



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la satisfacción del usuario externo en el
servicio de emergencia adulto del hospital cayetano Heredia,
lima 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Adolfo Guillermo Valladares Jara

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ - 2015

Página del Jurado

Dr. Ángel Salvatierra Melgar
Presidente

Mg. Patricia Bejarano Álvarez.
Secretario

Dra. Irma Carhuancho Mendoza.
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi esposa que desde un inicio me brindó su apoyo, a mis hijos que en todo este proceso supieron entender mi cansancio y estrés, de la misma manera a mi coaching que me alentó para continuar y llegar al éxito.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a mis Profesores:

Mg. Félix Villa.

Dr. Gene bardo Mejía Montenegro.

Dra. Irma Carhuancho.

Que día a día a través de su enseñanza transmitió en mí conocimientos nuevos para poder desarrollar una buena tesis, y que a pesar de las dificultades que pudieron darse en el camino tuvo paciencia con cada uno de sus alumnos.

Así mismo a un miembro muy importante de mi familia Rocky, que es muy especial.

Por último, gracias a todas las personas que han sido parte de este nuevo logro de mi vida.

Declaración Jurada

Yo, Adolfo Guillermo Valladares Jara estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08605514 con la tesis titulada “Percepción de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015.

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 plagiado; 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 constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César vallejo.

Lima Norte, Julio 2015.

Firma

.....

DNI: 08605514

: Adolfo Guillermo Valladares Jara.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulado “Percepción de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015”, tuvo el objetivo de investigar la Percepción de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia es elaborado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión pública.

La investigación tiene la finalidad de describir la percepción de del usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, lo anterior permitirá identificar el nivel del satisfacción del usuario externo y luego plantear las recomendaciones para alcanzar los objetivos de la Institución, la metodología seguida fue de tipo descriptiva, porque se decidió describir la variable de percepción del usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia.

El objetivo de las Instituciones que prestan servicio de salud sea por consultorios o servicio de emergencia es brindar una atención de salud eficiente, calidez y lo más importante seguridad, para que se pueda cumplir lo indicado las autoridades correspondientes desde el Ministerio de Salud y el Hospital Cayetano deberán desarrollar planes estratégicos a corto plazo y a largo plazo, por el usuario espera que las atenciones mejoren de inmediato por lo que corresponde a una estrategia a corto plazo.

La investigación consta de VI capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

Capítulo I: Planteamiento del problema.

Capítulo II: Marco referencial.

Capítulo III: Variables.

Capítulo IV: Marco metodológico.

Capítulo V: Resultados.

Capítulo VI: Discusión.

Espero que el interés y empeño extendido en el desarrollo de la investigación sea valorada y las apreciaciones las consideraré para enriquecer la presente investigación.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 Realidad problemática	18
1.2 Formulación del problema	21
1.2.1 Problema general	21
1.2.2 Problemas específicos	21
1.3 Justificación, relevancia y contribución	22
1.3.1 Justificación Teórica	22
1.3.2 Justificación Metodológica	22
1.3.3 Justificación legal	23
1.4 Objetivos	23
1.4.1 Objetivo general	23
1.4.2 Objetivos específicos	23
CAPÍTULO II	25
MARCO REFERENCIAL	25
2.1 Antecedentes	26
2.1.1 Antecedentes Nacionales	26
2.1.2 Antecedentes Internacionales	28
2.2 Marco teórico	31
2.2.1 Calidad de servicio	31
2.2.2 Dimensiones de la Calidad de servicio	56
2.3 Perspectiva teórica	60

CAPÍTULO III	63
VARIABLES	63
3.1 Identificación de las variables	64
3.2 Descripción de las variables	64
3.2.1 Definición conceptual	64
3.2.2 Definición operacional	64
3.2.3 Operacionalización de variables	65
CAPÍTULO IV	66
MARCO METODOLÓGICO	66
4.1 Tipo de investigación	67
4.1.1 Paradigma	67
4.1.2 Enfoque	67
4.1.3 Tipo	67
4.1.4 Diseño	67
4.2 Población, muestra y muestreo	68
4.2.1 Población	68
4.2.2 Muestra	68
4.2.3 Muestreo	69
4.3 Criterios de selección	70
4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	71
4.4.1 Técnica	71
4.4.2 Instrumento de recolección de datos	72
4.5 Validez y confiabilidad de instrumentos	73
4.5.1 Validez	73
4.5.2 Confiabilidad	73
4.6 Procedimiento de recolección de datos	74
4.7 Método de análisis e interpretación de datos	74
4.8 Normas éticas	74
CAPÍTULO V	76
RESULTADOS	76
5.1 Presentación de resultados	77
5.1.1 Percepción de la satisfacción del usuario	77
5.1.2 Percepción de la fiabilidad	78

