



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción de los pacientes en la consulta externa
del Hospital Solidaridad del Rímac - Metro Uni. Lima. 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORES:

Br. Zarate Zevallos, Mary Isabel.

Br. Zevallos Vílchez, Wilfredo.

ASESOR:

Mg. Sánchez Coronel, Danilo.

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2014

Páginas Preliminares

Miembros del Jurado

Mg, Oriana Rivera Lozada
Presidente

Mg. Galia Lescano López
Secretaria

Mg. Danilo Sánchez Coronel
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis Abuelos, a mi Madre, a mis Hermanos y a mis Tíos. Que siempre han estado ahí para mí, brindándome su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Primeramente gracias a Dios por ser nuestra guía, a Jesús por ser nuestra inspiración, modelo y por ser más grande de amor en este mundo y nuestros padres por darnos el ejemplo de vida a seguir.

Un agradecimiento singular debemos al asesor que, nos ha orientado, apoyado y corregido en mi labor científica con un interés y una entrega que han sobrepasado, con mucho, todas las expectativas que, como alumnos, depositamos en su persona.

Declaratoria de autenticidad

Declaración Jurada

Yo, **Mary Isabel Zarate Zevallos**, estudiante del Programa Maestría **en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo**, identificado(a) con DNI 06466559, con la tesis titulada “**Nivel de satisfacción de los pacientes en la consulta externa del Hospital Solidaridad del Rimac Metro Uni**”

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.

Lugar y fecha: 05/12/2014

Nombres y apellidos: **Zarate Zevallos Mary Isabel.**

DNI: 06466559

Declaratoria de autenticidad

Declaración Jurada

Yo, **Wilfredo, Zevallos Vilchez**, estudiante del Programa Maestría en **Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo**, identificado(a) con DNI 21276555, con la tesis titulada “**Nivel de satisfacción de los pacientes en la consulta externa del Hospital solidaridad del Rimac Metro Uni**”

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.

Lugar y fecha: 05/12/2014

Nombres y apellidos: **Zevallos Vilchez Wilfredo.**

DNI: 21276555

Presentación

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada

“Nivel de satisfacción de los pacientes en la consulta externa del Hospital Solidaridad del Rimac Metro Uni”, con la finalidad de Determinar el nivel de Satisfacción de los pacientes en la consulta externa en el Hospital Solidaridad del RIMAC Metro UNI, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de **Magister en Gestión de los Servicios de la Salud**.

Esperamos cumplir con los requisitos de aprobación.

Br. Zarate Zevallos, Mary Isabel.

Br. Zevallos Vilchez, Wilfredo.

ÍNDICE

Páginas preliminares.	i
Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv-v
Presentación	vi
Índice	vii-viii
Índice de cuadros y gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
1.1 Antecedentes	2-7
1.2 Marco Teórico	7-20
1.3 Justificación	20-21
1.4 Problema	21
1.4.1 Realidad problemática	21-23
1.4.2. Formulación del problema	23
1.5 Objetivos	23-24

II. Marco metodológico	25
2.1 Variables.	26
2.2 Operacionalización de variables	27-28
2.3 Metodología	28
2.3.1 Tipo de estudio	29
2.3.2 Diseño	29
2.4 Población, muestra y muestreo	29-30
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.6 Métodos de análisis de datos	32
2.7 Aspectos éticos	32
III. Resultados	33-51
IV. Discusión	52-56
V. Conclusiones	57-58
VI. Recomendaciones	59-60
VII. Referencias bibliográficas	61-65
Anexos	66-86

Índice de tablas y Gráficos

Frecuencia Según Género	35-36
Frecuencia Según Grupo etario	37-38
Frecuencia de respuestas del componente Científico- Técnico.	39-40
Frecuencia de respuestas del componente interpersonal.	41-42
Frecuencia de respuestas del componente confort.	43-44
Componente Científico- Técnico.	45
Componente Interpersonal.	46
Componente Confort.	47
Nivel de satisfacción de los pacientes en la consulta externa HSRMU.	48
Nivel de satisfacción Según Consultorio visitado	49-50
Características de las Calificaciones de la evaluación de la satisfacción de los pacientes en la consulta externa en el HSRMU 2014.	51

Resumen

Esta es una investigación aplicada, descriptiva simple, de naturaleza cuantitativa, transversal cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en la consulta externa del Hospital de Solidaridad del Rímac - Metro UNI, durante los meses de agosto y septiembre del 2014. Este estudio nos permitió evaluar la calidad de atención del servicio de consulta externa a través de la percepción del paciente y se apoya en la concepción del autor Donabedian que agrupa en tres categorías los componentes fundamentales del servicio susceptibles de generar satisfacción: científico-técnica, interpersonal y confort. La muestra total es 292 pacientes que acudían al servicio de consulta externa, con un nivel de confianza de 95% y un error de 0.5%; se aplicó una encuesta de opinión a los pacientes, Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS 22 y excel, para la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, los datos recolectados en 24 ítems, clasificados en tres dimensiones, mostró un Alfa de Cronbach de 0.92 y concluimos que el instrumento es confiable. La validez del instrumento fue realizado por tres expertos de la universidad. En relación a los resultados encontramos que la satisfacción de usuario externo fue del 61% con satisfacción completa (176); 38% de satisfacción intermedia (112) e insatisfechos: 1% (1)

Las conclusiones de esta investigación muestran que 6 de cada 10 usuarios externos estuvieron satisfechos con la calidad de atención en la consulta externa.

Palabras Claves: Satisfacción del Paciente, Expectativas, Consulta externa.

Abstract

This is an applied research, simple descriptive, quantitative, transversal nature whose aim was to determine the level of satisfaction of patients in the outpatient Solidarity Rimac Hospital - Metro UNI, during the months of August and September 2014. This study allowed us to evaluate the quality of care outpatient service through the patient's perception and is based on the conception of the author Donabedian grouped into three categories that fundamental service components capable of generating satisfaction: scientific-technical, interpersonal and comfort. The total sample is 292 patients attending the outpatient department, with a confidence level of 95% and an error of 0.5%; an opinion survey was applied to patients, For data analysis SPSS 22 and excel was used for instrument reliability Alpha Cronbach was used data collected in 24 items, classified into three dimensions, showed a Cronbach's alpha of 0.92 and concluded that the instrument is reliable. The validity of the instrument was conducted by three experts from the university. In relation to the results found that external user satisfaction was 61% full satisfaction (176); 38% of intermediate (112) and dissatisfied satisfaction: 1% (1)

The findings of this research show that 6 out of 10 external users were satisfied with the quality of care in the outpatient clinic.

Keywords: Patient Satisfaction, expectations, Outpatient.