



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción del usuario externo, desde las dimensiones de calidad de atención, en el servicio de emergencia de Gineco-Obstetricia – 2015.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los servicios de salud

AUTOR:

Br. Roncal Espejo, Jesús Miguel

ASESOR:

Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2016

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza, guía y hacedor de todo en mi vida; mis padres quienes con esfuerzo y mucho trabajo lograron forjarme como profesional; mis hermanas que son mi apoyo y motivación para salir adelante; mi esposa por su amor y apoyo incondicional; a mi hijo que está en camino, quien es la luz y motor de mi vida.

Gracias a todos ustedes por su amor, consejos, apoyo y ser siempre mi motivación constante para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi amigo fiel, mi fortaleza, mi esperanza, mi ayuda, mi socorro, por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida, bendiciéndome con salud y fortaleciendo mi fe para enfrentar las adversidades de la vida y poder lograr mis objetivos trazados

A mi familia y esposa por su tiempo, apoyo y tolerancia en esta etapa de mi vida personal y profesional permitiéndome llegar a esta última fase de la investigación.

A mis compañeros de estudios, por contribuir a arribar al final del camino y por haberme permitido cultivar su amistad.

Al Dr. Diestra Palacios Julio, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo por su incondicional y desinteresado apoyo profesional, lo cual permitió desarrollar con éxito el presente trabajo de investigación.

Al personal de Salud del Hospital de Chepén, en especial a la Obstetra Karina Rojas Olivos, por su incondicional apoyo profesional durante la aplicación de las encuestas de este trabajo de investigación.

Muchas Gracias

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Roncal Espejo Jesús Miguel, estudiante del Programa de Maestría en Gerencia en los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 46199033, con la tesis titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo, desde las dimensiones de calidad de atención, en el servicio de emergencia de Gineco-Obstetricia del Hospital de Chepén – Noviembre 2015.”

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 autoplagiada; 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 presenten 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), autoplagio (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.

Lugar y fecha: Trujillo 22 de Mayo del 2016



Roncal Espejo Jesús Miguel

DNI: 46199033

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada **“Nivel de satisfacción del usuario externo, desde las dimensiones de calidad de atención, en el servicio de emergencia de Gineco-Obstetricia del Hospital de Chapén – Noviembre 2015”**, con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

El Autor.

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Problema.....	15
1.2. Hipótesis.....	15
1.3 Objetivos	15
II. MARCO METODOLÓGICO	16
2.1. Variables	16
2.2. Operacionalización de variables.....	16
2.3. Metodología.....	17
2.4. Tipos de estudio	17
2.5. Diseño	17
2.6. Población, muestra y muestreo	17
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
2.8. Métodos de análisis de datos	19
2.9. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	31
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
VIII. ANEXOS	35
Anexo 01: Cuestionario de Calidad de Atención en salud	35
Anexo 02: Consentimiento informado.....	37
Anexo 03: Esquema del Artículo Científico	38

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo, desde las dimensiones de calidad de atención, en el servicio de emergencia de Gineco-Obstetricia del Hospital de Chepén – Noviembre 2015. Se realizó un tipo de estudio no experimental, descriptivo, prospectivo, transversal; se tuvo una muestra de 350 usuarios externos, a quienes se aplicó la encuesta de SERVQUAL.

Los resultados mostraron el nivel de satisfacción global del usuario externo en el servicio de emergencia de Gineco-Obstetricia del Hospital de Chepén, fue de 57% de insatisfechos. Respecto nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones encontramos: En la dimensión FIABILIDAD (65.6% insatisfechos); CAPACIDAD DE RESPUESTA (53.2% satisfecho), SEGURIDAD (62.4% insatisfechos), EMPATÍA (51.8% insatisfechos) y ASPECTOS TANGIBLES (58.4% insatisfecho).

Los ítems con mayor porcentaje de insatisfacción fueron: Cuentan con mecanismos para atender un reclamo o queja (76.7%), fue corto el tiempo de espera (68.0%), se respetó la privacidad del paciente durante la atención en el consultorio (68.9%), los servicios higiénicos se mantiene limpios para los pacientes (81.1%). Los ítems con mayor grado de satisfacción fueron: la atención en el área de caja/ farmacia fue rápida (63.4%), el consultorio donde fue atendido contó con el equipo disponible y los materiales necesarios para su atención (70.3%)

PALABRAS CLAVE

Calidad de atención, nivel de satisfacción, usuario externo.

ABSTRACT

This research was conducted to determine the level of satisfaction of external users, from the dimensions of quality of care, the emergency service Obstetrics and Gynecology Hospital Chepén - November 2015 a type of study was carried out not experimental, descriptive, prospective, transversal; a sample of 350 external users, whom the survey was taken SERVQUAL was applied.

The results showed the overall level of external user satisfaction in the emergency service of Obstetrics and Gynecology Hospital Chepén, was 57% of dissatisfied. Regarding level of user satisfaction by dimensions are: reliability dimension (65.6% dissatisfied); Responsiveness (53.2% satisfied), security (62.4% dissatisfied), EMPATHY (51.8% dissatisfied) and tangibles (58.4% dissatisfied).

The items with the highest percentage of dissatisfaction were there mechanisms to address a claim or complaint (76.7%), was short waiting time (68.0%), patient privacy is respected during care in the office (68.9%), it is kept clean hygienic services for patients (81.1%). Items with a higher degree of satisfaction were: attention in the area of box / pharmacy was rapid (63.4%), the clinic where he was treated counted with the available equipment and materials needed for care (70.3%)

KEYWORDS

Quality of care, satisfaction, external user.