



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de
Psicología del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma,
2015**

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

AUTOR:

Br. Mendoza Gutierrez, Jessica Ekatterina

ASESOR:

Dr. Bastidas Párraga, Gustavo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2016

.....
Dr. Cristobal Tembladera; Carolina Mercedes
Presidente

.....
Dr. Huamancaja Espinoza; Moisés
Secretario

.....
Dr. Bastidas Párraga; Gustavo
Vocal

DEDICATORIA

*Dedico la presente
investigación para mis padres
por el apoyo incondicional y al
tesoro más grande mi hija.*

Jessica Ekatterina

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Rector y Pionero de la Universidad César Vallejo Dr. César Acuña Peralta, por promover una buena educación en nuestro país, y haberme brindado la oportunidad de superación y desarrollo profesional.

A la Universidad Cesar Vallejo por forjar generaciones de profesionales e investigadores al servicio y desarrollo de la sociedad.

Agradecemos de forma reiterada al Dr. Gustavo Bastidas Párraga, quien con su orientación y dedicación ha sido la mano derecha de la culminación de este trabajo.

Agradecemos a todos los profesionales en psicología que laboran en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, por su apoyo y por formar parte de nuestro equipo de profesionales.

Agradecemos al Director del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, Dr. Luis por su cordial amabilidad y entusiasmo en la aplicación de esta investigación.

La Autora

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Jessica Ekatterina Mendoza Gutierrez, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 42938043 con la tesis titulada “Satisfacción del usuario externo en el servicio de psicología del hospital Félix Mayorca Soto, Tarma, 2015”

1. Declaro bajo juramento que:
2. La tesis es de mi autoría.
3. 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.
4. La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. 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 Cesar Vallejo.

Huancayo; 10 de diciembre del 2016.



Jessica Ekatterina Mendoza Gutierrez
DNI: 42938043

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, con el debido respeto que se merecen cada uno de ustedes tengo el agrado de presentar la Tesis que lleva por título “Satisfacción del usuario externo en el servicio de psicología del hospital Félix Mayorca Soto, Tarma, 2015” cuyo propósito es lograr el Grado de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

El presente trabajo tiene como finalidad hallar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de psicología del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma. Mi investigación se ha estructurado con Ocho Capítulos; Capítulo I está constituido por la Introducción, Capítulo II Método, Capítulo III considera Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V refiere las Conclusiones, Capítulo VI Recomendaciones, Capítulo VII lo referente a Propuesta y finalmente el Capítulo VIII Bibliografía.

Señores Miembros del Jurado dejo a vuestra consideración; para su respectiva valoración de la presente Tesis.

La Autora

ÍNDICE

CARÁTULA	i
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de cuadros	ix
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Objetivos	33

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	35
2.2. Variables; operacionalización	36
2.3. Población y muestra	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5. Métodos de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	45

CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1. Resultados demográficos	46
3.2. Resultados objetivo general	51

CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN	62
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES	70
CAPÍTULO VI	
RECOMENDACIONES	72
CAPÍTULO VII	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	78
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	
Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo N° 3: Matriz de validación del instrumento	
Anexo N° 4: Instrumento de investigación	
Anexo N° 5: Base de datos	
Anexo N° 6: Solicitud y constancia de aplicación del instrumento	
Anexo N° 7: Evidencias fotográficas	
Anexo N° 8: Plan de mejora continua	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Operacionalización de variables	37
Cuadro N° 02: Distribución de pacientes de la población que asiste al servicio de psicología del Hospital Felix Mayorca Soto de Tarma – 2015	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01:	Genero del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015.	46
Tabla N° 02:	Nivel de estudios del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015.	48
Tabla N° 03:	Tipo de seguro del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015.	49
Tabla N° 04:	Tipo de usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015.	50
Tabla N° 05:	Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015	51
Tabla N° 06:	Nivel de fiabilidad respecto a nivel de estudios del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015.	52
Tabla N° 07:	Nivel de capacidad de respuesta respecto a tipo de seguro del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015.	54
Tabla N° 08:	Nivel de seguridad respecto a edad del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015	56
Tabla N° 9:	Nivel empatía respecto a género del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015.	58
Tabla N° 10:	Nivel de aspectos tangibles respecto a tipo de usuario del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015.	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Genero del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015.	47
Gráfico N° 02: Nivel de estudios del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015	48
Gráfico N° 03: Tipo de seguro del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015	49
Gráfico N° 04: Tipo de usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015	50
Gráfico N° 05: Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015	51
Gráfico N° 06: Nivel de fiabilidad respecto a nivel de estudios del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015	53
Gráfico N° 07: Nivel de capacidad de respuesta respecto a tipo de seguro del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015	55
Gráfico N° 08: Nivel de seguridad respecto a edad del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015.	57
Gráfico N° 09: Nivel empatia respecto a género del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015	59
Gráfico N° 10: Nivel de aspectos tangibles respecto a tipo de usuario del usuario externo del servicio de psicología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma - 2015.	61

Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Psicología del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma, 2015

RESUMEN

En el presente trabajo de Investigación titulada Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Psicología del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma; el objetivo general es determinar el nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Psicología del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2015.

El tipo de investigación No Experimental, de nivel cuantitativo. El diseño de estudio: descriptivo simple. El material y método: se aplicó la selección No probabilística siendo la muestra 286 pacientes atendidos en el Servicio de Psicología entre 18 y 65 años de edad, del Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma. Se utilizó como instrumento de medición Cuestionario: SERVQUAL modificado a 22 pares de preguntas las cuales calculan el grado de satisfacción teniendo en cuenta sus expectativas y percepciones, modificado para Hospitales, Centros y Puestos de Salud. Esta tesis tuvo durabilidad desde el mes de Julio del 2015 – Marzo 2016. Se analizaron los datos con el procesador estadístico SPSS.

Los resultados nos muestran percepciones para Satisfacción del Usuario Externo donde el 41.3% se encuentra en un nivel ni insatisfecho ni satisfecho. En la dimensión de fiabilidad respecto a nivel de estudios el 42,1% del nivel técnico superior los usuarios están algo insatisfechos; en capacidad de respuesta respecto a tipo de seguro el 47,6% de usuarios con ningún tipo de seguro está ni insatisfecho ni satisfecho; en seguridad respecto a edad el 50,0% entre 54 a 65 años están algo insatisfechos; en empatía respecto a sexo el 51,1% del sexo femenino están ni insatisfecho ni satisfecho y en aspectos tangibles respecto a tipo de usuario el 51,0% de usuarios continuadores están ni insatisfechos ni satisfechos.

Palabras clave: encuesta SERVQUAL, nivel de satisfacción.

Satisfaction of the External User in the Psychology Service of the Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma, 2015

ABSTRACT

In the present research work entitled External user satisfaction in the psychology department of the Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma; The general objective is to determine the level of satisfaction of the external user in the psychology service of the Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2015.

The type of non-experimental research, of quantitative level. The study design: simple descriptive. The material and method: the non-probabilistic selection was applied, being the sample 286 patients attended in the Psychology service between 18 and 65 years old, of the Hospital "Félix Mayorca Soto" of Tarma. It was used as a measurement instrument Questionnaire: SERVQUAL modified to 22 pairs of questions which calculate the degree of satisfaction taking into account their expectations and perceptions, modified for hospitals, centers and health posts. This thesis lasted from July 2015 to March 2016. The data were analyzed with the SPSS statistical processor.

The results show perceptions for external user satisfaction where 41.3% are at a level neither dissatisfied nor satisfied. In the dimension of reliability with respect to the level of studies, 42.1% of the higher technical level users are somewhat dissatisfied; In response to the type of insurance, 47.6% of users with any type of insurance are neither dissatisfied nor satisfied; In security with respect to age 50.0% between 54 to 65 years are somewhat dissatisfied; In empathy with regard to sex, 51.1% of males are either unsatisfied or satisfied and in tangible aspects regarding the type of user, 51.0% of users are neither dissatisfied nor satisfied.

Key words: SERVQUAL survey, level of satisfaction.