



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad percibida del servicio de atención médica de
urgencia y satisfacción del usuario interno en el SAMU -
Lima 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD**

AUTORES:

Br. MARÍA SALOME DELGADO MALDONADO

Br. VERONICA MAGALY VALLEJOS BRAVO

ASESOR:

Mgtr. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso

**SECCIÓN
CIENCIAS MÉDICAS**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD

PERÚ - 2014

Mgtr. Oriana Rivera Lozada

Presidente

Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros

Secretario

Mgtr. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso

Vocal

Declaración jurada


Nosotras, María Salomé Delgado Maldonado, Verónica Magaly Vallejos Bravo estudiantes del Programa. Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada(s) con DNI 07621291 y 42269092, respectivamente, con la tesis titulada “Calidad percibida del servicio de atención médica de urgencia y satisfacción del usuario interno en el SAMU - Lima 2013”.


Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría. (compartida con Verónica Vallejos Bravo)
- 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 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, 29 de abril de 2014.

Firma.....
María Salomé Delgado Maldonado
DNI: 07621291

Firma.....
Verónica Magaly Vallejos Bravo
DNI: 42269092

Dedicatoria

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo y comprensión que nos han brindado, logrando ser los profesionales que anhelaban.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Mgtr. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso, por su asesoría; y a la Dirección del SAMU; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: Calidad percibida del servicio de atención médica de urgencia y satisfacción del usuario interno en el SAMU - Lima 2013; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

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

	Páginas
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Planteamiento del problema	17
1.2	Formulación del problema	26
1.3	Justificación	28
1.4	Limitaciones	31
1.5	Antecedentes	31
1.6	Objetivos	37
	1.6.1 General	37
	1.6.2 Específicos	37

II. MARCO TEÓRICO

2.1	Bases Teóricas de la variable Calidad Percibida	39
	2.1.1 Concepto de calidad	39
	2.1.2 Principios de la calidad	42
	2.1.3 Calidad percibida	46
	2.1.4 Modelos de calidad	47

2.1.5	Modelos de la calidad desde la percepción del usuario	48
2.1.6	Dimensiones de la calidad percibida	51
2.1.7	Percepción de la calidad del servicio en salud el Perú	52
2.2	Bases teóricas de la variable Satisfacción de los Usuarios Internos	54
2.2.1	Definición de Satisfacción	54
2.2.2	Definición Usuario Interno	58
2.2.3	El usuario interno de la salud en el Perú	59
2.2.4	Teorías de la satisfacción del cliente	60
2.2.5	Dimensiones de la satisfacción del cliente interno	63

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Hipótesis	66
3.2	Variables	67
3.2.1	Definición conceptual	67
3.2.2	Definición operacional	68
3.3	Metodología	69
3.3.1	Tipo de estudio	69
3.3.2	Diseño de estudio	70
3.4	Población y muestra	71
3.5	Método de investigación	72
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
3.6.1	Técnicas	73
3.6.2	Instrumentos	74
3.7	Métodos de análisis de datos	76

IV. RESULTADO

4.1	Descripción	80
4.1.1	Prueba de Hipótesis	86
4.2	Discusión	93

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

CONCLUSIONES 96

SUGERENCIAS 98

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas 100

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia 105

Anexo 2. Instrumentos 108

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos 114

Anexo 4. Base de datos 129

Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho

Spearman 137

Anexo 6. Artículo Científico. 138

Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Calidad Percibida	68
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción de usuario interno	60
Tabla 3	Relación de validadores	77
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario de calidad percibida	77
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario satisfacción usuario interno	78
Tabla 6	Satisfacción del Usuario Interno y Calidad Percibida	80
Tabla 7	Satisfacción del Usuario Interno y aspectos tangibles	81
Tabla 8	Satisfacción del Usuario Interno y fiabilidad	82
Tabla 9	Satisfacción del Usuario Interno y sensibilidad	83
Tabla 10	Satisfacción del Usuario Interno y seguridad	84
Tabla 11	Satisfacción del Usuario Interno y empatía	85
Tabla 12	Correlación Satisfacción del Usuario Interno y Calidad Percibida	86
Tabla 13	Correlación Satisfacción del Usuario Interno y aspectos tangibles	88
Tabla 14	Correlación Satisfacción del Usuario Interno y fiabilidad	89
Tabla 15	Correlación Satisfacción del Usuario Interno y sensibilidad	90
Tabla 16	Correlación Satisfacción del Usuario Interno y seguridad	91
Tabla 17	Correlación Satisfacción del Usuario Interno y empatía	92

