



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y  
SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO  
EXTERNO EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO  
DE SALUD MASISEA – 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Luis Alberto Araujo Romero

**ASESOR:**

Carlos López Marrufo

**SECCIÓN**

Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Calidad de Atención en Salud

**PERÚ – 2018**

## DEDICATORIA

A nuestro mis queridos padres EMILIO  
Y ROSA por ser quienes contribuyeron  
a la formación de mi carrera  
profesional.

Luis Alberto Araujo  
Romero.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al rector que representa a la universidad Cesar Vallejo, por tener un su currícula un programa de estudios de posgrado, con los horarios laborales, que me ha permitido seguir desarrollándome como profesional.

Al Dr. Carlos Alberto López Marrufo por su constante orientación en el diseño y desarrollo del presente trabajo de investigación.

## DECLARACION JURADA

Yo, Luis Alberto Araujo Romero, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 22517339 con la tesis titulada: “Percepción de la calidad de atención y Satisfacción del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del centro de salud masisea – 2018”.

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

Trujillo, Julio, 2018



Luis Alberto Araujo Romero

DNI N° 2251733

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Percepción de la calidad de atención y Satisfacción del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del centro de salud Masisea – 2018”. Con la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y satisfacción laboral de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar del centro de salud Masisea.

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.

Atentamente.

Luis Araujo.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas con el tema	21
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación del estudio	39
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	42
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación	43
2.2. Variables, Operacionalización	44
2.3. Población, muestra y muestreo	48
2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	49
2.5. Métodos de análisis de datos	49
2.6. Aspectos éticos	50
<b>III. RESULTADOS</b>	51
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	63
<b>V. CONCLUSIONES</b>	66
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	68

VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
IX.	ANEXOS	
	Anexo 01: Matriz de consistencia	74
	Anexo 02: Matriz de validación y confiabilidad de los instrumentos	77
	Anexo 03. Instrumentos de medición	100
	Anexo 04: Ficha técnica de instrumentos	109
	Anexo 05: base de datos	110
	Anexo 06: Autorización para aplicar instrumentos	126
	Anexo 07. Evidencias fotográficas	127

## **RESUMEN**

Con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de los servicios brindados por esta unidad, es que se realizó la presente investigación cuyo objetivo principal fue el Analizar el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar del centro de salud Masisea, información esencial para identificar los principales factores determinantes de esta satisfacción o insatisfacción de los usuarios, centrando los mismos en aspectos fundamentales como el relacionamiento interpersonal, la percepción de competencia técnica del personal, la información proporcionada, el consentimiento informado. Para tal efecto se realizó una investigación de tipo descriptiva transversal, el universo de estudio estuvo constituido por todos los usuarios que acudieron al servicio del centro de salud Masisea durante el primer trimestre de la gestión 2018.

Se concluye que; Entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del centro de salud Masisea – 2018, existe una relación débil, puesto que el 24% de los usuarios encuestados ubican a la calidad de atención en planificación familiar en el nivel bueno y a su vez a la satisfacción del usuario en alto, el 16% en muy alto.

Palabras clave; calidad de atención, satisfacción del usuario

## **ABSTRACT**

With the purpose of contributing to improve the quality of the services provided by this unit, the present investigation was carried out whose main objective was to analyze the degree of satisfaction or dissatisfaction of the users who come to the family planning external office of the center. Masisea health, essential information to identify the main determinants of this satisfaction or dissatisfaction of users, focusing on fundamental aspects such as interpersonal relationship, perception of technical competence of the staff, information provided, informed consent. For this purpose, a cross-sectional descriptive research was carried out, the universe of study was constituted by all the users who attended the service of the Masisea health center during the first trimester of the 2018 administration.

It is concluded that; Between the perception of quality of care and user satisfaction in the family planning external office of the Masisea health center - 2018, there is a weak relationship, since 24% of the users surveyed place the quality of care in family planning in the good level and in turn to the satisfaction of the user in high, 16% in very high.

Keywords; quality of attention, user satisfaction