



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción del usuario, sobre la calidad de
atención en las Unidades Productoras de Servicios
del Centro de Salud I-4 Uchiza 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Villalobos Valqui, Rodolfo David

ASESOR:

Dr. Cabello Calixto, Alex Víctor

SECCIÓN:

CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO


TARAPOTO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO



Dra. Juliana CHUMBE MUÑOZ
Presidente



Mg. Kellér S NCHEZ DÁVILA
Secretario



Mg. Wilson TORRES DELGADO
Vocal

DEDICATORIA

A la memoria de mi hijo Junior, mi esposa Socorro y
mi hija Eldy Domitila por ser la inspiración para
seguir superándome.

Rodolfo

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo Filial Tarapoto, por darnos la oportunidad a los profesionales de la zona sur de la Región San Martín, para poder terminar la Maestría en Gestión Pública que va mejorar la calidad administrativa de mi sector salud.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por ser las personas que hicieron posible que se culmine con éxito nuestros estudios con un nivel alto de aprendizaje.

A la Dirección Regional de San Martín, a través de la Dirección de Capacitación, por brindarme las facilidades del permiso Correspondiente para continuar con mis estudios.

A mis colegas de la Red de Salud Alto Huallaga de Tocache, por darme el aliento necesario para continuar adelante, terminando mi segunda maestría.

Al Centro de Salud I-4 de Uchiza por brindarme las facilidades para la ejecución del presente trabajo de investigación en especial a su Médico Jefe Bulmer Llerena Lozano.

El autor

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Rodolfo David VILLALOBOS VALQUI**, estudiante de Maestría Programa **GESTIÓN PÚBLICA** de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con **DNI N° 33811208** con la tesis titulada: ***"Nivel de satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención en las Unidades Productoras de Servicios del Centro de Salud I-4 Uchiza 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 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 constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, 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.

Tocache, 15 de Octubre del 2015



Br. Rodolfo David Villalobos Valqui
DNI N° 33811208

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Nivel de Satisfacción del Usuario, sobre la Calidad de Atención en las Unidades Productoras de Servicios del Centro de Salud I - 4 de Uchiza 2014”**, con la finalidad de Describir el nivel de satisfacción al usuario externo expresada en calidad de atención en las Unidades Productoras de Salud del Centro de Salud I - 4 de Uchiza en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

INDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
Antecedentes	12
Fundamentación científica, técnica o humanística	14
Justificación	37
Problema	37
Hipótesis	40
Objetivos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	42
2.1 Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	44
2.4. Tipos de estudio	44
2.5. Diseño de investigación	44
2.6. Población y muestra	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45

2.8. Métodos de análisis de datos	46
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	62
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	66
ANEXO N° 01. Matriz de consistencia	67
ANEXO N° 02. Instrumento de recolección de datos	69
ANEXO N° 03. Validación de Expertos	70
ANEXO N° 04. Constancia	76
ANEXO N° 05. Programa	77
ANEXO N° 06. Evidencia Fotográfica	84

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención en las unidades productoras de servicios del Centro de Salud I - 4 de Uchiza 2014. Es un estudio Transversal – Analítico de Corte Prospectivo, realizado en MINSA, se encuestó a 210 usuarios de los consultorios externos; usando la escala SERVQUAL de múltiples ítems, que permite evaluar la calidad de un servicio en sus cinco dimensiones, tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en las cuales se evaluaron 27 indicadores de la calidad.

Los resultados mostraron que los usuarios calificaron como excelente al Servicio de Consulta Externa en un 81 %. La calificación alcanzó el 65 % y 84 % respectivamente.

Se concluyó que la satisfacción del usuario sobre la dimensión humana de la calidad de atención de salud las expectativas más altas fueron, el trato de personal médico, información médica sobre la enfermedad y la limpieza de baños. La dimensión técnico-científica de la calidad de atención de salud, UPS de Cirugía alcanzó una calificación de excelente en un 23.5%, mientras que la UPS Pediatría no tuvo calificación excelente; los gerontes calificaron con 21.6 % con excelente, mientras que el PEA con 11.6%, esta diferencia es significativa, los extremos de la vida en el uso de los servicios califican mejor al mismo, que la calidad del Servicio de Consulta Externa es mayor para el Usuario que para el Trabajador.

Palabra claves: Satisfacción del usuario y la calidad de atención

ABSTRACT

This study aimed to determine the level of user satisfaction, the quality of care in service production units Health Center I - 2014 Uchiza 4 is a cross-sectional study - Prospective Analytical Court held in MOH, We surveyed 210 users of outpatient; SERVQUAL scale using multiple items, which allows to evaluate the quality of a service in its five dimensions, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, in which 27 quality indicators were evaluated.

The results showed that users rated as excellent the outpatient unit by 81%. The rating reached 65% and 84% respectively.

It was concluded that user satisfaction on the human dimension of the quality of health care were the highest expectations, the treatment of medical personnel, medical information about the disease and cleaning bathrooms. The technical-scientific dimension of quality health care, UPS Surgery excellent rating achieved by 23.5%, while the UPS Pediatrics had no excellent rating; gerontes rated excellent with 21.6%, while the PEA with 11.6%, this difference is significant, the ends of their lives in the service use the same rank higher, the quality of the outpatient unit is greater for user for worker.

Key Word: User satisfaction and quality of care