



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de calidad de atención percibida por los usuarios en  
los servicios del puesto de salud José Olaya Lima - 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. Juddy Liliana Feijoó Lobatón

**ASESOR:**

Mgr. Daniel Córdova Sotomayor

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de Las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ - 2016**

### **Dedicatoria**

A Dios y a mi familia, por darme la fuerza para seguir adelante; por su comprensión y apoyo incondicional en los momentos más difíciles.

Juddy Liliana Feijoó Lobatón

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a cada uno de los docentes de la maestría que compartieron conmigo sus conocimientos, en especial al Mg. Daniel Córdova Sotomayor por su paciencia, apoyo constante y asesorías, para la realización y culminación de la presente tesis.

A mi familia por su apoyo constante y aliento para cumplir mis metas a pesar de las adversidades.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios del puesto de salud José Olaya Lima - 2016”, con la finalidad de comparar el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios en los consultorios del Puesto de Salud José Olaya Lima – 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## Lista de Contenido

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Internacionales	15
1.1.2 Nacionales	15
1.2 Fundamentación Teórica	23
1.3 Justificación	45
1.4 Realidad Problemática	46
1.4.1. Formulación del problema	47
1.4.2. Problemas Específicos	47
1.5 Hipótesis	47
1.5.1. Hipótesis General	47
1.5.2. Hipótesis Específicas	48
1.6 Objetivos	49
1.6.1. Objetivo General	49
1.6.2. Objetivos Específicos	49
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variable	51
2.2. Operacionalización de variable	52
2.3. Metodología	53
2.4. Tipos de estudio	53

2.5. Diseño de investigación	54
2.6. Población, muestra y muestreo	54
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.7. Método de análisis de datos	58
2.8. Consideraciones éticas	58
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>59</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>69</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>74</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>76</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>78</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>85</b>

## Lista de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Operacionalización de variable	52
Tabla 2	Porcentaje de los niveles de calidad de atención de los usuarios, según servicio.	60
Tabla 3	Niveles de calidad de atención y sus dimensiones de los Usuarios del servicio de medicina del puesto de salud	61
Tabla 4	Niveles de calidad de atención y sus dimensiones de los usuarios del servicio de odontología del puesto de salud	62
Tabla 5	Niveles de calidad de atención y sus dimensiones de los usuarios del servicio de obstetricia del puesto de salud	63
Tabla 6	Niveles de calidad de atención y sus dimensiones de los usuarios del servicio de nutrición del puesto de salud	64
Tabla 7	Niveles de calidad de atención y sus dimensiones de los usuarios del servicio de enfermería del puesto de salud	65
Tabla 8	Distribución de los usuarios, según servicio, del puesto De salud José Olaya Lima 2016.	66
Tabla 9	Pruebas de normalidad:	67
Tabla 10	Tabla de comparaciones múltiples. Prueba de Kruskal-Wallis	68
Tabla 11	Tabla Chi cuadrado.	68

## Lista de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1	60
Porcentaje de los niveles de calidad de atención de los usuarios, según servicio, del puesto de salud José Olaya.	
Figura 2	61
Distribución porcentual de los niveles de calidad de atención y sus dimensiones de los usuarios del servicio de medicina del puesto de salud José Olaya.	
Figura 3	62
Distribución porcentual de los niveles de calidad de atención y sus dimensiones de los usuarios del servicio de odontología del puesto de salud José Olaya.	
Figura 4	63
Distribución porcentual de los niveles de calidad de atención y sus dimensiones de los usuarios del servicio de obstetricia del puesto de salud José Olaya.	
Figura 5	64
Distribución porcentual de los niveles de calidad de Atención y sus dimensiones de los usuarios del servicio de nutrición del puesto de salud José Olaya.	
Figura 6	65
Distribución porcentual de los niveles de calidad de Atención y sus dimensiones de los usuarios del servicio de enfermería del puesto de salud José Olaya.	
Figura 7	66
Distribución porcentual de los usuarios en los servicios del puesto de salud José Olaya.	



## Resumen

El presente estudio tiene por objetivo comparar el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de medicina, odontología, obstetricia, nutrición y enfermería del Puesto de Salud José Olaya Lima – 2016. En esta investigación se usó el diseño no experimental, método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo comparativo.

Para la recopilación de los datos la técnica usada fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario de Inca Auge de Celina & Campo Arias del 2005 (Anexo B) al cual se le asignó los puntajes de 1 para sí; 2 para parcialmente y 3 para la respuesta no. Este Test fue modificado por la autora; por lo que se realizó un estudio piloto con una muestra de 30 usuarios, elaborando una base de datos en Excel (Anexo I) Se usó el programa estadístico Spss versión 22 para elaborar el baremo. El cual tuvo como resultado bueno (15-23), regular (24-31) y malo (32-45) para determinar el nivel de calidad. La muestra para el estudio fue de 198 usuarios del Puesto de Salud José Olaya. Información con la cual se elaboró una base de datos en Excel (Anexo L).

Para realizar el análisis estadístico se realizó la estadística descriptiva, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk para demostrar el supuesto de normalidad en los cinco grupos; prueba que no presentó distribución normal por lo que se aplicó la prueba de Kruskal Wallis, obteniendo como resultado que existen diferencias significativas en la calidad de atención en los diferentes servicios del puesto de Salud José Olaya. Para las comparaciones múltiples se usó la prueba de Tukey. Para la determinación de las pruebas estadísticas se ha empleado un nivel de significancia de 0.05 con un nivel de confianza del 95%.

Palabras claves: Calidad de atención, percepción.

## Abstract

The present study aims to compare the level of quality of care perceived by users in the services of medicine, dentistry, obstetrics, nutrition and nursing at the José Olaya Lima Health Post - 2016. This research used non-experimental design, Deductive hypothetical method, quantitative approach, comparative descriptive level.

For the data collection the technique used was the survey, the instrument was the Inca Auge questionnaire of Celina & Campo Arias, 2005 (Annex B), which was assigned the scores of 1 for itself; 2 for partially and 3 for response no. This test was modified by the author; So a pilot study was carried out with a sample of 30 users, elaborating a database in Excel (Annex I) The statistical program Spss version 22 was used to elaborate the scale. Which resulted in good (15-23), regular (24-31) and bad (32-45) to determine the level of quality. The sample for the study was 198 users of the José Olaya Health Post. Information with which an Excel database was created (Annex L).

To carry out the statistical analysis, descriptive statistics were performed, the Shapiro wilk test was used to demonstrate the normality assumption in the five groups; Test that did not present normal distribution so that the test of Kruskal Wallis was applied, obtaining as a result that there are significant differences in the quality of care in the different services of the health post Jose Olaya. Tukey's test was used for multiple comparisons. For the determination of the statistical tests a level of significance of 0.05 was used with a confidence level of 95%.

Key words: Quality of attention, perception.