



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del usuario externo del programa para el control
de la tuberculosis pulmonar en el Hospital Carlos Lanfranco
La Hoz Puente Piedra, Enero a Diciembre 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Mario Nemesio Pareja Medina

ASESOR:

Mgtr. Felix Caycho Valencia

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ -2015

Dedicatoria

A Dios por habernos dado la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos.

A todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de este trabajo de investigación.

A mi esposa e hija, padres y hermanos por su apoyo incondicional, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo y a todos los docentes que fueron cómplices para logra esta gran meta.

Declaración de Autenticidad

Yo Mario Nemesio Pareja Medina con DNI N° 09929867, estudiante del Programa de maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada Satisfacción del Usuario externo del programa para el control de la Tuberculosis Pulmonar en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra Enero a Diciembre 2014, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de diciembre de 2015.

.....
Mario Nemesio Pareja Medina
DNI: 09929867

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas y disposiciones para la elaboración y sustentación de la Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de magister en Gestión de Servicios de salud, con la tesis titulada: "Satisfacción del Usuario externo del programa para el control de la Tuberculosis Pulmonar en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra Enero a Diciembre 2014".

La presente tesis tiene como finalidad determinar el grado de satisfacción del usuario externo respecto de la atención que recibe del Programa para el control de la Tuberculosis Pulmonar en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra Enero a Diciembre 2014.

El documento consta de ocho capítulos: I Introducción, II Problema de Investigación, III Marco Metodológico, IV Resultados, V Discusión, VI Conclusiones, VII Recomendaciones y VIII Referencias Bibliográficas.

Considero que la unidad de Gestión del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, mostrará interés por este trabajo de investigación, ya que aportara información sobre el grado de satisfacción del usuario del programa antes mencionado, adoptando medidas correctivas de ser necesario para brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios que acudan a dicho programa.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y alcance su aprobación.

Índice

	Pg
Caratula	i
Páginas Preliminares	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
I.- Introducción	13
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación Científica	23
1.3. Justificación	36
1.4. Problema	38
1.5. Objetivos	43
II. Marco Metodológico	44
2.1. Variable	45
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	
2.3.1. Tipo de estudio	49
2.3.2. eño	49
2.4. Población, Muestra y Muestreo	
2.4.1. Población	50
2.4.2. Muestra	51

	Pg
2.4.3. Muestreo	52
2.5. Criterios de Selección	
2.5.1. Criterios de Inclusión	53
2.5.2. Criterios de Exclusión	53
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	53
2.7. Validez y Confiabilidad del Instrumento	54
2.8. Procedimientos de Recolección de Datos	57
2.9. Métodos de Análisis de Datos	57
2.10. Aspectos Éticos	59
III. Resultados	60
IV. Discusión	74
V. Conclusiones	77
VI. Recomendaciones	79
VII. Referencias Bibliográficas	83
VIII. Anexos	89
IX. Glosario	105

Lista de figuras

	Pg
Figura N° 01: Mapa Distrito Puente Piedra	50
Figura N° 02: Resultado Global de Satisfacción del usuario	61
Figura N° 03: Resultado de Dimensión Fiabilidad	62
Figura N° 04: Resultado de Dimensión Capacidad de Respuesta	63
Figura N° 05: Resultado de Dimensión Seguridad	64
Figura N° 06: Resultado de Dimensión Empatía	65
Figura N° 07: Resultado de Dimensión Aspectos Tangibles	66
Figura N° 08: Resultado Global de las Dimensiones	67
Figura N° 09: Porcentaje de Encuestados según Condición del Encuestado	68
Figura N° 10: Porcentaje de Encuestados según Grupo Etéreo	69
Figura N° 11: Porcentaje de Encuestados según Sexo	70
Figura N° 12: Porcentaje de Encuestados según Nivel de Estudio	71
Figura N° 13: Porcentaje de Encuestados según Tipo de Seguro	72
Figura N° 14: Porcentaje de Encuestados según Tipo de Usuario	73

