



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de
hospitalización en el Hospital I EsSalud Marino Molina
Scippa – Comas - enero 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR

Br. Saldaña Montes, Silvio Pedro

ASESOR:

Mg. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2016

Página del Jurado:

Dr. Joaquín Vértiz Osores
Presidente

Mgtr. Jannett Maribel Flórez Ibarra
Secretario

Mgtr. Danilo Sánchez Coronel
Vocal

Dedicatoria:

A mis padres: Pedro y Cecilia, que desde el cielo siguen guiando mis pasos.

A mi esposa Pilar, por darme con mucho amor el soporte necesario para poder realizar esta maestría.

A mis hijos: Sebastián, Claudia y Mauricio para quienes intento ser un ejemplo de vida.

Agradecimiento:

En primer lugar, un agradecimiento a Dios, por permitir concluir satisfactoriamente esta maestría. Mi agradecimiento eterno a cada uno de los profesores que, durante el desarrollo de los diferentes cursos, nos brindaron sus conocimientos teóricos y sobre todo su valiosa experiencia profesional, con mucha dedicación y esmero.

Un agradecimiento muy especial y particular al magister Danilo Sánchez Coronel, asesor de esta tesis por sus consejos durante el desarrollo de la misma y por considerar que con los resultados obtenidos puedo conseguir mejoras importantes en el hospital donde laboro.

Agradezco también a mis compañeros de maestría en quienes encontré nuevos amigos, sobre todo a los integrantes de mi grupo de trabajo que siempre estaban prestos a colaborar y compartir información y conocimientos que enriquecieron el desarrollo de esta maestría.

Finalmente agradezco profundamente a mis jefes de servicio por brindarme las facilidades para poder realizar esta maestría y al director del Hospital I EsSalud Marino Molina Scippa por apoyar el desarrollo de este trabajo de investigación en la institución que dirige.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Silvio Pedro Saldaña Montes, estudiante del Programa de Gestión de Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 06012293 con la Tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de hospitalización en el Hospital I EsSalud Marino Molina Scippa – Comas - enero 2016”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es 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 publicado ni ha sido presentada anteriormente para obtener, algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseado, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituyen 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 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, 26 de febrero de 2016

Saldaña Montes, Silvio Pedro

DNI N° 06012293

Presentación:

Se presenta la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de hospitalización en el Hospital I EsSalud Marino Molina Scippa – Comas - enero 2016”, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de hospitalización en el Hospital I EsSalud Marino Molina Scippa – Comas en el 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

El propósito de esta investigación es conocer cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de hospitalización, tanto en forma global, como en las cinco dimensiones evaluadas, así como saber si existe relación con las variables sociodemográficas. Este estudio tiene especial importancia, en los momentos actuales por cuanto la tendencia a nivel mundial es la búsqueda de la calidad en los servicios de salud y uno de los componentes de esta calidad es la satisfacción del usuario externo.

El documento consta de siete capítulos:

Al iniciar se encuentra el capítulo de Introducción, donde se expone los antecedentes y la fundamentación teórica, respecto a la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo; el problema de la investigación, describiéndose tanto el problema general como los específicos y los objetivos tanto general como específicos. El siguiente capítulo es el Marco metodológico, este capítulo incluye las variables, su operacionalización y el diseño de investigación. Luego se encuentra el capítulo de Resultados, en el cual se presenta mediante tablas y gráficos la información levantada en el trabajo de campo. Seguidamente en el Capítulo de Discusiones se realiza un análisis de la información encontrada y se compara con otras investigaciones previas. Posteriormente se presenta los capítulos de Conclusiones y Recomendaciones a que se llegaron con la investigación. Finalmente, en el Capítulo de Referencias bibliográficas se encuentra los nombres de los autores e investigaciones que se consultaron y que sirven de sustento en esta investigación.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	14
Justificación	34
Problema	37
Hipótesis	41
Objetivos	42
II. MARCO METODOLÓGICO	44
2.1 Variables	45
2.2 Operacionalización de variables	48
2.3 Metodología	51
2.4 Tipo de estudio	51
2.5 Diseño	51
2.6 Población, muestra y muestreo	52
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8 Métodos de análisis de datos	58
2.9 Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS	62
IV. DISCUSIÓN	78
V. CONCLUSIONES	82
VI. RECOMENDACIONES	85
VII. REFERENCIAS	87

VIII. APÉNDICES	98
Apéndice A: Artículo científico	99
Apéndice B: glosario de términos	108
Apéndice C: Encuesta	110
Apéndice D: Matriz de consistencia	113
Apéndice E. Confiabilidad: coeficiente alfa de Cronbach	115
Apéndice F. Confiabilidad del Instrumento Expectativas	116
Apéndice G Confiabilidad del Instrumento Percepciones	117
Apéndice H: Dimensiones de la satisfacción del usuario:	118
Apéndice I: Base de datos	123
Apéndice J: Declaración jurada	129

