



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en el  
servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo  
2014**

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

**AUTOR:**

Br. Astrid Liris Zañartu Ortíz

**ASESOR:**

Dr. Efrain Gomez Briceño

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ – 2015**

---

Presidente  
Dra. Isabel Menacho Vargas

---

Secretaria  
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

---

Vocal  
Dr. Efraín Gómez Briceño

## **Dedicatoria**

A Dios por ser la luz de mi existencia, guía espiritual que con su poder infinito permitieron realizar y culminar el estudio con éxito.

A mis padres por su comprensión y tolerancia que permitieron alcanzar mis logros, y además gracias a su apoyo incondicional dieron la fortaleza para no rendirme ante las adversidades.

A mis hermanos, amigos y colegas, la base para seguir estudiado; a quienes les deseo éxitos profesionales.

## **Agradecimiento**

A todos los docentes por su cátedra y experiencia, que contribuyeron para la realización del trabajo, y a mi asesor por su tiempo y amistad

A mis padres, hermanos por la comprensión y aliento.

A todos los amigos que estuvieron brindándome su apoyo para esforzarme cada día.

Al Hospital de Pacasmayo por su apoyo y colaboración, así como a todos los usuarios de esta institución que ha contribuido a expresar sus opiniones en las encuestas efectuadas.

## Declaración de Autenticidad

Yo, Astrid Liris Zañartu Ortiz, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. N° 40745993, con la tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 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 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, 20 de febrero de 2015.

Firma.....

Astrid Liris Zañartu Ortiz

D.N.I. N° 40745993

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos, presentamos la tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015”.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015.

El documento consta de siete capítulos. El Primer Capítulo, está relacionado con la introducción donde se detalla los antecedentes, marco teórico, justificación, problema, hipótesis y objetivos. El Segundo Capítulo, se refiere al marco metodológico, el cual define las variables, operacionalización de variables, metodología, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El Tercer Capítulo, está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El Cuarto Capítulo. La discusión con los estudios revisados. El Quinto Capítulo, las conclusiones finales a las que se llegó en el presente estudio. El Sexto Capítulo, las recomendaciones que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación. El Séptimo Capítulo, se presentan las referencias bibliográficas consultadas. Finalmente, se incluyen a los anexos.

Esperamos Señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La autora

# Índice

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Marco Teórico	20
1.2.1. Bases Teóricas de la Variable 1: Calidad de atención	20
1.2.2. Bases Teóricas de la Variable 2: Satisfacción del usuario	35
1.3. Justificación	50
1.4. Problema	51
1.4.1. Realidad problemática	51
1.4.2. Formulación del problema	54
1.5. Hipótesis	55
1.5.1. Hipótesis General	55
1.5.2. Hipótesis Específicas	55
1.6. Objetivos	56
1.6.1. Objetivo General	56
1.6.2. Objetivos Específicos	56
1.7. Limitaciones	57
II. Marco Metodológico	58
2.1. Variables	59
2.2. Operacionalización de variables	60

2.3.	Metodología	62
2.3.1.	Tipo de estudio	62
2.3.2.	Diseño	62
2.4.	Población, muestra y muestreo	63
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
2.6.	Validez y confiabilidad del instrumento	66
2.7.	Métodos de análisis de datos	67
2.8.	Aspectos éticos	67
III.	Resultados	68
3.1.	Descripción de resultados	69
3.2.	Prueba de hipótesis	81
3.3.	Discusión	87
	Conclusiones	93
	Sugerencias	95
	Referencias Bibliográficas.	97
	Anexos	100

## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015	69
Tabla 2	Calidad de atención y la satisfacción del usuario en cuanto a la confiabilidad en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015	71
Tabla 3	Calidad de atención y la satisfacción del usuario en cuanto a la responsabilidad en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015	73
Tabla 4	Calidad de atención y la satisfacción del usuario en cuanto a la seguridad en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015	75
Tabla 5	Calidad de atención y la satisfacción del usuario en cuanto a la empatía en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015	77
Tabla 6	Calidad de atención y la satisfacción del usuario en cuanto a los bienes tangibles en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015	79

## Índice de figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015	70
Figura 2	Calidad de atención y la satisfacción del usuario en cuanto a la confiabilidad en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015	72
Figura 3	Calidad de atención y la satisfacción del usuario en cuanto a la responsabilidad en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015	74
Figura 4	Calidad de atención y la satisfacción del usuario en cuanto a la seguridad en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015	76
Figura 5	Calidad de atención y la satisfacción del usuario en cuanto a la empatía en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015	78
Figura 6	Calidad de atención y la satisfacción del usuario en cuanto a los bienes tangibles en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015	80

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015.

La población estuvo constituida por 150 usuarios atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, donde se calculó como muestra a 108 usuarios, en los cuales se han empleado las variables calidad de atención y satisfacción del usuario. El método empleado fue de enfoque cuantitativo e investigación básica, y descriptivo simple. Asimismo, la investigación fue correlacional, no experimental, y de corte transversal. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios tipo Escala de Likert, que recogió la información en un período específico, Cuestionario sobre la calidad de atención, el cual estuvo constituido por 20 preguntas tricotómicas (nunca, a veces, siempre) cuyas dimensiones fueron la calidad humana, calidad técnica y entorno de calidad; y el Cuestionario de Satisfacción del usuario, el cual estuvo constituido por 20 preguntas tricotómicas (nunca, a veces, siempre) cuyas dimensiones fueron la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y los bienes tangibles, que brindaron información 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 de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el Servicio de Medicina del Hospital de Pacasmayo 2015; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.759, lo que representa un nivel de correlación alta.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción del usuario

## Abstract

This study aimed to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction in Hospital Medicine Service Pacasmayo 2015.

The population consisted of 150 clients served in the Department of Medicine, Hospital of Pacasmayo, sampling was probabilistic simple random for convenience, where  $n$  was calculated as shown at 108 users, which have used the variable quality of care and satisfaction of user. The method employed was quantitative approach and basic research, and simple descriptive. The investigation was correlational, not experimental, and cross-section. The techniques used were the survey and as instruments two scale type Likert questionnaire, which collected information on a specific period, Questionnaire on quality of care, which consisted of 20 tricotómicas questions (never, sometimes, always) whose dimensions were human quality, technical quality and quality environment; and Satisfaction Questionnaire user, which consisted of 20 tricotómicas questions (never, sometimes, always) whose dimensions were reliability, responsibility, safety, empathy and tangible goods, which provided information by assessing their different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that: The quality of care was significantly related to user satisfaction in Hospital Medicine Service Pacasmayo 2015; having determined a correlation coefficient of Spearman's Rho 0759, which represents a high level of correlation.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction