



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de Satisfacción según expectativas y percepciones de
la calidad de atención de salud en los usuarios externos en
el servicio de mamografía del Hospital Nacional Arzobispo
Loayza - 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR(ES):

Br. Santos Gallardo, Miriam
Br. Ortega Mendoza, Marina Julia

ASESOR:

Mg. Vértiz Osore, Jacinto Joaquín

SECCIÓN:

Ciencias médicas.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

**LIMA – PERÚ
2015**

Mg. Emil Beraun Beraun
Presidente

Mg. Estrella Azucena Esquiagola Aranda.
Secretario

Mg. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
Vocal

Dedicatoria.

A Dios por su infinita misericordia.

Con mucho aprecio a nuestros padres.

A nuestros profesores de la UCV por brindarnos su bagaje de conocimientos.

Agradecimiento especial al Magíster Joaquín Vértiz por su dedicación, perseverancia, apoyo incondicional y colaboración constante durante el desarrollo de la Tesis

Agradecimiento

Damos gracias a Dios por la fortaleza y la constancia que impartió en nuestro ser y a nuestros maestros que nos llenaron de conocimientos para ver la luz y el camino de la superación.

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, presento a ustedes el proyecto de investigación: “Nivel de Satisfacción según Expectativas y Percepciones de la Calidad de Atención de Salud en los Usuarios Externos en el Servicio de Mamografía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2014”.

El presente proyecto de investigación, es una inquietud personal y profesional, ya que como profesionales de la salud nos interesa conocer los resultados que se obtengan para disponer de recursos para la mejora en la atención y elevar las condiciones de calidad de vida. La finalidad de este trabajo busca estandarizar la línea de base sobre la cual se podrá establecer lineamientos de gestión que permitirán mejorar la calidad de atención al usuario externo en el servicio de Mamografía del departamento de Radiodiagnóstico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

Firma
Santos Gallardo, Miriam
DNI 10040812

Firma
Ortega Mendoza, Marina Julia
DNI 10164294

Resumen

El objetivo, del presente trabajo de investigación fue determinar, los niveles de satisfacción según las expectativas y percepciones de los usuarios externos respecto de la calidad de atención en el servicio de Mamografía en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Se seleccionó una muestra, probabilística de 80 usuarios externos o acompañantes, de los pacientes que llegaron al servicio. El método que se utilizó fue descriptivo, transversal. Se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL, de "Calidad de Servicio"

Las conclusiones fueron: El usuario externo tuvo un grado bajo de fiabilidad respecto a la calidad del servicio. La capacidad de respuesta del personal de salud reflejó malestar teniendo un 81.3% de insatisfacción en el usuario. Se identificó un deficiente grado de seguridad que le inspira al usuario externo con un 71.3% de insatisfacción, clasificándolo como 'Por mejorar'. Hubo un bajo grado de empatía del usuario externo obteniendo un 71.3% de insatisfacción. Los elementos tangibles predominantes se relacionaron con la infraestructura del servicio, la misma que fue calificada como 'Por mejorar' con un 87.5% de insatisfacción. Finalmente, hubo diferencias significativa ($p = 0.021$) entre las proporciones de usuarios externos satisfechos e insatisfechos, siendo mayor el último grupo, con mucha similitud entre sí ($p = 0.579$).

Palabras clave: Satisfacción, usuario externo, SERVQUAL.

Abstract

The aim of this research was to determine satisfaction levels perception of external users on the quality in Mammography's service of Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

A sample of 80 external users or careers. The method used was descriptive, transversal. The SERVQUAL's survey: "Quality of Service" was used as an instrument.

The conclusions were: The external user had a low degree of assurance regarding the quality of service. The responsiveness of health personnel reflected 81.3% of user dissatisfaction. Poor level of security that inspires the external user with 71.3% of dissatisfaction, classifying it as 'For improving' was identified. There was a low degree of empathy obtaining 71.3% of dissatisfaction. The predominant tangible elements related to the service infrastructure, the same that was described as 'For improving' with 87.5% of dissatisfaction. Finally, there were significant differences ($p = 0.021$) between the proportions of satisfied and unsatisfied external users, the latter group being greater, with much similarity between them ($p = 0.579$).

