



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS ASEGURADOS
DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD
PUERTO ETEN, CHICLAYO - 2016**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. RENATO DE JESUS GRANADOS RODRÍGUEZ

ASESOR

Dra. GIOCONDA SOTOMAYOR NUNURA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2016

PÁGINA DE JURADO

Dr. Oscar López Regalado

Presidente

Mg. Martín Wilson Lozano Rivera

Secretario

Dra. Gioconda del Socorro Sotomayor Nunura

Vocal

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos.

Teodoro, Lucero, Fabricio, Luis A. y María Fe.

A mí amada esposa e hijo.

Susana y Mateo.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a los docentes del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo por permitir ampliar mis conocimientos y capacidades en la práctica del servicio público.

Al jefe del Centro de Salud de Puerto Eten por brindar las facilidades para hacer posible la presente investigación.

El Autor

Declaratoria de autenticidad

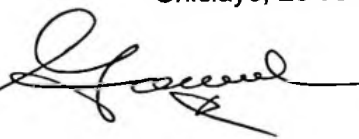
Yo, Renato de Jesús Granados Rodríguez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 42863928, con la tesis titulada "Satisfacción y Calidad de atención en los asegurados del Seguro Integral de Salud del Centro de Salud Puerto Eten, Chiclayo - 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 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 (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.

Chiclayo, 25 de Agosto del 2016.



RENATO DE JESÚS GRANADOS RODRÍGUEZ
DNI: 42863928

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción y Calidad de atención en los asegurados del Seguro Integral de Salud del Centro de Salud Puerto Eten, Chiclayo - 2016”, con la finalidad determinar la relación entre Satisfacción y Calidad en los asegurados del Seguro Integral de Salud en el Centro de Salud Puerto Eten, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

Índice

| | |
|--|-----------|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| Introducción | x |
| | |
| CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 12 |
| 1.1. Realidad problemática | 13 |
| 1.2. Formulación del problema | 14 |
| 1.3. Justificación del problema | 14 |
| 1.4. Objetivos | 15 |
| 1.4.1. General | 15 |
| 1.4.2. Específicos | 15 |
| 1.5. Antecedentes | 16 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 20 |
| 2.1. Bases Científicas | 21 |
| 2.1.1. Teoría de la Calidad de Joseph M. Juran | 21 |
| 2.1.2. Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente | 22 |
| 2.2. Bases Conceptuales | 24 |
| 2.2.1. La Calidad | 24 |
| 2.2.1.1. Definiciones de la calidad | 24 |
| 2.2.1.2. Planificación de la calidad | 25 |
| 2.2.1.3. Control de la calidad | 25 |
| 2.2.1.4. Mejora de la calidad | 25 |
| 2.2.1.5. Dimensiones de la calidad | 26 |
| 2.2.2. La Satisfacción | 27 |
| | vii |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.2.1. Definiciones de Satisfacción | 27 |
| 2.2.2.1. Dimensiones de la Satisfacción | 28 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | 29 |
| 3.1. Hipótesis | 30 |
| 3.2. Variables | 30 |
| 3.3. Operacionalización de variables | 31 |
| 3.4. Tipo de estudio | 32 |
| 3.5. Diseño de estudio | 32 |
| 3.6. Población y muestra | 32 |
| 3.6.1. Población | 32 |
| 3.6.2. Muestra | 33 |
| 3.7. Método de investigación | 34 |
| 3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 35 |
| 3.9. Método de análisis de datos | 36 |
| 3.9.1. Tabla de frecuencia | 36 |
| 3.9.2. Estadística descriptiva | 36 |
| 3.9.3. Medidas de tendencia central | 37 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 38 |
| 4.1. Resultados en tablas y figuras | 39 |
| 4.2. Discusión de resultados | 46 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 52 |
| ANEXOS | 61 |

Resumen

En la presente investigación se pudo determinar la relación entre Satisfacción y Calidad en los asegurados del Seguro Integral de Salud en el Centro de Salud Puerto Eten – 2016. Asimismo la formulación propuesta fue: ¿Cuál es la relación entre satisfacción y calidad en los asegurados del Seguro Integral de Salud en el Centro de Salud Puerto Eten – 2016?

Con respecto a la hipótesis se evidencia que si existe una relación significativa entre Satisfacción y Calidad en los asegurados del Seguro Integral de Salud en el Centro de Salud Puerto Eten – 2016.

Con respecto a la metodología, el tipo de investigación es descriptiva - correlacional, se ha empleado el método hipotético deductivo, teniendo como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, con una población de 1,676 asegurados cuya muestra es de 91. Asimismo se contó con la participación de todos los trabajadores del Centro de Salud de Puerto Eten.

Los hallazgos evidenciados son: La relación entre las dimensiones de satisfacción con las dimensiones de la calidad de atención en los asegurados del Seguro Integral de Salud en el Centro de Salud Puerto Eten es fuerte positiva con una significancia menor que la considerada; es decir $0,001 < 0,05$. Por lo que concluimos que existe una relación significativa entre las variables. Se aplicó la correlación de Pearson, donde $r = 0,845$.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Asegurado y Centro de Salud.

Abstract

In this research could determine the relationship between quality and satisfaction insured Comprehensive Health Insurance Health Center Puerto Eten - 2016. Also proposed wording was: What is the relationship between satisfaction and quality of insured Integral Health insurance Health Center Puerto Eten - 2016?

With respect to the hypothesis we have that if there is a significant relationship between quality and satisfaction insured Comprehensive Health Insurance Health Center Puerto Eten - 2016.

With regard to the methodology, the research is explanatory, using the hypothetical deductive method, taking as a technique for data collection survey and the instrument the questionnaire, with a population of 1676 insured whose sample is 91, also was featured the participation of workers Eten Health Center.

The findings evidenced by son: The relation between the dimensions of satisfaction with the dimensions of the quality of care in the insurance of the Comprehensive Health Insurance in the Health Center Puerto Eten is strong positive with a significance lower than that considered; That is $0.001 < 0.05$. So we conclude that there is a significant relationship between the variables. The Pearson correlation was applied, where $r = 0.845$.

Keywords: Quality, Satisfaction, Insurance and Health Center.