



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de
trabajo social de emergencia del Hospital Nacional
Arzobispo Loayza. Abril – Noviembre 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORAS:

Lic. María Asunciona Arteaga Vasquez

Lic. Magda Raquel Lavado Tantaleán

ASESOR:

Dr. Cesar Antonio Bonilla Asalde

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2015

DEDICATORIA:

A DIOS Y A NUESTRAS FAMILIAS:

A DIOS ese ser maravilloso que nos dio la vida, la sabiduría, la fuerza y la oportunidad de culminar con éxito la presente investigación.

A NUESTRAS FAMILIAS por su apoyo incondicional y haber estado a nuestro lado cuando más las necesitamos, por comprender nuestra ausencia física en momentos importantes.

AGRADECIMIENTO:

A NUESTRO ASESOR DE TESIS DR. CESAR ANTONIO BONILLA ASALDE

Gracias por su tiempo, por orientarnos, corregirnos, apoyarnos, por brindarnos sus valiosos aportes, dedicación constante, confianza, persistencia, paciencia y su motivación que ha sido fundamental para la culminación de la presente investigación.

A LA DOCTORA ORIANA RIVERA LOZADA

Gracias por sus conocimientos, orientación y por prestarnos ayuda incondicional cada vez que la necesitábamos.

A NUESTROS COMPAÑEROS DE MAESTRIA

Gracias, por su compañía, apoyo, comprensión que han influido para que esta investigación se haga realidad y sobre todo por su amistad.

MAGDA RAQUEL y MARIA ASUNCIONA

AGRADECIMIENTO:

A DIOS por regalarme los dones de la sabiduría y el entendimiento para culminar satisfactoriamente la presente investigación.

A mi madre y hermanos quienes han estado siempre conmigo, por su amor y alegría.

A mi hijo Juan Carlos y nietos por la confianza depositada en mí.

A mi cuñada María Ysabel, por su apoyo incondicional y ánimo contagioso que no me dejaron desfallecer para culminar este proyecto.

A María Asunciona, amiga, colega y compañera en la elaboración de la presente tesis, gracias por la oportunidad de tenerla como coautora de este proyecto, por la paciencia, por los gratos e ingratos momentos que nos tocó pasar.

A todos nuevamente gracias.

MAGDA RAQUEL

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mis padres que desde el cielo me brindaron el apoyo emocional que tanto necesite.

A mi esposo e hijas por su apoyo incondicional, paciencia. y confianza

A mis compañeros de estudio que durante estos dos años me enseñaron tantas cosas positivas y que han influido para que esta investigación sea una realidad.

A mi amiga Magda y su cuñada Mary por su paciencia y colaboración incondicional.

Gracias

MARIA ASUNCIONA

DECLARACION JURADA

Nosotras María Asunciona Arteaga Vásquez con DNI N° 10186245, Magda Raquel Lavado Tantaleán con DNI N° 06090635, estudiantes del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud, con la Tesis Titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Trabajo Social de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” Abril-Noviembre 2014- Lima – Perú

Declaramos bajo juramento que:

- 1.- La tesis es de nuestra autoría.
- 2.- Hemos 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 a 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 lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta, de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Los Olivos, 25 Febrero de 2015

.....

María Asunciona, Arteaga Vásquez

DNI N° 10186245

.....

Magda Raquel Lavado Tantaleán

DNI N° 06090635

PRESENTACIÓN

SEÑOR PRESIDENTE

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Presentamos ante Ustedes la Tesis titulada “Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Trabajo Social de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Abril - Noviembre 2014” Lima, Perú, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La investigación tiene la finalidad de describir el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Trabajo Social de Emergencia en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza Abril – Noviembre 2014, ya que nos permitirá identificar cuáles son los factores que determinan el nivel de satisfacción del usuario y así plantear las alternativas de solución o medidas correctiva para elevar dicho nivel y poder contribuir al logro de los objetivos institucionales y a su vez también del Estado.

