



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TESIS:

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN
LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO
DE GASTROENTEROLOGÍA EN EL HOSPITAL
DE ANDAHUAYLAS OCTUBRE 2015 – ABRIL
2016”**

TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:

**Magíster en Gestión de los Servicios de la
Salud**

AUTOR:

**Br. Benites Navarro Pamela
Martha**

ASESOR:

SICHEZ MUÑOS JULIO

SECCIÓN:

**Gestión en los Servicios de
Salud**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Calidad de Prestación
Asistencial**

PERÚ- 2016

PÁGINA DEL JURADO

DR. VIDAL RODAS, WILBER CASIANO
PRESIDENTE JURADO

Mg. CUENTAS CARRERA, CESAR EDUARDO
SECRETARIO JURADO

Mg. SICHEZ MUÑOZ, JULIO CESAR
MIEMBRO JURADO

DEDICATORIA

**A mis padres:
Martha y Aurelio**

Doy gracias al todopoderoso porque sin El no sería nada y no haría este trabajo.

A mis padres porque son y han sido fuente de mi desarrollo personal y profesional. Su paciencia y amor hicieron que tengan éxitos en mí como persona y en mi desempeño profesional, porque la condición de padres fue más allá. En los momentos de dificultades se comportaron como amigos, en el estudio fueron mi guía; es a ellos quien dedico este trabajo con gran cariño y amor como muestra de gratitud.

EL AUTOR

AGRADECIMIENTO

Por todo lo logrado hasta este punto de mi desarrollo profesional, agradezco a Dios y porque siempre está conmigo.

Agradezco a mis padres por tenerlos conmigo y aún en mi condición de ya profesional me saben inspirar para seguir adelante en este mundo competitivo. Gracias a mi hermano Aarón, que desde el cielo me acompaña; a mis hermanas Vanessa y Karen quienes han sido mis amigas fieles y sinceras, en los que he podido confiar y apoyarme para seguir adelante.

A todas aquellas personas que me saben dar consejos y motivan para seguir adelante, los cuales no hacen sino darme más motivos para continuar adquiriendo más conocimiento y experticia con el cual me debo a una atención de calidad en salud.

Agradezco también de manera especial a mi asesor de tesis MSc. Sichez Muñoz Julio Cesar quién con sus conocimientos y apoyo supo guiar el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

No es suficiente, para agradecer a ustedes!!

EL AUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Pamela Martha Benites Navarro, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 44245751, con la tesis titulada “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GASTROENTEROLOGÍA EN EL HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS. OCTUBRE 2015 – ABRIL 2016”

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 lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido plagiada 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 normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Andahuaylas, Agosto de 2016

Pamela Martha Benites Navarro
DNI N° 44245751

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GASTROENTEROLOGÍA EN EL HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS OCTUBRE 2015 – ABRIL2016 ”, con la finalidad de determinar la satisfacción del usuario externo en la calidad de atención que se brinda en el servicio de Gastroenterología a los pacientes atendidos en el Hospital “Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

El presente estudio presenta los resultados de *grado de satisfacción del usuario externo* que acuden al servicio de Gastroenterología del Hospital de Andahuaylas, la muestra de estudio estuvo compuesta de 34 pacientes a quienes se les encuestó después de la atención recibida en el servicio. La presente investigación es tipo descriptivo, prospectivo, cualitativa y de corte transversal.

La medición del grado de satisfacción se hizo en 4 niveles, siendo Muy Satisfecho el máximo grado de satisfacción e insatisfecho el menor grado de Satisfacción. En base a estas categorías, el estudio concluye que un 55.9 % de los pacientes en general salen del servicio con una atención poco satisfecha (19 pacientes), mientras que solo un 2.9% salen del servicio con una atención muy satisfecha (01 pacientes)

Con respecto a la edad, se observa que cuanto mayor es la edad de los pacientes, estos se encuentran poco satisfechos, con un 17.6%. Con respecto al sexo, la relación porcentual femenino - masculino de encuestados es de 52.9% (18) y 47.1% (16), de los cuales el 35.3% del sexo femenino son *poco satisfechas*, en tanto que un 26.5% de usuarios del sexo masculino se encuentran *satisfechos* con la atención

El Autor

INDICE:

PAGINA DEL JURADO.....	02
DEDICATORIA.....	03
AGRADECIMIENTO.....	04
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	05
PRESENTACION.....	06
RESUMEN.....	09
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCION.....	11
REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
TRABAJOS PREVIOS.....	13
TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA.....	18
FORMULACION DEL PROBLEMA.....	23
JUSTIFICACION DEL ESTUDIO.....	24
HIPOTESIS.....	25
OBJETIVOS.....	26
METODO.....	26
DISEÑO DE INVESTIGACION.....	27
VARIABLES, OPERACIONALIZACION.....	29
POBLACION Y MUESTRA.....	31
TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	32
METODOS DE ANALISIS DE DATOS.....	33
ASPECTOS ETICOS.....	34
RESULTADOS.....	36
DISCUSIÓN.....	56
COCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	60
ANEXOS.....	62
INSTRUMENTOS.....	62

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS.....	65
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	67
CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION.....	70
OTRAS EVIDENCIAS.....	71

RESUMEN

El presente estudio, es un trabajo de naturaleza cuantitativa, prospectiva, descriptivo de corte transversal que tiene como objetivo general determinar la Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el servicio de Gastroenterología a los pacientes que acuden al servicio por consultorio externo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto” Andahuaylas Perú, durante el periodo Octubre 2015 – Abril 2016”. La muestra fue no probabilística conformada por 34 pacientes del Servicio de Gastroenterología a quienes se les realizó una encuesta, que constan de nivel ordinario de muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, insatisfecho. Los resultados encontrados nos sirvió para determinar que el personal profesional que labora en el servicio de gastroenterología en cuanto al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención esta poco satisfecho con un 55.88% siendo las personas de sexo masculino y que oscilan en mayores de 60 años.

Concluyendo el nivel de satisfacción de los pacientes internados en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas”, puede considerarse poco satisfecho. Sin embargo debemos considerar que los resultados obtenidos tras la encuesta realizada son ligeramente inferiores a los obtenidos en otros estudios realizados.

Palabra Clave: Satisfacción sobre la calidad de atención.

ABSTRACT

This study is a work of quantitative, prospective, descriptive nature of cross-sectional general objective is to determine the satisfaction of external users on the quality of care provided by the service gastroenterology patients attending the service outpatient clinic in Hospital Hugo Pesce Pescetto "Andahuaylas Peru, during the period October 2015 - April 2016". The sample was composed of 34 nonprobability Gastroenterology patients who were surveyed, consisting of ordinary level of very satisfied, satisfied, dissatisfied, dissatisfied. The results helped us to determine that the professional staff working in the department of gastroenterology in the level of satisfaction with the quality of care is dissatisfied with 55.88% being people male and ranging in over 60 years.

Concluding the level of satisfaction of patients admitted to the Hospital Hugo Pesce Pescetto city of Andahuaylas "can be considered very satisfied. However we consider that the results obtained from the survey are slightly lower than those obtained in other studies.

Keywords: Satisfaction on quality of care.