



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción de los usuarios externos según la calidad de atención en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede Lima 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Carmen Gabriela Márquez Chuquipiondo

ASESOR:

Dr. Roberto Marroquín Peña

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad

PERÚ - 2016

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio
Presidente

Mg. Janet Marisol Valdivieso Gonzáles
Secretaria

Dr. Roberto Marroquín Peña
Vocal

Dedicatoria

A Dios por estar siempre presente en cada paso que doy, iluminando mi vida.

A mi madre Gloria por haberme dado la vida y acompañarme en mi camino.

Agradecimiento

A mi madre Gloria por sus sabios consejos,
invalorable apoyo y motivación para seguir
desarrollándome profesionalmente.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Carmen Gabriela Márquez Chuquipiondo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 43608367, con la tesis titulada:

“Satisfacción de los usuarios externos según la calidad de atención en hospitalización en el servicio de ginecología clínica internacional sede Lima 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 auto plagiado; 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), 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.

Lima, Marzo del 2016

Carmen Gabriela Márquez Chuquipiondo
DNI N° 43608367

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la línea de Control Administrativo y Sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el Título de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud, se presenta el trabajo de investigación titulado: “Satisfacción de los usuarios externos según la calidad de atención en hospitalización en el servicio de ginecología clínica internacional sede Lima 2015”, que es requisito indispensable para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

El presente proyecto de investigación es diseño no experimental respetando el protocolo de investigación entregados por la universidad, consta de cuatro capítulos: El primer capítulo revisión de los antecedentes de investigación, (nacionales, internacionales), fundamentación científica del marco teórico, la justificación, realidad problemática, la formulación del problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo desarrolla el marco metodológico comprendiendo las variables,, el tipo y método de investigación, diseño del estudio, la población y su respectiva muestra,, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados y métodos de análisis de datos. Tercer capítulo: están los aspectos administrativos y el cuarto capítulo capítulo las referencias bibliográficas y los anexos.

Estimados miembros del jurado, esperando que este proyecto de investigación sea evaluado y merezca su aprobación.

La autora.

ÍNDICE

| | |
|---|-------------|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Lista de tablas | ix |
| Lista de figuras | xiii |
| Resumen | xv |
| Abstract | xvi |
| I. INTRODUCCIÓN | xvii |
| 1.1 Antecedentes | 19 |
| 1.2 Problema | 41 |
| 1.3 Hipótesis | 44 |
| 1.4 Objetivos | 45 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 47 |
| 2.1 Variables | 48 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 49 |
| 2.3 Metodología | 50 |
| 2.4 Tipo de estudio | 51 |
| 2.5 Diseño de estudio | 51 |
| 2.6 Población y muestra | 52 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 52 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 57 |

| | |
|-----------------------------------|------|
| | viii |
| III. RESULTADOS | 58 |
| IV. DISCUSIÓN | 90 |
| V. CONCLUSIONES | 95 |
| VI. SUGERENCIAS | 97 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 100 |
| ANEXOS | 109 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variable nivel de satisfacción | 49 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de atención. | 50 |
| Tabla 3. Baremos de la variable Satisfacción de los usuarios externos | 54 |
| Tabla 4. Baremos de la variable Calidad de atención | 54 |
| Tabla 5. Validez de los instrumentos | 55 |
| Tabla 6. Criterio de confiabilidad valores. | 57 |
| Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad | 57 |
| Tabla 8. Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción de los usuarios externos en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 59 |
| Tabla 9. Distribución de frecuencias de la dimensión respeto al usuario en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 60 |
| Tabla 10. Distribución de frecuencias de la dimensión eficacia en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 61 |
| Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión información completa en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 62 |

| | |
|--|----|
| Tabla 12. Distribución de frecuencias de la dimensión accesibilidad en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 63 |
| Tabla 13. Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 64 |
| Tabla 14. Distribución de frecuencias de la dimensión satisfacción global en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 65 |
| Tabla 15. Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 66 |
| Tabla 16. Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 67 |
| Tabla 17. Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 68 |
| Tabla 18. Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 69 |