La presente investigación cuenta con siete capítulos: en el primero se expone los antecedentes, marco teórico, justificación, el problema, los objetivos, en el segundo capítulo se plantea el marco metodológico, variables, operacionalización de variables, metodología, población, muestra, muestreo e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis y aspectos éticos, en el tercer capítulo se muestran los resultados de la presente investigación, en el cuarto capítulo se presenta la discusión, en el quinto capítulo continua con las conclusiones a las que se llegó luego del estudio, el sexto capítulo está dedicado a las recomendaciones y finaliza con el séptimo capítulo con la referencia bibliográfica y anexos como la matriz de consistencia y el cuestionario empleado.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCION.....	12
1.1 Antecedentes.....	13
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	13
1.1.2 Antecedentes Nacionales.....	15
1.2 Marco Teórico.....	17
1.2.1 Marco Conceptual.....	23
1.3 Justificación.....	26
1.4 Problema.....	28
1.4.1 Realidad Problemática.....	28
1.4.2 Formulación del Problema.....	31
1.5 Objetivos.....	32
1.5.1 Objetivo General.....	32
1.5.2 Objetivos Específicos.....	32
II. MARCO METODOLOGICO.....	34
2.1 Variables.....	34
2.2 Operacionalización de variables.....	35
2.3 Metodología.....	36
2.3.1 Tipo de estudio.....	36
2.3.2 Diseño de la investigación.....	36
2.4 Población, muestra y muestreo.....	36
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
2.5.1 Criterios de Selección.....	39
2.5.2 Validación y confiabilidad del Instrumento.....	39
2.6 Métodos de análisis de datos.....	39

2.6.1	Análisis de fiabilidad.....	39
2.7	Aspectos éticos.....	40
III.	RESULTADOS.....	42
IV.	DISCUSIÓN.....	62
V.	CONCLUSIONES.....	68
VI.	RECOMENDACIONES.....	71
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	73
	ANEXOS.....	76

RESUMEN

La presente investigación es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo de diseño no experimental transversal, que tuvo como objetivo describir la satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Trabajo Social de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Hospital Lima Perú, durante los meses de Abril a Noviembre del 2014. La muestra estuvo compuesta por 340 usuarios externos y/o acompañantes que acudieron solicitando atención en el Servicio de Trabajo Social de Emergencia a los cuales se les aplicó una encuesta. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 25 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno. La confiabilidad y validez del instrumento se realizó a través de juicios de expertos de la Universidad César Vallejo. Para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas del programa SPSS versión 22 y Chi Cuadrado. En relación a los resultados, se obtuvo un nivel de satisfacción BUENO del usuario externo en el Servicio de Trabajo Social de Emergencia porque alcanzó el 54.5%, en base al promedio de las dimensiones de Fiabilidad (57.8%), Capacidad de respuesta (60.7%), Seguridad (58.4%), Empatía (60.8%) sin embargo la dimensión de Aspectos Tangibles solo alcanzó un 34.9%. Las conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo estuvo Satisfecho con la atención en el Servicio de Trabajo Social de Emergencia teniendo que realizar las gestiones correctivas para mejorar en los Aspectos tangibles.

Palabras claves: Satisfacción del usuario externo, Trabajo Social, Servicio Emergencia Adultos y Materno Infantil.

ABSTRACT

The present work is a study of quantitative approach descriptive cross no experimental design, which aimed to describe the external user satisfaction, attended the Social Work Service Emergency Hospital National Archbishop Loayza Hospital Lima Peru, during the months of April to November 2014. The sample was composed of 340 external users and / or companions who came seeking medical attention in the Emergency Social Work to which a survey was conducted. The data collection instrument consisted of 25 items with an amplitude scale of five categories summarized in the ordinal levels very bad, poor, fair, good, and very good. The reliability and validity of the instrument was performed by expert judgments Universidad César Vallejo. For information analysis, statistical tests of SPSS version 22 and Chi Square were applied. Regarding the results, a level GOOD satisfaction external user in Social Work Service Emergency was obtained because it reached 54.5%, based on the average size of Reliability (57.8%) Responsiveness (60.7%), security (58.4%), Empathy (60.8%) but the dimension of Tangible aspects reached only 34.9% .The findings of this study show that the external user was satisfied with attention in Social Work Service Emergency light to take corrective steps to improve the tangible aspects.

Keywords: external user satisfaction, Social Work, Emergency Service Adult and Maternal and Child.