Lista de tablas

	Pg
Tabla N° 01: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	46
Tabla N° 02: Confiabilidad del instrumento expectativas	56
Tabla N° 03: Confiabilidad del instrumento percepciones	56
Tabla N° 04: Nivel de Confiabilidad	56
Tabla N° 05: Frecuencia y porcentaje de pacientes satisfechos e insatisfechos según la dimensión fiabilidad	62
Tabla N°06: Frecuencia y porcentaje de pacientes satisfechos e insatisfechos según la dimensión capacidad de respuesta	63
Tabla N° 07: Frecuencia y porcentaje de pacientes satisfechos e insatisfechos según la dimensión seguridad	64
Tabla N° 08: Frecuencia y porcentaje de pacientes satisfechos e insatisfechos según la dimensión empatía	65
Tabla N° 09: Frecuencia y porcentaje de pacientes satisfechos e insatisfechos según la dimensión aspectos tangibles	66
Tabla N° 10: Porcentaje global de pacientes satisfechos e insatisfechos de acuerdo a todas las dimensiones evaluadas	67
Tabla N° 11: Frecuencia y porcentaje según la condición del encuestado	68
Tabla N° 12: Frecuencia y porcentaje según el grupo etario	69
Tabla N° 13: Frecuencia y porcentaje según el sexo	70
Tabla N° 14: Frecuencia y porcentaje según el nivel de instrucción	71
Tabla N° 15: Frecuencia y porcentaje según tipo de seguro del paciente	72
Tabla N° 16: Frecuencia y porcentaje según el tipo de usuario	73

Anexos

	Pg
Anexo N° 01: Encuesta para Evaluar Satisfacción del Usuario Externo	90
Anexo N° 02: Cuadro de Matriz de Consistencia	94
Anexo N° 03: Resultado del Nivel de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Prueba Piloto de Encuesta de Satisfacción SERVQUAL Expectativa	96
Anexo N° 04: Resultado del Nivel de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Prueba Piloto de Encuesta de Satisfacción SERVQUAL Percepción	98
Anexo N° 05: Tabulación en Microsoft Excell de las Respuestas obtenidas de la Encuesta de Satisfacción SERVQUAL Expectativa y Percepción	100
Anexo N° 06: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios SERVQUAL modificado Satisfacción del usuario externo de consulta externa para los niveles III – 2 MINSA	102
Anexo N° 07: Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud	104

Resumen

La presente investigación es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, de diseño no experimental transversal, retrospectivo que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del programa para el control de la tuberculosis pulmonar en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra de Enero a Diciembre del 2014. La muestra estuvo conformada por 108 usuarios externos y/o acompañantes que acudieron solicitando atención en el Programa para el control de la tuberculosis pulmonar en quienes se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta, siendo el instrumento un cuestionario, tomando como modelo SERVQUAL modificado, la misma que incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones. El instrumento ha sido valido en el Perú y regiones, en un trabajo realizado en el Hospital Cayetano Heredia en el 2012.

La confiabilidad se realizó con una prueba piloto a 20 usuarios mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Para el análisis de la información se preparan matrices en el programa Microsoft Office Excel 2013, siendo procesados en el instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios SERVQUAL modificado satisfacción del usuario externo de consulta externa para los niveles III – II del MINSA.

En relación a los resultados, el nivel fue de insatisfacción en todas las dimensiones, siendo la dimensión Capacidad de Respuesta el de mayor porcentaje de insatisfacción (98.84%), mientras que la dimensión Seguridad obtuvo el menor porcentaje de insatisfacción (83.79%).

Las Conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo estuvo Insatisfecho con la atención recibida en el programa para el control de la tuberculosis pulmonar.

Palabras claves: Satisfacción del usuario externo. Programa para el control de la tuberculosis pulmonar.

Abstract

The present research is a study of descriptive quantitative focus, in an experimental not cross, retrospective that had as an objective to determinate the level of external satisfaction users, from de external users of the pulmonary tuberculosis program that took place in Carlos LanfrancoLa Hoz Hospital, in Puente Piedra from January to December 2014. It was showed by a group of external users, being formed by 108 of people that went applying for caring in the Pulmonary Tuberculosis Program, in those we use a data collection technique, having as the principal instrument a questionnaire, taking as a model SERVQUAL modified, which includes 22 expectative questions and 22 perception questions. The instrument has been valid in Peru, in a proof done by Cayetano Heredia Hospital in 2012.

The reability was made with a pilot to 20 users through the cronbach coefficient. In the case of the information's analysis, the matrices were prepared by Microsoft office excel program 2013 version, being admitted to the system for the data processing of SERVAQUAL survey modified, external user satisfaction of the outpatients for level III-II of the MINSA.

About the results, the level was of dissatisfaction in several dimensions, being the dimension Capacity of the answer, the majority of percent of dissatisfaction (98.84%), while the dimension Security got less percent of the dissatisfaction (83.79 %).

In conclusion, the last studies for the control of external pulmonary tuberculosis program showed that the patients were dissatisfied about the care treatment in the program.

Key Words: Satisfaction of the external users /Control Pulmonary Tuberculosis Program.