



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina del Hospital Juanjuí II-E-Provincia de Mariscal Cáceres-Región San Martín-2014”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. GUZMÁN CASANOVA MARÍA DE JESÚS

ASESOR:

Mg. SÁNCHEZ DÁVILA KELLER

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES

TARAPOTO - PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

T E S I S:

“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL JUANJUÍ II-E-PROVINCIA DE MARISCAL CÁCERES-REGIÓN SAN MARTÍN-2014”

**PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

PRESENTADA POR LA BACHILLER:

GUZMÁN CASANOVA MARÍA DE JESÚS

APROBADA POR:

Dr. JUAN RAFAEL JUÁREZ DÍAZ
Presidente

Dr. KIEFFER SEGUNDO BAZÁN VARGAS
Secretario

Mg. KELLER SÁNCHEZ DÁVILA
Vocal

Tarapoto, diciembre de 2014

DEDICATORIA

A la memoria de Julio y Rudita,
mis amados padres, quienes
me transmiten su amor y
energía desde el cielo.

A Katherin y Susan, mis
adoradas hijas, quienes son el
motor que me impulsan a
seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a:

-Dios por permitirme lograr un proyecto más en vida.

-A la universidad César Vallejo por acogerme en sus claustros.

Expreso mi gratitud y profundo aprecio:

- A todos los docentes de la maestría que nos impartieron sus conocimientos y nos transmitieron sus experiencias, motivándonos en todo momento a seguir adelante.
- Al Mg. Keller Sánchez Dávila por el constante y cuidadoso asesoramiento, guiándome a través de todo el diseño y desarrollo presente investigación.
- A la Economista Jessica Natalie Lozano Robalino directora del Hospital Juanjuí-II-E por la autorización para la realización del presente estudio.
- A los usuarios externos del servicio de medicina que participaron en la encuesta.
- A mis compañeros maestrandos por sus sugerencias que enriquecieron la presente investigación.
- Un especial agradecimiento a Katherin, mi princesita, por su incondicional apoyo y empuje a lo largo de toda la maestría y durante el desarrollo de la presente investigación.

**DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD
DECLARACIÓN JURADA**

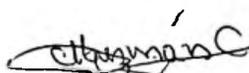
Yo, **MARÍA DE JESÚS GUZMÁN CASANOVA**, identificada con D.N.I N°25538928 con la tesis titulada: **"Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina del Hospital Juanjuí II-E-Provincia de Mariscal Cáceres-Región San Martín-2014"**

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 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 (presentar 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.

Tarapoto, diciembre de 2014



**MARÍA DE JESÚS GUZMÁN CASANOVA
DNI: 25538928**

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina del hospital Juanjuí II-E. Provincia de Mariscal Cáceres. Región San Martín-2014", con la finalidad de identificar la satisfacción global percibida por los usuarios externos respecto a la atención recibida en el servicio de medicina del Hospital Juanjuí II-E-provincia de Mariscal Cáceres-Región San Martín, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister. Esperando cumplir con Los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES	i
Presentación.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	8
ABSTRAC	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Antecedentes.....	10
1.1.1 Internacionales.....	10
1.1.2 Nacionales.....	12
1.1.3 Regionales.....	16
1.1.4 Locales.....	16
1.2. Marco teórico.....	17
1.2. 1 Calidad en salud	17
1.2.2 Calidad en la consulta externa.....	21
1.2.3 Satisfacción del usuario externo.....	22
1.2.4 Calidad de servicio.....	24
1.3. Justificación.....	32
1.4. Problema	35
1.4.1 Formulación del problema.....	36
1.4.2 Hipótesis.....	36