Índice de Figuras

		Página
Figura 1	Satisfacción del Usuario Interno y Calidad Percibida	80
Figura 2	Satisfacción del Usuario Interno y aspectos tangibles	81
Figura 3	Satisfacción del Usuario Interno y fiabilidad	82
Figura 4	Satisfacción del Usuario Interno y sensibilidad	83
Figura 5	Satisfacción del Usuario Interno y seguridad	84
Figura 6	Satisfacción del Usuario Interno y empatía	85

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios internos del SAMU - Lima 2013.

La población constituida por 150 usuarios internos, la muestra censal considero toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Interno. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó 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 Calidad Percibida, el cual estuvo constituido por 22 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) y el cuestionario de Satisfacción del Usuario Interno el cual estuvo constituido por 22 preguntas, en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), que brindaron información acerca de la Calidad Percibida y la Satisfacción del Usuario Interno, 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: La calidad percibida del servicio de atención médica en urgencia tiene relación significativa con la satisfacción del usuario interno del SAMU Lima 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.818, lo que representa un nivel de correlación alta.

Palabras claves: Calidad Percibida, Satisfacción del Usuario Interno.

Abstract

The present study had the general objective , to determine the relationship between perceived quality and satisfaction of internal users SAMU - Lima 2013 ,

The population comprised of 150 internal users, the census shows consider the entire population, in which they have employee variables : Perceived Quality and Satisfaction of internal user .The method used in the research was the hypothetical-deductive. 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 Perceived Quality, which consisted of 22 questions on the scale of Likert (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree) and questionnaire Satisfaction Internal User which consisted of 22 questions in Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree), who provided information about the Perceived Quality and Satisfaction of Domestic User, 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: The perceived service quality emergency medical care is significantly related to internal user satisfaction SAMU Lima 2013; a correlation coefficient Spearman Rho 0.818, which represents a high level of correlation having been determined.

Keywords: Perceived Quality, Satisfaction Internal User

Introducción

Es importante indicar que siendo el Sistema de Atención Médica Móvil de Urgencia (SAMU), es un servicio médico integral que debe permitir a todas las personas, especialmente las de menos recursos económicos, poder recibir asistencia de manera oportuna y con calidad, cuando se presente una urgencia o emergencia, en el lugar donde se encuentre de manera rápida, eficiente y gratuita; este sistema debe complementar conjuntamente con la calidad de un buen servicio el que los clientes internos (usuarios internos) y externos (pacientes) se encuentre plenamente satisfecho con el servicio y el sistema.

Justamente la importancia de la presente investigación está en establecer la relación que existe entre la calidad percibida, en sus distintas dimensiones y la satisfacción del usuario interno del SAMU. En tal sentido la presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios internos del SAMU. Entre las principales conclusiones de la presente investigación, se tiene que existe evidencia significativa para afirmar que: La calidad percibida del servicio de atención médica en urgencia tiene relación significativa con la satisfacción del usuario interno del SAMU Lima 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.818, lo que representa un nivel de correlación alta.

Se ha utilizado el método Hipotético Deductivo para contrastar las hipótesis y comprobar los resultados favorables de la investigación propuesta. Se ha desarrollado el estudio en sendos capítulos determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son: Primero: Constituido por el planteamiento del problema, formulación, justificación, limitaciones, antecedentes y sus objetivos a tratar. Segundo: Se presenta el marco teórico, en ella se sustenta la investigación y las ideas básicas para formular y desarrollar la presente investigación. Tercero: Constituido por el marco metodológico, en ella se presentan las hipótesis, que permiten dar una solución provisional al problema planteado y las variables e indicadores. Cuarto: En este capítulo se exponen los resultados de la investigación. Finalmente, se detallan las conclusiones,

sugerencias, se brinda las referencias bibliográficas consultadas y los anexos sustentatorios con las respectivas hojas de validación.