



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL
LAMBAYEQUE, 2015.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. VICTORIA AMANDA ALBAN VILLARREYES

Br. DANTE ROBERTO FAILOC PISCOYA

ASESOR:

Dr. JUAN PEDRO SOPLAPUCO MONTALVO

CHICLAYO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

“Este trabajo está dedicado a mis 3 hijos Fiorella, Dante y en especial a mi Angelito Pachu, a quienes amare hasta la eternidad, a mi esposo Dante con quien comparto la felicidad”.

Victoria.

“Este trabajo se lo dedico a mi padre Virgilio que está en el cielo, a mi madre Ida quien es mi inspiración, a mis hijos Fiorella y Dante que son mi fortaleza, a mi bebe Mavi quien cambio mi vida con su llegada, a mi esposa Victoria por su constante apoyo.

Dante.

AGRADECIMIENTO

“Nunca es demasiado el agradecimiento, a quien no te abandono en tus peores momentos, gracias mi Dios Todopoderoso por la meta alcanzada”.

“También nuestro especial agradecimiento al Dr. J. Pedro Soplapuco Montalvo., asesor de tesis por todo su apoyo brindado y profesionalismo.”

Los autores.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Es una gran distinción presentar la investigación titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2015”; la cual mediante un análisis profundo de sus resultados permitirá a quienes administran la institución desarrollar políticas que permitirán mejorar continuamente la gestión y brindar un mejor servicio a quienes acuden a solicitar atención. El Hospital Regional de Lambayeque es una institución joven aún; que continuamente vienen ganando más espacio en la atención de la salud de más lambayecanos; sus instalaciones son nuevas y continuamente existe una mayor demanda de sus servicios; que hoy en día es difícil poder coberturarlos.

La investigación que se ha desarrollado es una investigación de carácter descriptivo bajo un diseño no experimental; en la cual se han recogido mediante encuestas la percepción que los usuarios tienen respecto a los servicios que se tienen en el Hospital; estos usuarios son sólo de consulta externa. Es importante destacar que los servicios de salud en nuestro país han venido mejorando continuamente alcanzando una mayor cobertura; aunque aún no se ha logrado la meta, el esfuerzo sigue apuntando a lograrlo, destacando en este rubro la gestión y voluntad que tiene el gobierno regional de Lambayeque para desarrollar una mejor cultura de sanidad.

Señores miembros del jurado estamos aptos a las observaciones que puedan surgir de la revisión del trabajo para poder absolverlas y contribuir con la gestión de los servicios de nuestra región; lo cual es uno de los objetivos trazados en el desarrollo de esta maestría.

Los autores.

RESUMEN

La presente investigación denominada: “Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de consulta externa del hospital regional Lambayeque, 2015”; ha sido desarrollada bajo un enfoque cuali – cuantitativo; el tipo de investigación es descriptivo y su diseño es no experimental. Los métodos que han permitido su desarrollo son: el inductivo – deductivo; el analítico – sintético; el histórico lógico entre otros. Las técnicas que se han utilizado son la observación y la encuesta; así mismo se ha empleado como técnicas de gabinete el análisis documental y la internet. El objetivo central del trabajo ha sido evaluar las características que presenta la calidad de atención y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa en las diferentes especialidades que brinda el Hospital Regional Lambayeque, 2015. Los resultados de los instrumentos aplicados nos muestran que existe un vacío en la calidad de atención hacia los usuarios; que realmente las cosas no están funcionando en forma óptima; por tanto el presente estudio, aporta algunos lineamientos respaldados por la normatividad vigente que ayudaran a mejorar la situación en la cual se encuentra la institución.

Palabra Clave: atención, calidad, grado de satisfacción, y asistencia hospitalaria.

ABSTRAC

This research entitled: "Quality of care and user satisfaction of regional outpatient hospital Lambayeque, 2015"; It has been developed under a qualitative approach - quantitative; The research is descriptive and its design is not experimental. The methods that have allowed its development are inductive - deductive; analytical - synthetic; the logical historical among others. The techniques used are observation and survey; It also has been used as technical cabinet document analysis and Internet. The main objective of the study was to evaluate the feature found in the quality of care and its relationship to the level of user satisfaction attending the outpatient service in different specialties offered by the Lambayeque Regional Hospital, 2015. The results of the applied instruments show that there is a gap in the quality of attention to users; that things really are not working optimally; therefore this study provides some guidelines supported by the current regulations that would help improve the situation in which the institution is located.

Keyword: service, quality, satisfaction, and hospital care.

INDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Presentación	
Resumen	
Abstract	
Introducción	9

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.	
1.2. Formulación del problema.	26
1.3. Justificación	26
1.4. Antecedentes	27
1.5. Objetivos de la investigación	30
1.5.1. Objetivo general	30
1.5.2. Objetivos específicos	

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Calidad de atención	33
2.1.1. Definición de calidad	33
2.1.2. El paradigma disconfirmatorio	35
2.1.3. La calidad hospitalaria	37
2.2. Satisfacción	40
2.2.1. Concepto de satisfacción	40
2.2.2. Importancia del enfoque afectivo de la satisfacción en el ámbito de los servicios sanitarios	47
2.3. Calidad y satisfacción hospitalaria.	51
2.3.1. El “por qué” del análisis de la satisfacción	51
2.3.2. El “objeto” y el “sujeto” de análisis	52
2.3.3. El “qué” y el “cómo”.	55
2.4. Marco conceptual	58

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1. Hipótesis	64
3.2. Variables	64
3.2.1. Definición conceptual	64
3.2.2. Definición operacional	65
3.3. Metodología de la investigación	65
3.3.1. Tipo de estudio	65
3.3.2. Diseño de investigación	66
3.4. Población y muestra	66
3.5. Métodos de investigación	67
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.6.1. Técnicas de investigación	68
3.6.2. Instrumentos de investigación	68
3.7. Métodos de Análisis de datos	69

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados del perfil de los encuestados. Información sociodemográfica	71
4.2. Resultados calificación de la calidad.	76
4.2.1. Calificación general de la calidad de la atención del HRL	76
4.2.2. Resultados calificación de calidad por Dimensión evaluada.	79
4.2.3. Importancia relativa de las dimensiones de la calidad del servicio en el Hospital Regional Lambayeque. (HRL)	89
4.3. Discusión de los resultados	93

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	98
Recomendaciones	99
Referencias Bibliográficas	100
Anexos	104