Key words: Satisfaction, External user, SERVQUAL.

Introducción

La superación del hombre y el lograr su satisfacción, lo condujo a otros comportamientos para evitar los errores y perfeccionar lo que se podría dar previamente como bueno. En las instituciones de salud no se contempló la calidad de servicio, sólo se trató de atender más pacientes, siendo esto lo mejor para satisfacer la demanda, luego se analizó el trabajo médico en actividades y son realizadas por personas especializadas en pequeñas tareas, luego fue planificado para aumentar la productividad.

En ese contexto, Parasuraman Zeithaml y Berry, realizaron los estudios iniciales y formales de calidad de servicios. Así, la percepción de la calidad de servicio es el resultado de una comparación del paciente con el desempeño en la entrega del servicio de salud y también con el proceso de realización de éste. De esta manera, Cerna (2002) realizó un estudio en el Centro de Salud Baños del Inca y reportó como resultado el nivel de satisfacción del 42.4% y recomendó un plan de gestión de calidad el mismo que no fue implementado, hasta los reportes que se tuvieron para la elaboración de este informe de tesis.

Por otra parte, el reporte más cercano en este nosocomio fue Maguiña (2006) quien evaluó la calidad de servicio en consulta externa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza con una muestra 246 usuarios y como resultado la insatisfacción leve-moderada de 63%. Desde entonces no se han realizado ni monitoreos ni evaluaciones de la calidad. Esto fue un motivo importante para reevaluar esta condición que es variable en el tiempo, de acuerdo a las circunstancias de atención, planteando como objetivo el de determinar los niveles de satisfacción según las expectativas y percepciones de los usuarios externos respecto de la calidad de atención en el servicio de Mamografía.

Índice

	Pág
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	viii
Índice	ix
Lista de tablas	xii
Lista de figuras	xiv
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION	15
1.1 Planteamiento de Problema	16
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Justificación	18
1.3.1 Justificación Legal	18
1.3.2 Justificación Teórico – Científico	18
1.3.3 Justificación Práctica	19
1.3.4 Justificación Metodológica	19
1.4 Limitaciones	19
1.5 Antecedentes	20
1.5.1 Internacionales	20
1.5.2 Nacionales	22
1.6. Objetivos	26
1.6.1 General	26

1.6.2	Específicos	26
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO		27
2.1.	Satisfacción	28
2.1.1	Satisfacción del cliente	28
2.2.	Calidad de Servicio	29
2.3.	Modelo conceptual de la calidad percibida	31
2.3.1	El modelo de calidad de servicio de Bolton y Drew	31
2.4.	Dimensiones de la Calidad de servicio	32
2.5.	SERVQUAL	36
2.6.	Garantía de la Calidad	37
2.7.	Marco Conceptual	38
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO		41
3.1.	Variables	42
3.1.1	Definición Conceptual	42
3.1.2	Definición Operacional	44
3.2.	Metodología	44
3.2.1	Tipo de estudio	44
3.2.2	Diseño	44
3.3.	Población y Muestra	45
3.3.1	Población	45
3.3.2	Muestra	45
3.4.	Método de Investigación	46
3.5.	Técnicas Instrumentos de Recolección de datos	46
3.5.1	Técnicas	46
3.5.2.	Instrumentos de Toma de Datos	47

