



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a los  
consultorios externos del Instituto Nacional de Ciencias  
Neurológicas 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

Br. Carlos Williams Fernández Flores

Br. Fabiola Karen Fernández Sáenz

**ASESORA:**

Mg. Estrella Esquiagola Aranda

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Talento Humano

**PERÚ - 2015**

**Mg. Ángel Salvatierra Melgar**

---

**Presidente**

**Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro**

---

**Secretaria**

**Mg. Estrella Esquiagola Aranda**

---

**Vocal**

## **Dedicatoria**

Primero a Dios, por permitirnos compartir esta experiencia académica y lograr un proyecto más de vida juntos.

Carlos

A la memoria de mi padre, a mi madre que a pesar del paso del tiempo, muestra fortaleza y espíritu de lucha en la vida, fuente de mi inspiración; a mi esposa por su apoyo incondicional

Fabiola

A mis padres por su amor y por ser los principales artífices de mis metas alcanzadas.

A mi hermana por su inmenso e incondicional apoyo.

A mi esposo, por su comprensión, confianza, apoyo y empuje.

A mi hijo, por las tantas horas sacrificadas, dedicadas a ésta investigación

## **Agradecimiento**

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas, dándonos ánimos y acompañándonos en los momentos difíciles y en los momentos de felicidad.

También, un agradecimiento especial a mis profesores, Estrella Esquiagola Aranda, por su asesoría y el valioso tiempo que le dedicó a la revisión de la tesis. Al profesor Ángel Salvatierra por sus valiosos conocimientos en estadística.

Finalmente, agradecer a ti Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado y culminar exitosamente la maestría.

## Declaración Jurada

Yo, Carlos Williams Fernández Flores, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 06888448, con la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2014”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 19 de Diciembre de 2014

-----  
Carlos Williams Fernández Flores

DNI: 06888448

## Declaración Jurada

Yo, Fabiola Karen Fernández Sáenz, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 44760962, con la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2014”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 19 de Diciembre de 2014

-----  
Fabiola Karen Fernández Sáenz

DNI: 44760962

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En concordancia con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, los autores presentan el trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2014”, con motivos de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

La investigación está dividida en siete capítulos, en el capítulo I se presenta la introducción donde se plantea los antecedentes científicos relacionados con la investigación de estudio, se formula los problemas y objetivos de la investigación; se enfocan los fundamentos teóricos de la variable de investigación, como viene a ser el nivel de satisfacción, en el capítulo II se expresa la metodología, y tipo de investigación, métodos, se detallan las técnicas y los instrumentos y fuentes de recolección de datos así como los métodos de análisis de datos; en el capítulo III, se hace una descripción de los resultados; en el capítulo IV se presenta la discusión con estudios similares, luego en el capítulo V y VI se formulan las conclusiones y las sugerencias, y finalmente en el capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y los anexos.

Los autores

<b>Índice</b>	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Marco teórico	18
1.3 Justificación	43
1.4 Problema	45
1.5 Objetivos	48
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	51
2.2 Operacionalización	51
2.3 Metodología	52
2.4 Población, muestra y muestreo	52
2.5 Técnicas de recolección de datos	55
2.6 Métodos de análisis de datos	58
III. RESULTADOS	59
IV. DISCUSION	70
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	77
ANEXOS	82



## Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable nivel de satisfacción del paciente	51
Tabla 2 Distribución de datos según la edad del paciente.	60
Tabla 3 Distribución de datos según el género del paciente.	61
Tabla 4 Distribución de datos según escolaridad del paciente.	62
Tabla 5 Distribución de datos según Niveles de satisfacción.	63
Tabla 6 Distribución de datos según satisfacción por género del paciente.	64
Tabla 7 Distribución de datos según satisfacción por escolaridad.	65
Tabla 8 Distribución de datos según niveles de satisfacción por dimensiones.	66
Tabla 9 Distribución de datos según satisfacción según la percepción del usuario.	67
Tabla 10 Distribución de datos según satisfacción según expectativas del usuario.	68

## Índice de Figuras

Figura 1: Edad de los pacientes.	60
Figura 2: Género de los pacientes.	61
Figura 3: Escolaridad de los pacientes.	62
Figura 4: Niveles de satisfacción.	63
Figura 5: Niveles de satisfacción por género.	64
Figura 6: Niveles de satisfacción por escolaridad.	65
Figura 7: Niveles de satisfacción por dimensiones.	67
Figura 8: Satisfacción según la percepción del usuario.	68
Figura 9: Satisfacción según expectativas del usuario.	69
Figura 10 : Resultado de satisfacción según (percepciones – expectativas)	.69

## Resumen

El objetivo del presente trabajo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2014. Se seleccionó una muestra, probabilística de 91 pacientes del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

El método que utilizado para el desarrollo de la investigación fue descriptivo. El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL, que es un instrumento adaptado y validado, para ser utilizado en establecimientos de salud en el Perú por Cerna Palomino (2006) y medidos a través de la escala de Likert. Se realizó análisis descriptivo. Los resultados en cuanto al grado de nivel de satisfacción, los pacientes se encuentran satisfechos parcialmente con los servicios recibidos, comprobados a través de los resultados de percepciones - expectativas. Las dimensiones que presentaron insatisfacción fueron, fiabilidad, capacidad de respuesta y las dimensiones que presentaron satisfacción intermedia fueron la empatía, seguridad y aspectos tangibles.

Según los resultados obtenidos acerca de la descripción de los niveles de satisfacción en la Tabla 1 y gráfica 4 se puede observar que el 27.47 % de los pacientes perciben un nivel de satisfacción completa, el 63.74 % una satisfacción intermedia y un 8.79% una insatisfacción. Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes presenta una tendencia en el nivel de satisfacción intermedia.

**Palabras Claves:** Satisfacción, calidad, servicio, empatía, seguridad, aspectos tangibles, capacidad, atención, comodidad.

## Abstract

The aim of this study was to determine the level of satisfaction of users attending outpatient clinics of the National Institute of Neurological Sciences 2014. Se selected a sample of 91 patients probabilistic National Institute of Neurological Sciences.

The method used for the development of the research was descriptive. The instrument used was the SERVQUAL survey, which is an instrument adapted and validated for use in health facilities in Peru by Cerna Palomino (2006) and measured by Likert scale. Descriptive analysis was performed. The results in the degree of satisfaction, patients are partially satisfied with the services received, verified by the results of perceptions - expectations. The dimensions were presented dissatisfaction, reliability, responsiveness and satisfaction dimensions were presented intermediate empathy, security and tangible aspects.

According to the results regarding the description of levels of satisfaction in Table 1 and Figure 4 it can be observed that 27.47% of patients perceive a level of complete satisfaction, an intermediate 63.74% 8.79% satisfaction and dissatisfaction. It is concluded that the level of satisfaction of patients have a tendency in the level of intermediate satisfaction.

**Key words:** satisfaction, quality, service, empathy, security, tangible aspects, capacity, care, comfort.