



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción del paciente de salud
mental al recibir asesoría legal en el hospital
Edgardo Rebagliati Martins, lima-2015**

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

AUTOR:

Br. Rafael Jesús Zambrano Toscano

ASESORA:

Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ- 2016

Página del Jurado

Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro

Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Secretario

Mg. Miluska Vega Rivera

Vocal

Dedicatoria

A nuestro creador Dios, padre nuestro, por haberme bendecido con la fortaleza espiritual para lograr mi objetivo de superación profesional de obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública.

A mis padres Tomas Zambrano Flores y Luz Elena Toscano de Zambrano por haberme formado bajo los principios fundamentales, orales y éticos.

Agradecimiento

Mi agradecimiento al Dr. César Acuña Peralta quien me ha otorgado la oportunidad de elevar mi nivel profesional, al permitirme seguir estudios de Post grado como es Maestría en Gestión Pública, de acuerdo a mi nivel económico, por ser trabajador profesional de la Administración pública, lo ha sido posible por los estándares económicos accesibles.

A los docentes de la Escuela de Post grado de Maestría en Gestión Pública, por entregarme sus conocimientos, sapiencia y experiencia, de la Universidad Particular Cesar Vallejo sede del Cono Norte de Lima.

Mi agradecimiento a los pacientes de salud mental y a su familia, porque ellos son los pilares para estructurar, elaborar, presentar y sustentar mi Tesis denominada “Nivel de satisfacción del paciente de Salud Mental al recibir Asesoría Legal en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima-2015”

Mi agradecimiento especial a la Magister Miluska Vega Guevara, docente del curso de la Universidad Cesar Vallejo, que con su tiempo, paciencia, conocimiento y experiencia en este campo me ha orientado, realizando las recomendaciones pertinentes para concluir el presente con la elaboración en forma satisfactoria de mi tesis.

Declaración de autenticidad

Yo, Rafael Jesús Zambrano Toscano, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09894567, con la tesis titulada: “Nivel de Satisfacción del paciente de salud mental al recibir asesoría legal en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima - 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 auto plagiado; 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 constituirá como un aporte para la investigación referida al tema.

De identificarse 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 y a las leyes referidas al presente caso.

Lima, Abril del 2016

Br. Rafael Jesús Zambrano Toscano

DNI N° 09894567

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción del paciente de salud mental al recibir atención de asesoría legal en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima-2015”, y se uso la metodología de aplicar el cuestionario del Servqual y se realizo una adecuación al presente cuestionario.

Dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Maestría en Gestión Pública.

En el presente estudio está conformado por siete capítulos, la primera denominada Planteamiento del Problema, describe el problema de la investigación y los objetivos; el segundo capítulo está referido a los antecedentes del estudio, el tercer capítulo contiene la hipótesis de la investigación y las variables del estudio; el cuarto capítulo que es el Marco metodológico, que se refiere a las especificaciones de la metodologías a usar para validar las hipótesis planteadas del estudio como el diseño, población y los instrumentos.

El quinto capítulo que se muestra los resultados obtenidos durante el trabajo y finalmente, el sexto capítulo, se refiere a la teoría, otros estudios y los resultados obtenidos relacionados con la presente investigación. Se generan las conclusiones de la investigación y las recomendaciones.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

Atentamente.

Br. Rafael Jesús Zambrano Toscano

Índice

| | |
|---|-----------|
| Carátula | i |
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | viii |
| Abstrac | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1. 1 Problema | 21 |
| 1. 2 Hipótesis | 25 |
| 1. 3 Objetivos | 26 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 27 |
| 2.1 Variables | 28 |
| 2.2 Operacionalización de las variables | 31 |
| 2.3 Metodología | 32 |
| 2.4 Tipos de estudio | 32 |
| 2.5 Diseño | 33 |
| 2.6 Población | 33 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 34 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 34 |
| 2.9 Aspectos éticos | 43 |
| III. RESULTADOS | 50 |
| IV. DISCUSIÓN | 60 |
| V. CONCLUSIONES | 67 |
| VI. RECOMENDACIONES | 69 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 71 |
| VIII. APÉNDICE | 79 |
| 8.1 Tabla 11 | 80 |
| 8.2 Tabla 12 | 82 |
| 8.3 Tabla 13 | 83 |
| 8.4 Tabla 14 | 84 |
| 8.5 Base de datos de expectativas | 86 |
| 8.6 Percepción del paciente | 92 |
| 8.7 Brecha de expectativas y percepción | 98 |
| 8.8 Confiabilidad – Alfa de Cronbach | 99 |
| 8.9 Expectativas- estadísticos de confiabilidad | 100 |

Resumen

El presente estudio fue; Determinar el nivel de satisfacción del paciente de salud mental al recibir asesoría legal en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima-2015, si quedara establecido como parte de la atención, sería un gran avance para apoyar al paciente de salud mental en la protección de sus derechos y su salud integral, si a la atención y no a la exclusión.

El tipo de investigación fue Descriptivo simple de corte transversal, el estudio se realizó en el departamento de salud mental de EsSalud. Participaron pacientes que acudían a su atención se les entrevisto luego de su consulta y fue durante un periodo predefinido. Se utilizó como técnica el Cuestionario y modelo conceptual del SERVQUAL referencia a las cinco dimensiones midieron: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos o elementos tangibles, por medio del Cuestionario que se les aplico SERVQUAL de Expectativas y de Percepción, que contenían veintidós preguntas, se les brindo la atención de charlas y orientación de asesoría legal para conocimiento de sus derechos civiles y de paciente para contribuir al bienestar de paciente- familia.

Los resultados, el nivel de satisfacción del paciente es baja, fiabilidad capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, fue negativa, es decir la atención de asesoría legal no cumple las expectativas que tuvieron antes de recibir lo servicios, los pacientes necesitan de un servicio de calidad más completo para satisfacer sus demandas solicitadas.

Palabras clave: satisfacción de la atención, nivel de satisfacción del paciente, expectativa, percepción.

Abstract

The present study was to, determine the level of patient satisfaction mental health to receive legal advice in the Edgardo Rebagliati Martins, Lima-2015 Hospital, if it were established as part of care, would be a breakthrough to support patient health Mental in protecting their rights and comprehensive health "if the attention and not exclusion."

The research was simple descriptive cross-sectional study was conducted in the mental health department of EsSalud. Participating patients who came to their attention were interviewed after their consultation and was for a predefined period. Questionnaire and conceptual model of SERVQUAL reference to the five dimensions was used as a technique measured: reliability, responsiveness, assurance, empathy and aspects or tangibles, through the questionnaire that they apply SERVQUAL Expectations and Perceptions, containing twenty questions, were given the care and guidance talks legal advice for the information of their civil rights and patient to contribute to the welfare of patient- family.

The results, the level of patient satisfaction is low, reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible aspects, was negative, is the attention of legal advice does not meet expectations they had before receiving the services, patients need more comprehensive service to meet your demands requested quality.

Keywords: satisfaction of care, patient satisfaction, expectation, perception.