3.6.	Método de Análisis de Datos	50
CAPITULO IV: RESULTADOS		51
4.1	Descripción General	52
4.2	Grado de Fiabilidad que tiene el Usuario Externo en el servicio de mamografía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza	57
4.3	Descripción de la capacidad de respuesta del personal de salud percibido por el usuario externo en el servicio de mamografía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza	59
4.4	Grado de seguridad que le inspira el usuario externo en la atención en el servicio de Mamografía el Hospital Nacional Arzobispo Loayza	62
4.5	Grado de empatía el usuario externo en la atención en el servicio de mamografía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza	64
4.6	Elementos tangibles predominantes en la calidad de atención en el servicio de mamografía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza	67
4.7	Nivel de Satisfacción según las expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos del servicio de mamografía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza	69
DISCUSION		77
CONCLUSIONES		80
SUGERENCIAS		81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		82
ANEXOS		86

Lista de Tablas

Tabla 1	Resultados de la prueba de fiabilidad de Cronbach	49
Tabla 2	Frecuencias de los usuarios externos por condición del encuestado	52
Tabla 3	Frecuencias de los usuarios externos encuestada por grupo etario	53
Tabla 4	Frecuencias de los usuarios externos por nivel de estudio	54
Tabla 5	Frecuencias de los usuarios externos por tipo de seguros	55
Tabla 6	Frecuencias de los usuarios externos por tipos de usuario	56
Tabla 7	Frecuencia de satisfacción de los usuarios encuestados por preguntas de la dimensión fiabilidad	57
Tabla 8	Clasificación de la calidad de atención de acuerdo a los niveles de satisfacción de la dimensión fiabilidad	59
Tabla 9	Frecuencia de satisfacción de los usuarios encuestados por preguntas de la dimensión capacidad de respuesta	60
Tabla 10	Clasificación de la calidad de atención de acuerdo a los niveles de satisfacción de la dimensión Capacidad de respuesta	61
Tabla11	Frecuencia de satisfacción de los usuarios encuestados de acuerdo a la dimensión Seguridad	62
Tabla 12	Clasificación de la calidad de atención de acuerdo a los niveles de satisfacción de la dimensión Seguridad	64
Tabla 13	Frecuencia de satisfacción de los usuarios encuestados de acuerdo a la dimensión Empatía	65
Tabla 14	Clasificación de la calidad de atención de acuerdo a los niveles de satisfacción de la dimensión Empatía	66
Tabla 15	Frecuencia de satisfacción de los usuarios encuestados de acuerdo a la dimensión Aspectos tangibles	67
Tabla 16	Clasificación de la calidad de atención de acuerdo a los niveles de satisfacción de la dimensión Aspectos tangibles	69
Tabla 17	Frecuencia de satisfacción de los usuarios encuestados de acuerdo a la dimensión a todas las dimensiones	69
Tabla 18	Frecuencia observadas y esperadas según dimensiones	71

Tabla19 Prueba de X^2 de las frecuencias de satisfacción de los usuarios externos encuestados de acuerdo a las dimensiones	72
Tabla 20 Valor de <i>Kappa</i> (<i>k</i>) respecto a las frecuencias de satisfacción de los usuarios externos encuestados de acuerdo a las dimensiones	73
Tabla 21 Frecuencias observadas y esperadas de los usuarios externos encuestados de acuerdo a las dimensiones	74
Tabla 22 Prueba de X^2 de las frecuencias por grupo de satisfacción de los usuarios externos encuestados	75

Lista de Figuras

Figura 1	Distribución de usuarios encuestados	52
Figura 2	Distribución de usuarios. Grupo etario	53
Figura 3	Distribución de usuarios nivel estudios	54
Figura 4	Distribución de usuarios por tipo de seguros	55
Figura 5	Distribución de usuarios por tipo de usuario	56
Figura 6	Distribución de usuarios por preguntas de la dimensión fiabilidad	58
Figura 7	Distribución de usuarios por preguntas de la dimensión capacidad de respuesta	61
Figura 8	Distribución de usuarios por preguntas de la dimensión seguridad	63
Figura 9	Distribución de usuarios por preguntas de la dimensión empatía	66
Figura 10	Distribución de usuarios por preguntas de la dimensión aspectos tangible	68
Figura 11	Distribución de las frecuencias de satisfacción de los usuarios externos encuestados de acuerdo a las dimensiones	70