



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad
de atención de salud en el servicio de emergencia del
Hospital Regional de Ica, mayo del 2016.**

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

AUTORA:

Br. Landeo Guzmán, Mariella Elizabeth del Rosario.

ASESOR:

Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo.

SECCIÓN:

Ciencias Médicas.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERU – 2016

Página del jurado

Mg. Ana Bertha, Guillen Cabrera
Presidente

Mg. Luis Alberto, Carrera Anchante
Secretario

Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo
Vocal

DEDICATORIA

A Jesús y Carlos mis hijos; Por
constituir el eje vertebrador de mi
desarrollo personal, profesional y
social.

La autora

AGRADECIMIENTO

A Dios por hacer posible la maravilla de la vida, por permitir mi desarrollo profesional, por acompañar y animar mi existencia.

A la universidad Cesar vallejo; por permitir mi formación profesional en la escuela de posgrado en el programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud.

A Dr. Julio Diestra Palacios, asesor metodológico y científico de la investigación, por ser parte fundamental en el logro de esta meta. Muchas Gracias...

A las autoridades y colegas del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, por su valiosa colaboración en la realización del presente trabajo de investigación.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Landeo Guzmán, Mariella Elizabeth del Rosario, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 21476704; con la tesis titulada: Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, mayo del 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 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 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 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 dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ica, 22 de octubre del 2016.



Br. Landeo Guzmán, Mariella Elizabeth del Rosario
DNI N° 21476704

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, en el año 2016; con la finalidad de determinar la relación entre nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de salud en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, en el año 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en gestión de los servicios de la salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	30
II. MÉTODO	32
2.1 Diseño de investigación	32
2.2 Variables, Operacionalización	32
2.3 Población, muestra	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51

ANEXOS	55
ANEXO 1: Instrumentos	56
ANEXO 2: Matriz de consistencia	60
ANEXO 3: Artículo científico	62

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Características de la muestra de estudio	38
Tabla 2	Análisis de la variable satisfacción del usuario según sus dimensiones.	41
Tabla 3	Tabla cruzada de Chi cuadro	45

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Evaluación de la satisfacción de los usuarios en Salud: Dimensión aspectos tangibles	39
Figura 2	Evaluación de la satisfacción de los usuarios en Salud: Dimensión empatía	39
Figura 3	Evaluación de la satisfacción de los usuarios en Salud: Dimensión fiabilidad	40
Figura 4	Evaluación de la satisfacción de los usuarios en Salud: Dimensión capacidad de respuesta	40
Figura 5	Evaluación de la satisfacción de los usuarios en Salud: Dimensión seguridad	41

RESUMEN

Esta investigación se ha desarrollado con la finalidad de determinar la relación existente entre nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de salud en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, en el año 2016.

La investigación tiene la característica de ser de tipo no experimental, específicamente utiliza el diseño descriptivo correlacional. En esta investigación el tamaño de la población fue de 2460 pacientes que acuden durante el año al Hospital Regional de Ica en un periodo trimestral; el tamaño de la muestra se ha calculado mediante la fórmula de poblaciones finitas y dio como resultado la cantidad de 332 pacientes.

Los resultados encontrados en esta investigación permiten afirmar que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, esto quiere decir que, a una mejora calidad del servicio le corresponde una mejor satisfacción con dicha calidad del servicio en emergencia del Hospital Regional de Ica. Los resultados se han procesado utilizando los métodos estadísticos del enfoque cuantitativo.

Luego de haber procesado los datos recogido con los instrumentos de recolección de datos existen razones para afirmar que existe una relación poco significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención de salud en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, en el año 2016.

Palabras clave: Satisfacción del usuario externo, calidad de atención de salud, servicio de emergencia

ABSTRACT

This research has been developed in order to determine the relationship between level of external user satisfaction and quality of health care in the emergency department of Ica Regional Hospital, in 2016.

The research has the characteristic of being non-experimental, specifically uses the descriptive correlational design. In this research the population size was 2460 patients presenting during the Regional Hospital of Ica in a quarterly period; the sample size was calculated using the formula finite population and resulted in the amount of 332 patients.

The results found in this study support the conclusion that there is a direct and significant relationship between the study variables, this means that, to improved service quality corresponds better satisfaction with that service quality Emergency Regional Hospital of Ica. The results were processed using statistical methods of quantitative approach.

After having processed the data collected by the instruments of data collection there are reasons to believe that there is little significant relationship between the level of user satisfaction and quality of health care in the emergency department of the Regional Hospital of Ica, in 2016.

Keywords: external user satisfaction, quality health care, emergency services.