



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de
Laboratorio del Hospital II Essalud Huaraz. Año 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORES:

Br. Inga Castillo, Marisa Edith
Br. Mamani Casafranca, Maribel

ASESOR:

Dr. Ruben Chumpitaz Durand

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ-2015

Mg. Estrella Esquiagola Aranda

Presidente

Mg. Emil Beraún Beraún

Secretario

Mg. Oriana Rivera Lozada

Vocal

Dedicatoria

Dedico este estudio, a Dios y a mis padres. A Dios, porque lo he sentido presente en cada momento de mi vida, dándome fortaleza para continuar; a mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo y depositando su confianza en cada reto que se me presentaba

Maribel Mamani Casafranca.

Dedicatoria

Este estudio se lo dedico a mi familia, pilares fundamentales en mi vida, sin ellos no hubiese podido culminar esta etapa, que con tanto esfuerzo he podido culminar.

Marisa Edith Inga Castillo.

Agradecimiento

Un sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han participado en el proceso de ejecución de este estudio, a los usuarios que participaron voluntariamente en el llenado de las encuestas y a las autoridades del Hospital II Essalud Huaraz, por facilitar los trámites para la recolección de la información.

A la Dra. Oriana Rivera y a los docentes quien a lo largo de este tiempo han puesto a prueba sus capacidades y conocimientos en el desarrollo de esta investigación. A nuestros docentes a quienes les debemos parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza. Finalmente un agradecimiento a esta prestigiosa universidad, la cual abrió sus puertas a profesionales como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo.

Declaración de Autenticidad

Yo, Marisa Edith Inga Castillo identificada con DNI N°07263364 y Maribel Mamani Casafranca, identificada con DNI N°40482551, ambas estudiantes del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con la tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio del Hospital II Essalud Huaraz. Año 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

1) La tesis es de nuestra autoría. 2) Hemos 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 del Hospital II Essalud Huaraz.

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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de Febrero del 2015

Marisa Edith Inga Castillo

DNI: 07263364

Maribel Mamani Casafranca

DNI: 40482551

Presentación

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la tesis titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio del Hospital II Essalud Huaraz. Año 2014”, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio del Hospital II Essalud Huaraz durante el año 2014, en el cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Las autores.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
Capítulo I: Problema de Investigación	13
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Formulación del Problema	16
1.3 Justificación, relevancia y contribución	17
1.4 Objetivos	18
1.4.1 Objetivo General	18
1.4.2 Objetivos Específicos	18
Capítulo II: Marco Referencial	
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Antecedentes Nacionales	20
2.1.2 Antecedentes Internacionales	23
2.2 Marco Teórico	25
Capítulo III: Hipótesis y Variables	
3.1 Hipótesis	38
3.2 Identificación de Variables	38
3.3 Descripción de Variables	38
3.3.1 Definición conceptual	38

3.3.2 Definición operacional	
3.4 Operacionalización de Variables	40
Capítulo IV: Marco Metodológico	
4.1 Tipo y diseño de investigación	43
4.2 Población, muestra y muestreo	43
4.3 Criterios de selección	44
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.5 Validación y confiabilidad del instrumento	45
4.6 Procedimientos de recolección de datos	50
4.7 Métodos de análisis de datos e interpretación de datos	51
4.8 Consideraciones éticas	51
Capítulo V: Resultados	
Capítulo VI: Discusión	
6.1 Discusión	71
Conclusiones	74
Recomendaciones	75
Referencias Bibliográficas	77
Anexos:	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Consentimiento informado	
Anexo 3: Ficha de recolección de datos	
Anexo 4: Cuestionario basado en el SERVQUAL modificado	
Anexo 5: Escala de Estanones	

Resumen

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio del Hospital II Essalud Huaraz durante el año 2014.

Metodología: Estudio de tipo descriptivo, prospectivo de corte transversal. La población estuvo constituida por 151 usuarios externos que acudieron al servicio de Laboratorio del Hospital II Es salud Huaraz en el año 2014. Para la recolección de los datos se utilizó un instrumento basado en el cuestionario SERVQUAL modificado (Quality Service), el cual fue valido por dos expertos y confiabilizado con una prueba piloto cuyo alfa de Crombach fue 0.71. Los resultados se analizaron en programa estadístico SPSS v.21; para las variables cuantitativas se estimaron medidas de tendencia central y medidas de dispersión y para las variables cualitativas se estimaron frecuencias absolutas y porcentajes.

Resultados y conclusiones: El 47% de los usuarios externos estuvieron “Medianamente Satisfechos” con la atención brindada en el servicio de laboratorio; además se observó que sobre la fiabilidad del personal, el 48.3% mostró “Satisfacción Media”, el 28.5% “Satisfacción Alta” y el 23.2% “Satisfacción Baja”; en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio, el 78.1% manifestó “Satisfacción Media”, el 13.9% “Satisfacción Baja” y el 7.9% “Satisfacción Alta”; sobre la Seguridad, el 45.7% indicó “Satisfacción Media”, el 29.1% “Satisfacción Baja” y el 25.2% “Satisfacción Alta”; sobre la empatía en el servicio, el 62.3% refirió “Satisfacción Media”, el 19.2% “Satisfacción Alta” y el 18.5% “Satisfacción Baja”; sobre los aspectos tangibles, el 52.3% manifestó “Satisfacción Media” y el 23.8% “Satisfacción Baja” y el 23.8% “Satisfacción Alta”.

El 47% de los usuarios externos que acudieron al laboratorio del Hospital II Essalud Huaraz durante el año 2014 estuvieron “Medianamente Satisfechos” con la atención brindada en dicho servicio, un 27.2% estuvieron “Muy satisfechos” y un 25.2% “Insatisfecho”.

Palabras Claves: Nivel de satisfacción, usuario externo, servicio de laboratorio.

Abstract

Objective: Determine the level of external user satisfaction in the service of the Hospital Laboratory II Essalud Huaraz during 2014.

Methodology: Study descriptive, cross-sectional prospective. The population was constituted by 151 external users who presented to the Hospital Laboratory II Is health Huaraz in 2014. For collection of data, was used an instrument based on the modified SERVQUAL questionnaire (Quality Service), which was valid for three experts and confiabilizado with a pilot whose Cronbach's alpha was 0.71. The results were analyzed in SPSS v.21; for quantitative variables measures of central tendency and dispersion measures were estimated for qualitative variables and for absolute frequencies and percentages were estimated.

Results and conclusions: 47% of external users were "Moderately Satisfied" with the care provided in the laboratory service; also observed that about the reliability of personnel, 48.3% showed "Satisfaction Media", 28.5% "High Satisfaction" and 23.2% "Satisfaction Low"; about the response capacity of the service, 78.1% manifested "Satisfaction Media", 13.9% "Satisfaction Low" and 7.9% "Satisfaction High"; on Safety 45.7% indicated "Satisfaction Media", 29.1% "Satisfaction Low" and 25.2% "Satisfaction High"; about empathy in service, 62.3% reported "Satisfaction Media", 19.2% "High Satisfaction" and 18.5% "Satisfaction Low"; on the tangible aspects, 52.3% manifested "Satisfaction Media" and 23.8% "Satisfaction Low" and 23.8% "High Satisfaction".

47% of external users who went to Hospital Laboratory II Essalud Huaraz during 2014 were "moderately satisfied" with the care provided in this service, 27.2% were "very satisfied" and 25.2% "Unsatisfied".

Keywords: Level of satisfaction, external user, laboratory services.