



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Calidad de la atención y su relación con la
satisfacción del usuario en consultorios externos del
Hospital Picota periodo julio 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.**

AUTOR:

JESSY SAAVEDRA GARCÍA.

ASESOR:

MG. KELLER SÁNCHEZ DÁVILA.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

PICOTA – PERÚ.

2015.

PÁGINA DEL JURADO

T E S I S:

**“CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
DL USUARIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS DL HOSPITAL PICOTA
PERIODO JULIO 2014”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADA POR LA BACHILLER:

JESSY SAAVEDRA GARCÍA

APROBADA POR:

Dr. JUAN RAFAEL JUÁREZ DÍAZ

Presidente

Dr. KIEFFER SEGUNDO BAZÁN VARGAS

Secretario

Mg. KELLER SÁNCHEZ DÁVILA

Vocal

Picota, 28 de Enero de 2015

Dedicatoria.

A Dios, por permitirme lograr este proyecto en mi vida y por tantas bendiciones que recibo.

A mis padres, por su comprensión y apoyo incondicional durante toda mi carrera y sus valiosas enseñanzas en el camino de mi vida.

A mi esposo, por la confianza, empuje en la elaboración y conclusión de esta investigación.

A mis hijos, por las tantas horas sacrificadas, dedicadas a ésta investigación y por ser los principales artífices de mis metas alcanzadas.

Agradecimiento.

Mi agradecimiento a aquellas personas, sin cuya ayuda y apoyo, esta tesis no hubiera sido posible.

En primer lugar agradecer al Mg. Keller Sánchez Dávila por toda la paciencia y la comprensión durante el tiempo de realización de este proyecto, sin sus directrices y recomendaciones no hubiese sido posible.

A todos los docentes de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud cuyos consejos a lo largo de mi formación me han ayudado a crecer tanto como profesional, como a ser mejor persona.

A todos mis compañeros de la Maestría por el apoyo incondicional, durante la etapa de mi Embarazo, por el empuje a seguir adelante.

A mis padres, quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica.

Finalmente a mi familia y amigos, por comprender la dedicación que requiere un proyecto como este.

A todos ellos gracias.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **JESSY SAAVEDRA GARCÍA**, identificada con **D.N.I N°01101189** con la tesis titulada: **“CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DL USUARIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS DL HOSPITAL PICOTA PERIODO JULIO 2014”**

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 autoplagiada; 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 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 (presentar 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.

Picota, 28 de Enero de 2015



JESSY SAAVEDRA GARCÍA
D.N.I N°01101189

Presentación.

Señores miembros del jurado, ante ustedes presento la Tesis titulada "Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Picota", cuyo contenido aduce el estudio acerca de la calidad de atención impartida en los consultorios externos al Hospital de Picota, y cómo es que ésta se relaciona con la satisfacción de las personas que hacen uso de este servicio.

De esta manera se contribuye con la sociedad y la institución al presentar un trabajo objetivo y confiable, bajo lo estipulado por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de obtener el Título Profesional de Magister en Gestión de los Servicios de Salud, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

JESSY SAAVEDRA GARCÍA.

Índice.

Páginas preliminares.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Índice.....	VII
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
I. INTRODUCCIÓN.	
Antecedentes y Fundamentación científica técnica o humanística.....	10
Justificación.....	27
Problema.....	29
Hipótesis.....	30
Objetivos.....	31
II. MARCO METODOLÓGICO.	
2.1. Variable.....	32
2.2. Operacionalización de variable.....	33
2.3. Metodología.....	34
2.4. Tipo de estudio.....	35
2.5. Diseño.....	36
2.6. Población muestra y muestreo.....	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
2.8. Método de análisis de datos.....	39
2.9. Aspectos éticos.....	39
III. Resultados.....	40
IV. Discusión.....	48
V. Conclusiones.....	50
VI. Recomendaciones.....	51
VII. Referencias Bibliográficas.....	52
VIII. Anexos.....	55

RESUMEN.

La presente investigación lleva por título: "Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Picota", dicha investigación busca dar solución a la pregunta ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Picota?, para esto se procedió a realizar una búsqueda de información concerniente a cada una de las variables tomadas, asimismo se planteó la hipótesis "Existe una relación directa entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Picota".

Por otro lado tras haber seleccionado las teorías principales se planteó como primer objetivo determinar cómo es percibida la calidad de atención que se brinda al usuario en consultorios externos del Hospital Picota, en segundo lugar determinar el grado de satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Picota para finalmente y como tercer objetivo establecer la relación existente entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Picota. Asimismo, fue necesario la elaboración de un cuestionario realizado a partir de cada uno de los indicadores establecidos con una muestra de 188 usuarios, utilizándose para ello el diseño Descriptiva de tipo Correlacional.

Concluyendo lo siguiente: La calidad de atención percibida por los usuarios de los consultorios externos del Hospital de Picota es inadecuado, debido a que no existe un trato personalizado y cordial a los pacientes, la infraestructura no es la adecuada, lo cual deja una inadecuada imagen. La satisfacción del usuario es baja, ya que sienten que no se encuentran satisfechos con los servicios, etc., que es realizado dentro de los consultorios externos del Hospital de Picota, por lo que las personas no dudan en mostrar su disconformidad. Como la calidad de atención en estos consultorios externos del Hospital de Picota es inadecuado, la satisfacción de los usuarios se ve afectada de manera negativa, es decir, que los usuarios tienen una baja satisfacción hacia el servicio que reciben.

Palabras clave: calidad de atención y satisfacción de usuario

ABSTRACT.

This research entitled: "Quality of care and its relationship with user satisfaction in outpatient hospital Picota" as it seeks to solve a problem related to the variables in question. Consequently, it was necessary to identify problematic reality for the formulation of the question: What is this relationship between the quality of care with user satisfaction in outpatient hospital Picota? Whose possible answers are: how many there is a direct relationship between the quality of care with user satisfaction in outpatient hospital Pillory. And there is no relationship between the quality of care with user satisfaction in outpatient hospital Pillory. Likewise, it was necessary to make the following with all the research was conducted and concluded the following: The perceived quality of care for users of outpatient hospital Pillory is inadequate, because among other things there is a personalized and friendly treatment of patients, infrastructure is not adequate, leaving an inappropriate image. User satisfaction is low because it does not feel that they are satisfied with the services, features, etc., which is performed in the outpatient hospital Pillory, so that people do not hesitate to show their displeasure. As the quality of care in these outpatient hospital Pillory is inadequate, user satisfaction is affected negatively, ie users have low satisfaction towards the service they receive.

Key word: user satisfaction and quality of care