



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del
cliente externo en la unidad de economía del Hospital San
José Callao – 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Román Mondragón, Yesenia del Carmen

ASESOR:

Dr. Díaz Dumont, Jorge Rafael

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

Dra. Isabel Menacho Vargas

Presidente

Dra. Galia Lescano López

Secretario

Dr. Jorge Díaz Dumont

Vocal

Dedicatoria

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Agradecimiento

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: muchas gracias y que Dios los bendiga.

Declaración Jurada

iv

Yo Yesenia del Carmen Román Mondragón, estudiante del programa maestría en gestión pública de la escuela de postgrado de la universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 09637940, con la tesis titulada “Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente externo en la unidad de economía del hospital San José Callao – 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 (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, 04 de marzo de 2015

Firma.....

Yesenia del Carmen Román Mondragón

DNI N°: 09637940

Presentación

A los señores miembros del jurado de la escuela de post grado de la universidad César Vallejo, filial los olivos presento la tesis titulada: relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente externo en la unidad de economía del hospital San José Callao – 2014; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo; para obtener el grado de: magíster en gestión pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El primer capítulo está relacionado con el problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El segundo capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El tercer capítulo define todo el marco metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El cuarto capítulo está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los anexos.

Índice

	Página
Caratula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Formulación del problema	15
1.3 Justificación	16
1.4 Limitaciones	17
1.5 Antecedentes	19
1.6 Objetivos	22
1.6.1 General	22
1.6.2 Específicos	22
2. MARCO TEÓRICO	
2.1 Bases teóricas de la variable de calidad de atención	23
2.1.1 Definición de calidad de atención	23
2.2 Bases teóricas de la variable satisfacción del cliente	29
2.2.1 Definición de la variable satisfacción del cliente	29
2.3 Definición de términos básicos	36

3. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Hipótesis	40
3.2 Variables	40
3.2.1 Definición conceptual	40
3.2.2 Definición operacional	41
3.2.3 Operacionalización de la Variable	42
3.3 Metodología	43
3.3.1 Tipo de estudio	43
3.3.2 Diseño	43
3.4 Población y muestra	43
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.6 Validad y confiabilidad de datos	45
4. RESULTADOS	
4.1 Análisis de fiabilidad	46
4.2 Resultados	47
4.3 Prueba de hipótesis	53
4.4 Discusión	57
Conclusiones	59
Sugerencias	60
Referencias bibliográficas	61
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de consistencia	62
Anexo 2. Matriz de marco conceptual	63
Anexo 3. Matriz de operacionalización	64
Anexo 4. Cuestionario	65
Anexo 5. Tabla de interpretación de correlación de spearman	66
Anexo 6. Bases de datos de la encuesta	67

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Matriz de operacionalización	42
Tabla 2. Validez del instrumento	45
Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad	46
Tabla 4. Resultados de calidad de atención y usuario externo	47
Tabla 5. Resultados de satisfacción y usuario externo	48
Tabla 6. Resultados de calidad de atención y capacidad de respuestas	49
Tabla 7. Resultados de calidad de atención y comunicación	50
Tabla 8. Resultados de calidad de atención y empatía	51
Tabla 9. Resultados de satisfacción y seguridad	52
Tabla 10. Resultados de satisfacción y participación	53
Tabla 11. Resultados de satisfacción y compromiso	54
Tabla 12. Relación entre la calidad de atención y satisfacción del cliente	55
Tabla 13. Relación entre la capacidad de respuestas y satisfacción del cliente	56

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Modelo de Malcolm Baldrige	26
Figura 2 Teoría de los dos factores	30
Figura 3 Matriz de variables	39
Figura 4 Grafico de calidad de atención y usuario externo	47
Figura 5 Gráfico de satisfacción y usuario externo	48
Figura 6 Gráfico de calidad de atención y capacidad de respuestas	49
Figura 7 Gráfico de calidad de atención y comunicación	50
Figura 8 Gráfico de calidad de atención y empatía	51
Figura 9 Gráfico de satisfacción y seguridad	52
Figura 10 Gráfico de satisfacción y participación	53
Figura 11 Gráfico de satisfacción y compromiso	54

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, demostrar la relación entre la capacidad de respuestas y la seguridad del cliente externo en la unidad de economía del Hospital San José - Callao – 2014; la población estuvo conformado por usuarios externos asistentes al área de economía del hospital San José en el mes de junio del 2014, en los cuales se han empleado las variables: calidad de atención y satisfacción.

El método empleado en la investigación fue el descriptivo utilizando para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionario de aplicado a los usuarios asistentes al área de economía, el cual estuvo constituido por 18 preguntas en la escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), el cual estuvo constituido por 18 preguntas, que brindaron información acerca de la calidad del servicio brindado por los colaboradores del área de economía del hospital San José, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente externo en la unidad de economía del hospital San José Callao - 2014; habiéndose determinado un coeficiente de correlación rho de Spearman 0,882, lo que representa un nivel de correlación alta.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción

Abstract

The present study had the general objective, to demonstrate the relationship between the ability of responses and external customer security unit in San José Hospital economy - Callao - 2014; the population was made up external users attending the area of San José Hospital economy in June 2014, in which the variables have been used: Quality of Care and Satisfaction.

The method used in the research was descriptive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed to apply the tools: Questionnaire applied attendees users to the area economy, which consisted by 18 questions on the Likert scale (strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree), which consisted of 18 questions, which provided information about the quality of service provided by reviewers area of San José hospital economy, through the evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concluded that there is significant evidence to say that, there is a significant relationship between quality of care and external customer satisfaction in the economics unit of the hospital San José Callao - 2014; a correlation coefficient Spearman Rho 0.882, which represents a high level of correlation having been determined.

Keywords: quality of care, satisfaction