1.5. Objetivos.....	36
1.5.1 General.....	36
1.5.2 Específicos.....	37
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO.....	38
2.1. Variables.....	38
2.1.1 Operacionalización de variables.....	38
2.2. Metodología.....	39
2.3. Tipo de estudio.....	39
2.4. Diseño de investigación.....	39
2.5. Población, muestra y muestreo.....	39
2.5.1 Población.....	39
2.5.2 Muestra.....	39
2.5.3 Muestreo.....	40
2.6. Técnicas e instrumentos de validación de datos.....	40
2.6.1 Técnica.....	40
2.6.2 Instrumento.....	40
2.6.3 Validación y confiabilidad del instrumento.....	41
2.7. Métodos de análisis de datos.....	41
2.8. Aspectos éticos.....	41
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	42
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.....	50
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....	52
CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES.....	53
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	56

RESUMEN

EL objetivo general de la presente investigación fue la de identificar la satisfacción global percibida por los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Juanjui II-E-provincia de Mariscal Cáceres-Región San Martín.

Es investigación básica (pura), descriptiva, cuantitativa, de corte transversal y orientada a la aplicación.

La muestra estuvo conformada por 157 usuarios, seleccionados por muestreo no probabilístico de tipo intencional, respetando los criterios de inclusión y exclusión establecidos. La técnica utilizada fue el modelo de encuestas SERVQUAL (modificado para CE). El instrumento utilizado fue el cuestionario que incluye en su estructura 07 preguntas de datos generales, 22 de expectativas y 22 de percepciones, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los datos se procesaron utilizando el aplicativo Excel de acuerdo al servicio y categoría correspondiente.

Respecto a las características generales, se encontró que el 74% de encuestados corresponden a los usuarios; el grupo de mayores de 55 años de edad son los que acuden con mayor frecuencia al servicio de medicina alcanzando un porcentaje de 33.12% (52); el 73% son del sexo femenino; la mayoría (74%) tienen primaria; el 99% tienen acceso al SIS y el 92% de los encuestados son pacientes continuadores.

Respecto a la satisfacción global, los resultados nos muestran que un 45% de encuestados se encuentran satisfechos con la atención recibida, mientras que el 55% no lo está. Asimismo en las dimensiones de capacidad de respuesta y de aspectos tangibles los resultados muestran una satisfacción del 56% y 65%, respectivamente, mientras que en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía se encontró una insatisfacción del 64%, 79% y el 54% respectivamente.

Se concluye: más del 50% de usuarios se encuentran insatisfechos con la atención recibida en el servicio de medicina del hospital Juanjui II-E.

Palabras claves: usuario externo, expectativas del usuario, percepción del usuario, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The general mission of this research was to identify the global satisfaction perceived by external users of the health service Hospital Juanjui II-E-province of Mariscal Caceres-San Martin Region

It is basic research (pure), descriptive, cross-sectional, quantitative and application-oriented.

The sample was comprised of 157 usuarios, selected by sampling not probabilistic intentional type, while respecting the criteria of inclusion and exclusion. The technique used was the model of SERVQUAL survey (CE modified). The instrument used was a questionnaire including 7 questions in its general data, 22 expectations and 22 perceptions, distributed in 5 evaluation criteria or dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. The data were processed using the Excel application according to the service and corresponding category and hypothesis testing Chi square.

The General properties, found that 74% of respondents belong to users; the Group of over 55 years of age are those who come most frequently to the medicine service reaching a percentage of 33.12% (52); 73% are female; the majority (74%) have primary; 99% have access to the SIS and 92% of those surveyed are continuation patients

The results of the research have allowed us to assess the satisfaction of external users of hospital Juanjui II-E. With respect to global satisfaction, we have that 45% are satisfied with the received attention. Likewise in the dimensions of capacity of response and tangible aspects the results show a satisfaction of 56% and 65%, respectively, while the dimensions of reliability, safety and empathy was found a dissatisfaction of 64%, 79% and 54% respectively

Conclusion: more than 50% of users are dissatisfied with the care received in the service of Medicine of the hospital Juanjui II-E.

Keywords: external user, user expectations, user perception, user satisfaction.