad del servicio que oferta el Hospital II 1 de Tocache, San Martín 2014. Asimismo, el estudio planteó la siguiente hipótesis de investigación, existe relación significativa entre la satisfacción laboral con la calidad de atención. El estudio empleado es no experimental, enmarcado dentro del diseño correlacional, de naturaleza transversal y observacional. La población total del estudio fue de 400 clientes, con una muestra de 77 clientes, se utilizó la encuesta para conocer las variables estudiadas. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 20.0, empleando las pruebas no paramétricas con el estadígrafo R Pearson. Los principales resultados fueron la satisfacción del cliente externo con una calificación de regular con un 51% y la calidad de atención con una calificación de regular con un 69%. La principal conclusión es la existencia de relación significativa entre la satisfacción con la calidad de atención en el Hospital II 1 Tocache, con un coeficiente de correlación 0,579.

Palabras Claves: Satisfacción del usuario – Calidad de Atención

Abstract

This thesis entitled "external customer satisfaction of health services and its relationship to quality of care in the Hospital II - Tocache 1, 2014", considering study aimed to determine the relationship of the external customer satisfaction with the quality of service offered by the Hospital II 1 of Tocache, San Martín 2014. The study also raised the following hypothesis, there is significant relationship between job satisfaction with the quality of care. The employee is not experimental study, part of the correlational design, transversal and observational nature. The total study population was 400 clients, with a sample of 77 customers, the survey to find the Studied variables was used. For data processing SPSS statistical software version 20.0 was used, using the nonparametric tests with Pearson R statistic. The results were principales external customer satisfaction with a regular rate with 51% and the quality of care with a rating of 69% regularly. The main conclusion is the existence of significant relationship between satisfaction with the quality of care in the Hospital II 1 Tocache, with a correlation coefficient of 0.579.

Keywords: User satisfaction - Quality of Care