



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención en  
consultorio externo del Hospital Goyeneche-2015**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Ramos Alejo, Ursula Graciela

**ASESOR:**

Mg. Zapata Delgado, Felipe Mario

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**AREQUIPA – PERU**

**2016**

PÁGINA DEL JURADO



DR. EDUARDO JARA ORTEGA

PRESIDENTE



MG. LUIS ALBERTO RAMOS RUIDIAS

SECRETARIO



MG. FELIPE MARIO ZAPATA DELGADO

Vocal

## **DEDICATORIA**

En honor a mis queridos padres por su invaluable apoyo moral e incondicional para seguir mis estudios de posgrado, en especial a nuestro Dios por sus planes hermosos conmigo.

A los docentes, gracias por su tiempo, por su apoyo así por la sabiduría que me transmitieron para la culminación de este proyecto.

Ursula

## **AGRADECIMIENTO**

Mi reconocimiento y gratitud a la Universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de seguir estudiando y permitir nuestra superación personal y profesional.

A todos los docentes y personas que laboran en esta casa universitaria de prestigio, que me brindaron su colaboración, sus conocimientos, su ayuda incondicional y sobre todo su amistad durante la realización de esta investigación.

De manera especial al Mg. Felipe Mario Zapata Delgado, quien nos ha incentivado a seguir y culminar satisfactoriamente la maestría, Gracias.

La autora

## DECLARACION JURADA

Yo, Ursula Graciela Ramos Alejo, estudiante del Programa de Maestría en Gerencia Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 29664425, con la tesis titulada:

"Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención en Consultorios Externos del Hospital Goyeneche – 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 plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para algún grado académico previo o título profesional,
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseado, 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.

Arequipa, 09 de marzo del 2016



Ursula Graciela Ramos Alejo

DNI 29664425

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: “Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención en Consultorio Externo de Cirugía del Hospital Goyeneche-2015”, en cumplimiento del Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

# INDICE

	Pág.
PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACION JURADA.....	v
PRESENTACION.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE GRAFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>13</b>
1.1 Problema.....	35
1.2 Hipótesis.....	36
1.3 Objetivo.....	37
1.3.1. Objetivo General:.....	37
1.3.2. Objetivos Específicos.....	37
<b>II. MARCO METODOLOGICO.....</b>	<b>37</b>
2.1 Variables.....	37
2.2 Operacionalización de Variables.....	38
2.3 Metodología.....	39

2.4 Tipo de Estudio.....	39
2.5 Diseño de Investigación.....	39
2.6 Población, muestra y muestreo.....	40
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
2.8 Métodos de análisis de datos.....	43
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
<b>IV. DISCUSION.....</b>	<b>55</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	
<b>VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS</b>	

## **VIII. ANEXOS**

**ANEXO 1:** Matriz de consistencia

**ANEXO 2:** Matriz de Operacionalización de variables

**ANEXO 3:** Encuesta de opinión sobre calidad de atención

**ANEXO 4:** Matriz de evaluación

**ANEXO 5:** Matriz de validación del instrumento

**ANEXO 6:** Base de Datos

**ANEXO 7:** Fotos en el lugar del Estudio: Hospital Goyeneche

**ANEXO 8:** Artículo científico



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1: Oportunidad de atención en consultorio.....	44
TABLA 2: Información completa sobre el estado de salud.....	45
TABLA 3: Respeto al usuario en atención de consultorio.....	46
TABLA 4: Accesibilidad a atención de salud .....	47
TABLA 5: Seguridad en la atención médica.....	48
TABLA 6: Percepción del usuario de los consultorios externos.....	49
TABLA 7: Competencia profesional.....	50
TABLA 8: Recursos humanos.....	51
TABLA 9: Calidad de atención .....	52
TABLA 10: Calidad percibida por el usuario.....	53

## ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Grafica 1: Oportunidad de atención en consultorio.....	44
Grafica 2: Información completa sobre el estado de salud.....	45
Grafica 3: Respeto al usuario en atención de consultorio.....	46
Grafica 4: Accesibilidad a atención de salud .....	47
Grafica 5: Seguridad en la atención médica.....	48
Grafica 6: Percepción del usuario de los consultorios externos.....	49
Grafica 7: Competencia profesional.....	50
Grafica 8: Recursos humanos.....	51
Grafica 9: Calidad de atención .....	52
Grafica 10: Calidad percibida por el usuario.....	53

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre satisfacción del usuario y la calidad de atención en Consultorio Externo de Cirugía del Hospital Goyeneche 2015 donde se aplicó el cuestionario, este estudio nos permitió evaluar la calidad de servicio de la consulta externa de Cirugía.

El presente estudio es de tipo no experimental con un diseño correlacional de corte transversal el método utilizado para medir el servicio y la satisfacción del usuario fue el modelo teórico de medición modificada, el cual mide la satisfacción de usuario de acuerdo a sus percepciones. Los datos se recopilaron directamente de la población objeto con un total de 26 preguntas, La población de la presente investigación, está compuesta por 4800 usuarios o atenciones es así que, la muestra es probabilística y la población muestral compuesta por 180 usuarios externos. La técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, que utiliza una escala Likert para determinar los resultados de la investigación. El análisis e interpretación se realizó por medio del programa SPSS (Statistical Data Analysis).

Al concluir la investigación en el análisis final de los datos se ha determinado que si existe relación entre la Satisfacción del Usuario y la Calidad de Atención en el consultorio externo de Cirugía del Hospital Goyeneche de Arequipa; al haberse corroborado con el coeficiente de correlación ( $r$ ) de Pearson con un valor de **0.623** y una significancia positiva de 0.000 es decir que existe una relación directa y positiva moderada entre ambas variables

**Palabras Claves:** Información completa, Accesibilidad, Percepción del usuario. Competencia Profesional, Recursos Humanos, Calidad de Atención.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between customer satisfaction and quality of care in outpatient clinic of Surgery Goyeneche 2015 where the questionnaire was applied Hospital, this study allowed us to evaluate the quality of service of outpatient surgery .

The present study is correlational not experimental design with cutting trasversal el method used to measure service and user satisfaction was the theoretical model SERVPERF modified measurement, which measures user satisfaction according to their perceptions. Data were collected directly from the target population with a total of 29 questions, the population of this research consists of 4800 users or attention so that the sample is probabilistic and the sample population composed by 180 external users. The technique is the survey and the instrument is the questionnaire, using a Likert scale to determine the results of the investigation. The analysis and interpretation was performed by means of SPSS (Statistical Data Analysis).

Upon completion of the investigation in the final analysis of the data it has been determined that the correlation between the Service and User Satisfaction in hospital in outpatient Goyeneche Arequipa; to have been corroborated by the correlation coefficient (r) of Pearson with a value of **0.623** and a positive significance 0.000 meaning that there is a direct and positive relationship between the two variables moderate

**Keywords:** complete information Accessibility User perception. Professional Competence, Human Resources, Quality of Care.