



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional.

Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud,

Lima – Perú, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión de los servicios de la salud

AUTORA:

Br. Margarita Huanchaco Mota

ASESOR:

Dr. Daniel Córdova Sotomayor

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2017

Página del jurado

Mgr. Estrella Esquiagola Aranda
Presidente

Dr. Ábner Chávez Leandro
Secretario

Dr. Daniel Córdova Sotomayor
Vocal

Dedicatoria

A mis padres por su amor y enseñanzas, y a mi familia por su comprensión y tolerancia porque son nuestra inspiración para seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios, a las autoridades del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen por permitirme a realizar el estudio, a mis amigas, maestros que han contribuido con mi formación profesional y al asesor Dr. Daniel Córdova Sotomayor por sus enseñanzas muy significativas dadas durante la elaboración de mi tesis.

Declaración jurada

Yo, Margarita Huanchaco Mota, estudiante de Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con D.N.I N° 08605170 con la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima-Perú, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis en mención es de mi autoría
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto; la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o un título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales ,no han sido falseados, ni duplicados ,ni copiados y por lo tanto son los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citas de autores), autoplagiados 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 Cesar Vallejo.

Lima, Setiembre del 2016

Lic. Huanchaco Mota, Margarita

D.N.I N° 08605170

Presentación

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con las normas y disposiciones de la Universidad César Vallejo para optar el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud, presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima-Perú, 2016”. La presente investigación consta de los siguientes capítulos: el primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las diferentes teorías de la variable en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo, marco metodológico, donde se presenta la variable, Operacionalización de variables, metodología, la población, muestra, instrumento utilizado y el método de análisis de datos. El tercer capítulo, se presenta los resultados descriptivos y contrastación de hipótesis. La discusión, conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, sugerencias y los aportes que permiten justificar el presente estudio.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quienes deseen contribuir un estudio de esta naturaleza.

La autora.

Lista de contenido

	Pág
Caratula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	37
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	40
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	44
2.4. Tipos de estudio	44
2.5. Diseño de investigación	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Métodos de análisis de datos	50
2.9. Aspectos éticos	50
III. Resultados	
3.1. Análisis descriptivo	52
3.2. Contrastación de hipótesis	60

IV. Discusión	65
V. Conclusiones	71
VI. Recomendaciones	73
VII. Referencias	74
ANEXOS	
Anexo A: Artículo científico	80
Anexo B: Matriz de consistencia	88
Anexo C: Instrumento de recolección de datos	89
Anexo D: Base de datos	92
Anexo E: Consentimiento del informado	100
Anexo F: Base de datos de prueba piloto	101

Lista de tablas

	Pag.
Tabla 1: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	43
Tabla 2: Escala para interpretar resultados de la confiabilidad	49
Tabla 3: Resultados de Alfa de Conbrach del servicio de medicina	49
Tabla 4: Resultados de Alfa de Conbrach del servicio de cirugía	49
Tabla 5: Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los Servicios de medicina	51
Tabla 6: Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de cirugía	52
Tabla 7: Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	53
Tabla 8: Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	55
Tabla 9: Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	56
Tabla 10: Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión seguridad de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	57
Tabla 11: Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión empatía de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	58
Tabla 12: Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	59
Tabla 13: Satisfacción de los usuarios hospitalizados en medicina y la satisfacción de los usuarios hospitalizados en cirugía	60
Tabla 14: Satisfacción según dimensión fiabilidad de los usuarios Hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	61
Tabla 15: Satisfacción según dimensión capacidad de respuesta de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	61
Tabla 16: Satisfacción según dimensión seguridad de los usuarios	62

	hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	
Tabla 17:	Satisfacción según dimensión empatía de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	62
Tabla 18:	Satisfacción según dimensión aspectos tangibles de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	63

Lista de figuras

	Pag.
Figura 1: Distribución porcentual por niveles de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina	52
Figura 2: Distribución porcentual por niveles de satisfacción de los usuarios hospitalizados servicio de cirugía	53
Figura 3: Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	54
Figura 4: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	55
Figura 5: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	56
Figura 6: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión seguridad de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	57
Figura 7: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión empatía de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	58
Figura 8: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	59

Resumen

El presente trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los Servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016, tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado con indicación de alta en los servicios de medicina y cirugía del 11 al 27 de Julio del 2016 del HNGAI, Distrito La Victoria, Provincia Lima, PERÚ.

Tipo de investigación Cuantitativa, transversal, prospectiva, básica, revisión previa de bibliografías del tema, recolecta y analiza las preguntas mediante la estadística. Diseño no experimental, los datos se obtuvieron mediante la encuesta con el instrumento SERVQUAL estructurado con la escala de Likert. Método sistemático, el desarrollo del estudio se rige al cumplimiento del proceso de ejecución de la investigación. Muestreo no probabilístico por conveniencia, se aplicó la encuesta a usuarios de alta del servicio de medicina y cirugía. Descriptiva comparativa, analiza como es y cómo se manifiesta el nivel de satisfacción del usuario.

Los resultados indican que existe un alto porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios de los servicios de medicina y cirugía, también se observaron pocas diferencia en relación a las dimensiones del nivel de satisfacción en ambos servicios, por lo que es evidente mejorar ampliamente en sus diversas dimensiones la atención de los pacientes para mejorar la calidad de atención y revertir las cifras tan negativas en cuanto al nivel de satisfacción obtenido de las respuestas de los usuarios de ambos servicios del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016.

Palabras claves: satisfacción del usuario, servqual, calidad.

Abstract

This research "level of satisfaction of hospital services in medicine and surgery Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital EsSalud users. Lima - Peru, 2016, aims to determine the level of user satisfaction hospitalized indicating high services in medicine and surgery from 11 to 27 July 2016 the HNGAI, District La Victoria, Lima Province, PERU.

Quantitative type, transversal, prospective, basic, after review of bibliographies of the subject, collects and analyzes the questions by statistical research. no experimental design, data were obtained by personal interview with the SERVQUAL instrument structured Likert scale. systematic approach, the development of the study is subject to compliance with the implementation process of the investigation. nonprobabilistic for convenience, the interview sample was applied to users with high service medicine and surgery. Descriptive comparative analyzes it is and how the level of user satisfaction manifests.

The results indicate that a high percentage of dissatisfaction by drives users the services of medicine and surgery, little difference was also observed in relation to the dimensions of satisfaction in both services, so obviously vastly improve their various dimensions of the patient care to improve the quality of care and reverse such negative figures regarding the Nive satisfaction obtained from the responses of both services usuariosde Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital EsSalud. Lima - Peru, 2016.

Keywords: customer satisfaction, servqual, quality.