



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de Satisfacción del Usuario Externo según
Dimensiones de Calidad de Atención en el Puesto de
Salud Pariña Grande 2016.**

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

AUTOR

Alejo Huayta, Gladys Cerafina

ASESOR:

Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2017

PAGINA DEL JURADO



MG MARLENE ROSARIO HERNANDEZ SOTO
PRESIDENTE



MG. MIGUEL ANGEL HERNANDEZ LOPEZ
SECRETARIO



DR JULIO EDUARDO DIESTRA PALACIOS
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres Carlos y Jesús por contribuir en mis estudios y motivarme a salir adelante a pesar de las adversidades

A mis hijos Leticia, Carlos y Eddy, quienes fueron el motor y motivo para poder realizar este estudio de posgrado.

A mi esposo Edwin por todo el apoyo y estímulo para la culminación de mi Maestría

LA AUTORA

AGRADECIMIENTO

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy, muchos de mis logros de los debo a ustedes, entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final, me motivaron constantemente para alcanzar mis metas. Y hasta el día de hoy están a mi lado apoyándome y alentándome como mis ángeles de la guarda.

Al Doctor César Acuña Peralta por medio de él a la Universidad César Vallejo, porque gracias a su capacidad empresarial ha logrado que en nuestra Región Ica, los profesores y profesoras de los distintos niveles y modalidades logremos forjarnos un futuro diferente y prometedor.

A los maestros de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por sus amplios conocimientos y dedicación en la formación continúa de docentes en servicio y por su contribución a la mejora de la calidad educativa de nuestro país.

Al asesor de la presente investigación Dr. DIESTRA PALACIO, JULIO EDUARDO; por su capacidad profesional, sus orientaciones pertinentes y oportunas; por su preocupación en garantizar la calidad de las investigaciones en la escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”.

Al director, docentes y estudiantes por su apoyo en la aplicación de los instrumentos y la propuesta.

La autora

DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, **GLADYS CERAFINA ALEJO HUAYTA**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° **21471358**; con la tesis titulada Nivel de Satisfacción del Usuario Externo según Dimensiones de Calidad de Atención en el Puesto de Salud Pariña Grande 2016.

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 plagiada; 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 constituirán en aportes a la realidad investigada.

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 dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ica, Marzo del 2017



.....
Br. **GLADYS CERAFINA ALEJO HUAYTA**

DNI N° 21471358

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada “**Nivel de Satisfacción del Usuario Externo según Dimensiones de Calidad de Atención en el Puesto de Salud Pariña Grande 2016**”; con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Problema	23
1.2. Hipótesis	30
1.3 Objetivos	30
II. MARCO METODOLÓGICO	32
2.1 Variables	32
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Metodología	34
2.4 Tipos de estudio	35
2.5. Diseño	35
2.6. Población, muestra y muestreo	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Métodos de análisis de datos	38
2.9 Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	64

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de Tipo Cuantitativa No Experimental con un diseño descriptivo simple y prospectivo., Asimismo es de corte transversal ya que analizó e interpretó **el nivel de satisfacción del usuario externo según las dimensiones de la calidad de atención de salud en el Puesto de Salud Pariña Grande 2016**. Se empleó la técnica de observación directa; como instrumento se usó la encuesta SERVQUAL.

Se realizó en el Puesto de Salud Pariña Grande, en Ica, durante el mes de setiembre del 2016.

En la investigación se aplicó la encuesta SERVQUAL, aprobado por MINSA en el año 2008, en donde se registraron las historias clínicas de usuarios (CIP: CODIGO DE IDENTIFICACION EN LA MARINA DE GUERRA DEL PERU) de consulta externa; instrumento que sirvió para validar si se cumple con el indicador de calidad en relación a la norma técnica. Los resultados logrados El 86% de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la atención recibida en el Puesto de Salud Pariña Grande , en tanto que el 14% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Determinándose que la mayoría (86%) de los usuarios externos del Puesto de Salud Pariña Grande están satisfechos con la calidad de atención brindada.

Concluyendo que en el establecimiento de salud se brinda Excelente calidad de atención de los servicios de la salud.

Palabras claves: Calidad de Atención, Satisfacción, usuario externo

ABSTRACT

This research is Quantitative Type No Experimental with a simple and descriptive prospective design. Also it is cross-sectional as analyzed and interpreted the level of satisfaction of external users according to the dimensions of the quality of health care in the Pariña Grande. Tumbes in the month of October 2015. Direct observation technique was used; the SERVQUAL survey as a tool was used.

It was held at the Naval Health -Tumbes Villa, belonging to the DISAMAR (Health Directorate of Navy of Peru) in Tumbes, during the month of October 2015.

In the SERVQUAL survey research, approved by Ministry of Health in 2008, where the medical records of users (CIP: ID code in the Peruvian Navy) were recorded was applied to the outer query; instrument used to validate whether it meets the quality indicator in relation to the technical standard. The results achieved 98% of external users are satisfied with the care received at the Naval Health Villa, while 2% of external users are dissatisfied with the care received. Determined that most (98%) of external users Villa Naval Health are satisfied with the quality of care provided.

Concluding that in setting health care Excellent quality of health services is provided.

Keywords: Quality of Care, Satisfaction, external user