5.1.3	Percepción de la capacidad de respuesta	79
5.1.4	Percepción de la seguridad	81
5.1.5	Percepción de la empatía	82
5.1.6	Percepción del aspecto tangible	84
CAPÍTULO VI		86
DISCUSIÓN		86
	Conclusiones	90
	Recomendaciones	92
	Referencias bibliográficas	94
ANEXOS		98
	Anexo 1: Cuestionario de la Calidad de servicio	99
	Anexo 2: Base de datos	103
	Anexo 3: Validez de Instrumentos	104
	Anexo 4 Matriz de consistencia	106
	Anexo 5 Matriz de operación de la variable	108

índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de operación de la variable Percepción de la satisfacción del usuario Cayetano Heredia, Lima 2015externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital	65
Tabla 2 La confiabilidad CronBach.	74
Tabla 3 Niveles de percepción de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015	77
Tabla 4 Niveles de percepción de la fiabilidad del usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015	79
Tabla 5 Niveles de percepción de la capacidad de respuesta para el usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015	80
Tabla 6 Niveles de percepción de la seguridad para el usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015	82
Tabla 7 Niveles de percepción de la empatía según el usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015	83
Tabla 8 Niveles de percepción del aspecto tangible según el usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015	84

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Determinando finalmente una muestra de 65 usuarios externo y familiares del servicio de emergencia adultos del Hospital Cayetano Heredia del Distrito de San Martin de Porres.	69
Figura 2 Niveles de percepción de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015	78
Figura 3 Niveles de percepción de la fiabilidad del usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015	79
Figura 4 Niveles de percepción de la capacidad de respuesta para el usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015	81
Figura 5 Niveles de percepción de la seguridad para el usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015	82
Figura 6 Niveles de percepción de la empatía según el usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015	83
Figura 7 Niveles de percepción del aspecto tangible según el usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015.	85

Resumen

La investigación titulada: “Percepción de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015,” tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de percepción de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2015.

El estudio de investigación es de tipo descriptiva simple, para ello se trabajó con una población de estudio conformada por 100 familiares de pacientes, empleando para nuestra investigación una muestra de 65, para la recopilación de datos se utilizó como método de evaluación el modelo de cuestionario SERVQUAL validado por Cabello, Chirinos (2012), mediante la cual podemos medir la satisfacción de usuarios externos en servicios del sector salud.

El estadístico de fiabilidad resultó ser excelente, es decir, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.917. Los resultados globales indicaron que un 22% mencionó estar insatisfecho, mientras que el 78% exteriorizó estar satisfecho con la atención brindada en el Servicio de Emergencia Adulto, siendo por lo tanto la atención de excelente calidad. Las dimensiones del cuestionario que obtuvieron mejores porcentajes de satisfacción fueron Fiabilidad (72%), Capacidad de Respuesta (72%) y percepción de Empatía (80%).

Se concluye que el nivel de Percepción de la Calidad de atención del Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Cayetano Heredia es muy buena según los resultados obtenidos en la muestra en los diferentes niveles de la Dimensión.

Palabras claves: Percepción, Usuario, Calidad de Servicio, pacientes.

Abstract

Research entitled: Perception of external user satisfaction in adult emergency service Cayetano Heredia Hospital, Lima 2015, this research had as general objective: Determine the level of Perception of external user satisfaction in adult emergency service Cayetano Heredia Hospital, Lima 2015.

The research study is simple descriptive, for it we worked with a study population consisted of 100 families of patients, for our research we used a sample of 65, for data collection, it was used as a method of evaluation, the questionnaire SERVQUAL model, validated by Cabello, Chirinos (2012), by which we can measure the satisfaction of external users of the health services sector.

The statistical reliability proved to be excellent, because, Cronbach's alpha equal to 0.917 was obtained. The overall results indicated that 22% said they were dissatisfied, while 78% said they were satisfied with the care provided in the Emergency Adult. Therefore, we have verified the attention of excellent quality of service. The dimensions of the questionnaire obtained better rates of satisfaction were reliability (72%), responsiveness (72%) and perception of Empathy (80%).

We conclude that the level of Perceived Quality of Care Emergency Service Adult Cayetano Heredia Hospital is very good, according to the results of the sample analyzed for the different dimensions of the questionnaire.

Keywords: SERVQUAL, Perception, Satisfaction, User, Quality, Service, Hospital patients.