| | |
|---|----|
| Tabla 19. Distribución de frecuencias de la dimensión empatía en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 70 |
| Tabla 20. Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 71 |
| Tabla 21. Tabla de contingencia Satisfacción de los usuarios externos * Calidad de atención | 72 |
| Tabla 22. Tabla de contingencia nivel de satisfacción y la fiabilidad | 73 |
| Tabla 23. Tabla de contingencia nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta | 74 |
| Tabla 24. Tabla de contingencia nivel de satisfacción y la seguridad | 75 |
| Tabla 25. Tabla de contingencia nivel de satisfacción y la empatía | 76 |
| Tabla 26. Tabla de contingencia nivel de satisfacción y la empatía | 77 |
| Tabla 27. Tabla de contingencia nivel de satisfacción y los elementos tangibles | 78 |
| Tabla 28. Prueba de Kolmogorov-Smirnov(a) para una muestra | 80 |
| Tabla 29. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Satisfacción de los usuarios externos * Calidad de atención | 81 |
| Tabla 30. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: nivel de satisfacción y la fiabilidad | 82 |
| Tabla 31. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta | 84 |

| | |
|---|----|
| Tabla 32. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: El nivel de satisfacción y la seguridad | 85 |
| Tabla 33. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: nivel de satisfacción y la empatía | 87 |
| Tabla 34. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: nivel de satisfacción y elementos tangibles | 88 |

LISTA DE FIGURAS

| | | |
|------------|--|----|
| Figura 1. | Niveles de la variable Satisfacción de los usuarios externos en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 59 |
| Figura 2. | Niveles de la dimensión respeto al usuario en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 60 |
| Figura 3. | Niveles de la dimensión eficacia en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 61 |
| Figura 4. | Niveles de la dimensión información completa en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 62 |
| Figura 5. | Niveles de la dimensión accesibilidad en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 63 |
| Figura 6. | Niveles de la dimensión seguridad en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 64 |
| Figura 7. | Niveles de la dimensión satisfacción global en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 65 |
| Figura 8. | Niveles de la dimensión fiabilidad en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 67 |
| Figura 9. | Niveles de la dimensión seguridad en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 69 |
| Figura 10. | Niveles de la dimensión empatía en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 70 |

| | |
|--|----|
| Figura 11. Niveles de la dimensión elementos tangibles en hospitalización en el servicio de ginecología clínica Internacional sede -Lima 2015. | 71 |
| Figura 12. Diagrama de burbujas Satisfacción de los usuarios externos * Calidad de atención. | 72 |
| Figura 13. Diagrama de burbujas nivel de satisfacción y la fiabilidad | 73 |
| Figura 14. Diagrama de burbujas nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta. | 74 |
| Figura 15. Diagrama de burbujas nivel de satisfacción y la seguridad | 75 |
| Figura 16. Diagrama de burbujas nivel de satisfacción y la empatía | 76 |
| Figura 17. Diagrama de burbujas nivel de satisfacción y la empatía | 77 |
| Figura 18. Diagrama de burbujas nivel de satisfacción y los elementos tangibles | 78 |

Resumen

El propósito principal de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos según la calidad de atención en hospitalización en el servicio de ginecología Clínica Internacional sede Lima 2015. Tiene importancia clínica porque nos permitirá conocer los niveles de satisfacción del usuario y la calidad de atención y se demostrará la relación directa que existe entre las variables. Se planteó como hipótesis: Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención en hospitalización en el servicio de ginecología, Clínica Internacional Sede - Lima 2015. La metodología de la investigación aplicada es de alcance correlacional, que través del análisis, observación y descripción de las variables se establecerá si hay relación entre estas. Se desarrollará durante el segundo semestre del 2015 con una muestra de 50 usuarios. Para la recolección de datos se utilizará una encuesta elabora, luego se tabularán los datos con el software SPSS 21 y nos darán los resultados, que servirán para poder informar a la dirección y también pueda servir como antecedente para otros trabajos de investigación. Con la elaboración de estrategias de mejoramiento se podrán reducir los problemas detectados solucionando las citas oportunas, exámenes programados a tiempo y por ende la satisfacción del usuario.

Palabras claves: satisfacción del usuario - calidad de atención

Abstract

The main purpose of this research is to determine the level of external users satisfaction in the quality of health care in the Gynecology Department at the Clinica Internacional, Lima, 2015. This research is important because it will allow us to know the levels of customer satisfaction and the quality of health care, also this research will show the direct relationship between these variables. Its hypothesis. There is a positive relationship between the level of external users satisfaction and the quality of health care in the Gynecology Department at the Clinica Internacional, Lima, 2015. The methodology of applied research is correlational allcance , that through the analysis observation and description of the variables is set if no relationship between them.. The study was developed during 2015-second half y with a sample of 50 users, data collection for a pre – made survey was used and the results were tabulate for the SPSS21 software. The results will is a Clinica Internacional health system review and the opportunity to report it as much as a precedent for future researchs.

With development of improvement strategies can be reduced by solving the problems detected timely appointments, exams scheduled on time and therefore user satisfaction.

Keywords: customersatisfaction – quality of care.