



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación de la Calidad de Atención del personal y Nivel de Satisfacción de los pacientes de CRED del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Leoncio Prado del Rímac – 2015.**

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

**Magister en Gestión de los Servicios de Salud**

**AUTOR:**

**Br. Cabrera Ciquero Cynthia Antuaneeet.  
Br. Prado Trujillo Cleyson Eduardo.**

**ASESOR:**

**Mgtr. Chumpitaz Duran, Rubén.**

**SECCIÓN  
CIENCIAS MÉDICAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.**

**PERÚ – 2015**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirnos lograr un proyecto más en nuestras vidas. A nuestros padres por su amor y por ser los principales artífices de las metas alcanzadas, por su inmenso e incondicional apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por su inmenso amor y por tantas bendiciones. A nuestro asesor por su tiempo empleado y su apoyo incondicional en la realización de este proyecto.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Nosotros, Cabrera Ciquero Cynthia Antuaneet y Prado Trujillo Cleyson Eduardo, estudiantes del Programa Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI 43650577 y DNI 44373977 respectivamente, con la tesis titulada “Relación de la calidad de atención del personal y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de enfermería del Centro de Salud Leoncio Prado Rímac 2015” declaro bajo juramento que: La tesis es de nuestra autoría

1) 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.

2) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

3) 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

LIMA NORTE – UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

29 de Setiembre del 2015.

---

Cabrera Ciquero Cynthia Antuaneet

DNI: 43650577

---

Prado Trujillo Cleyson Eduardo

DNI: 44373977

## Presentación

En la actualidad la satisfacción de los usuarios en salud, es uno de los indicadores de mayor relevancia e importancia para evaluar la calidad de la atención prestada; toda vez que es una forma de participación de los usuarios al expresar su complacencia y valoración de los servicios. Es por ello, la satisfacción del paciente debe ser un objetivo primordial para cualquier responsable de los servicios de Atención Primaria en Salud.

El presente estudio titulado “Relación de la calidad de atención del personal y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de enfermería del Centro de Salud Leoncio Prado Rímac - 2015” , tuvo como objetivo, determinar la relación de la Calidad de atención del personal y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de enfermería del Centro de Salud Leoncio Prado del Rímac 2015, con el propósito de proporcionar información actualizada, a los directivos de la Red de Salud del Rímac a fin de que el profesional de enfermería elabore estrategias de educación permanente dirigida al personal de salud a contribuir en el mejoramiento de la calidad de atención del profesional de Enfermería en todos los componentes donde ejecuta sus actividades y de esta manera satisfacer la demanda de los pacientes.

## Contenido

### CARÁTULA

### PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>ABSTRACT</b>	x

<b>I: INTRODUCCIÓN</b>	11
Antecedentes Nacionales	13
Antecedentes Internacionales	16
Justificación	19
Marco teórico	21
<b>1.1 Problema</b>	36
Realidad problemática	36
Formulación del problema	39
<b>1.2 Hipótesis</b>	40
<b>1.3 Objetivos</b>	41
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
<b>2.1 Variables</b>	43
<b>2.2 Operacionalización de variables</b>	
<b>2.3 Metodología</b>	43
<b>2.4 Tipo de estudio</b>	44
<b>2.5 Diseño</b>	44
<b>2.6 Población y muestra</b>	45
<b>2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	45
<b>2.8 Método de análisis de datos</b>	46

<b>III. RESULTADOS</b>	48
<b>3.1</b> Descripción de resultados	49
<b>3.2</b> Prueba de hipótesis	60
<b>IV. DISCUSIONES</b>	67
<b>V. CONCLUSIONES</b>	70
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	72
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	74
<b>VIII. ANEXOS</b>	80
Anexo 1: Matriz de Consistencia.	81
Anexo 2: Encuesta Nivel de Satisfacción – Expectativas.	86
Anexo 3: Encuesta Nivel de Satisfacción – Percepciones.	88
Anexo 4: Encuesta Calidad Percibida de la Atención de Enfermería.	90

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la Calidad de atención del personal de CRED del Servicio de Enfermería y el Nivel de Satisfacción de los pacientes que se atendieron en el consultorio de Enfermería del Centro de Salud Leoncio Prado del Rímac de Enero a Marzo del 2015. Es un estudio correlacional, no experimental.

El diseño de estudio observacional descriptivo, transversal. La muestra está conformada por 100 pacientes que acudieron al Centro de Salud Leoncio Prado del Rímac, al Servicio de Enfermería CRED, y que fueron atendidos durante los meses Enero y Marzo del 2015. Para ello se aplicó unas encuestas de salida a los usuarios del Servicio de Enfermería que acudieron a recibir atención al Centro de Salud Leoncio Prado Rímac - 2015. El cuestionario que se utilizó fue de acuerdo a la normativa del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud del Ministerio de Salud, MINSA RM N° 527-2011; el cual, SERVQUAL constó de 44 preguntas cerradas (22 evaluarán percepciones y otras 22 preguntas evaluarán expectativas) con el fin de explorar a profundidad la percepción y expectativas respecto al Nivel de Satisfacción de los pacientes, y el cuestionario SERVQHOS que constó de 16 preguntas en la cual se evaluó la Calidad Percibida del servicio prestado. Los datos estadísticos procesados se analizaron mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman lo cual sirvió para evaluar la Calidad y sus distintas dimensiones en las que predominó la satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida en el Centro de Salud Leoncio Prado del Rímac.

**Palabras claves:** Satisfacción de madres de familia, calidad de atención, crecimiento y desarrollo.



## ABSTRACT

This research aims to determine the relationship of the Quality of care personal and the level of satisfaction of patients seen in the Clinic Health Center Nursing Leoncio Prado del Rimac in the month of February 2015. A non-experimental descriptive and transversal study was performed as the data of each person surveyed represent a moment in time and data is collected as will be happening.

The sample consists of 100 patients who came to the health center Leoncio Prado Rimac, CRED Nursing Service, and who were treated during the months from January to February and March 2015. To do an exit survey was applied to users who came to care Health Center Leoncio Prado Rimac during the month of February 2015. The questionnaire used was according to the rules of System Quality Management in Health, Ministry of Health, MINSA RM No. 527-2011; SERVQUAL, which consists of 44 closed questions (22 assessed perceptions and expectations assessed 22 other questions) in order to explore in depth perception and expectations, regarding the level of satisfaction of patients, and SERVQHOS questionnaire consisted of 16 questions in which the perceived quality of the service evaluated. Processed statistical data were analyzed using Spearman's rank correlation coefficient which was used to assess quality and its various dimensions in which it was found that predominates user satisfaction about the care received in the Clinic Health Center Nursing Leoncio Prado del Rimac.

**Key words:** mother's satisfaction, quality of care, growth and development.