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable 1	49
Tabla 2. Operacionalización de variable 2	50
Tabla 3. Características sociodemográficas	62
Tabla 4. Características de atención	63
Tabla 5. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Fiabilidad	63
Tabla 6. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Capacidad de respuesta	65
Tabla 7. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Seguridad	66
Tabla 8. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Empatía	68
Tabla 9. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Aspectos tangibles	69
Tabla 10. Evaluación de la Satisfacción global	71
Tabla 11. Evaluación de la satisfacción global por dimensiones	72
Tabla 12. Características sociodemográficas según la satisfacción	74
Tabla 13. Características de atención según la satisfacción	75
Tabla 14. Nivel de instrucción secundario según la satisfacción y los servicios de hospitalización	76

Lista de figuras

Figura 1. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Fiabilidad	64
Figura 2. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Fiabilidad por ítems	64
Figura 3. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Capacidad de respuesta	65
Figura 4. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Capacidad de respuesta por ítems	66
Figura 5. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Seguridad	67
Figura 6. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Seguridad por ítems	67
Figura 7. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Empatía	68
Figura 8. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Empatía por ítems	69
Figura 9. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Aspectos tangibles	70
Figura 10. Satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión Aspectos tangibles	70
Figura 11. Evaluación de la Satisfacción global por niveles	71
Figura 12. Evaluación de la Satisfacción global según dimensiones	72
Figura 13. Nivel de instrucción según la satisfacción	73
Figura 14. Servicios donde permaneció hospitalizado según la satisfacción	75

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de hospitalización en el Hospital I EsSalud Marino Molina Scippa en enero 2016. El diseño del estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal; se seleccionó mediante un muestreo por conveniencia a 110 usuarios de los cuatro servicios de hospitalización, mediante entrevista directa se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada con 22 pares de preguntas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron procesados y analizados con el aplicativo excel del MINSA y con el programa estadístico SPSS versión 23. Resultados: La edad media fue de $38,7 \pm 15,3$ (15-83) años, predominó el sexo femenino (68,2%), nivel de instrucción secundaria (50%) y superior (43,6%). El tiempo medio de hospitalización fue de $5,6 \pm 3,0$ (3-21) días. El nivel de satisfacción global fue 48.5% y el de insatisfacción 51,5%; en la dimensión fiabilidad la insatisfacción fue 60,9%; en la dimensión capacidad de respuesta la insatisfacción fue 54,5%; en la dimensión seguridad la satisfacción fue 54.5%; en la dimensión empatía el 50,9% presentó insatisfacción; mientras que en la dimensión aspectos tangibles el 54,5% presentó satisfacción. Los pacientes con educación secundaria presentaron significativamente mayor insatisfacción ($p = 0,01$). Los servicios con mayor insatisfacción fueron pediatría y medicina, mientras que la satisfacción más alta se encontró en el servicio de cirugía. Conclusiones: Predomina la insatisfacción entre los usuarios, sobre todo en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. El usuario con instrucción secundaria tiene mayor nivel de insatisfacción.

Palabras claves: *nivel de satisfacción, usuario externo, hospitalización. SERVQUAL*

Abstract

The objective was to determine the level of satisfaction of external users of hospitalization service at the "Hospital I EsSalud Marino Molina Scippa – Comas" during January 2016". The study design was quantitative, descriptive and cross-sectional; it was selected by convenience sampling, 110 users of four inpatient services, by direct interview, the modified SERVQUAL survey was applied, with 22 pairs of questions to the expectations and perceptions. Data were processed and analyzed with the applicative Excel of MINSA and SPSS version 23. Results: The mean age was 38.7 ± 15.3 (15-83) years, prevalence of females (68.2%), educational attainment secondary (50%) and higher (43.6%). The average hospitalization time was $5.6 \pm 3,0(3-21)$ days. The overall satisfaction level was 48.5% and 51,5% of dissatisfaction; in the dimension of reliability; dissatisfaction was 60.9%; in the responsiveness, dissatisfaction was 54.5%; in the security dimension satisfaction was 54.5%; in empathy dimension 50.9% had dissatisfaction, while in the tangible aspect the 54.5% showed satisfaction. Patients with secondary education had significantly greater dissatisfaction ($p= 0.01$). More dissatisfaction clinics were pediatric and medicine, while the highest satisfaction was observed in the surgery department. Conclusion: Dissatisfaction prevails among users, especially in the dimensions of reliability, responsiveness and empathy. The user with secondary education has higher levels of dissatisfaction.

Keywords: *satisfaction level, external user, hospitalization, SERVQUAL.*