



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en Centros
de Salud Perú – Ecuador**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Franchesca Dominic Alcántara Rodríguez (ORCID: 0000-0002-1623-8422)

ASESORA:

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz (ORCID: 0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios por brindarme salud y a una familia con la que puedo contar en los buenos y malos momentos.

A mis padres Gladys y Julio, quienes a lo largo de mi vida han visto por mi bienestar y preparación, apoyándome incondicionalmente.

A Thiago quien es el pilar fundamental en mi vida y por quien seguiré esforzándome día a día.

A mis tres hermanas: Katy, Estefany y Maricielo personas importantes e incondicionales quienes me han brindado su apoyo en todo momento.

A Yessenia por ser una gran persona y amiga con la que puedo contar siempre.

Agradecimiento

A Dios por acompañarme en cada momento de mi vida. A mis padres, el apoyo más grande que Dios pudo darme, quienes con su esfuerzo y entrega me continúan apoyando en mi superación profesional.

A mi asesora de tesis la Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz por la paciencia y dedicación que puso para guiarme durante todo el desarrollo de mi tesis.

A los profesionales responsables del Centro de Salud Túcume - Lambayeque y del Centro de Salud San Pedro de la Bendita - Loja (Ecuador), que me ofrecieron su colaboración y permitieron el desarrollo de mi trabajo en dichos establecimientos.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y a sus docentes por los conocimientos ofrecidos y por darme la oportunidad de convertirme en una mejor profesional.

Página del jurado



DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

LA BACHILLER: Alcántara Rodríguez Franchesca Dominic


Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**, ha sustentado la tesis titulada:

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN CENTROS DE SALUD PERÚ – ECUADOR

Fecha: 14 de Enero del 2020

Hora: 4.00 pm

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón Firma: 

SECRETARIO: MBA. Tania Yasely Mendoza Banda Firma: 

VOCAL : Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por Unanimitad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo Franchesca Dominic Alcántara Rodríguez, estudiante de la Escuela de Posgrado del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 73454119, con el trabajo de investigación titulada “Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en Centros de Salud Perú - Ecuador”

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 plagiada; 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 copiado y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse las faltas 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.

Chiclayo, 14 de enero, 2020


Franchesca Dominic Alcántara Rodríguez
DNI N° 73454119

Índice

| | |
|--|------------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iiiv |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Índice de tablas..... | vii |
| Índice de figuras | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN: | 1 |
| II. MÉTODO:..... | 16 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 167 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 18 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 19 |
| 2.5. Procedimiento | 20 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 20 |
| 2.7. Aspectos éticos..... | 21 |
| III. RESULTADOS | 222 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 299 |
| V. CONCLUSIONES | 36 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 37 |
| REFERENCIAS..... | 38 |
| ANEXOS..... | 45 |
| Matriz de consistencia | 45 |
| Instrumentos de medición de las variables..... | 47 |
| Validación del instrumento..... | 52 |
| Autorización para el desarrollo de la tesis..... | 55 |
| Autorización para la publicación electrónica de la tesis..... | 57 |
| Acta de aprobación de originalidad de tesis..... | 58 |
| Reporte Turnitin | 59 |
| Autorización de la versión final del trabajo de investigación..... | 60 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables..... | 17 |
| Tabla 2 Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario | 22 |
| Tabla 3 Caracterización de los usuarios externos | 23 |
| Tabla 4 Calidad de atención brindada en ambos centros de salud..... | 25 |
| Tabla 5 Nivel de satisfacción de los usuarios externos..... | 27 |
| Tabla 6 Relación entre las dimensiones de calidad y satisfacción | 28 |
| Tabla 7 Matriz de consistencia | 45 |
| Tabla 8 Confiabilidad de la Escala SERVPERF..... | 49 |
| Tabla 9 Confiabilidad del cuestionario de satisfacción | 51 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario | 22 |
| Figura 2 Caracterización de los usuarios externos | 24 |
| Figura 3 Calidad de atención brindada en ambos centros de salud..... | 26 |
| Figura 4 Nivel de satisfacción de los usuarios externos..... | 27 |

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Túcume – Perú y en el Centro de Salud San Pedro de la Bendita – Ecuador.

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y diseño correlacional, no experimental, de corte transversal. El muestreo fue probabilístico, la muestra estuvo constituida por 298 usuarios externos atendidos en los establecimientos de salud en estudio.

Se aplicó la escala SERVPERF que cuenta con una validez y confiabilidad aceptada con el coeficiente alfa de Cronbach de 0,899; asimismo se utilizó el Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consulta Externa, el cual fue validado por juicio de expertos, y la prueba estadística de fiabilidad utilizada fue la de Alfa de Cronbach de 0,868.

Llegando a la conclusión que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud de Túcume y del Centro de Salud San Pedro de la Bendita. Asimismo, se encontraron diferencias significativas con respecto a la calidad de atención brindada entre el Centro de Salud de Túcume y del Centro de Salud San Pedro de la Bendita, lo mismo se observó con respecto a la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, usuario externo.

ABSTRACT

This work was developed with the aim of determine the relationship between quality of care and satisfaction of the external user in the Health Center Túcume - Peru and Health Center San Pedro de la Bendita - Ecuador.

The research was conducted under the quantitative approach, not experimental, cross-sectional descriptive and correlational design scope. The sampling was probabilistic sample consisted of 298 external users treated in health facilities studied.

SERVPERF was applied the scale has a accepted with validity and reliability coefficient Cronbach of 0.899; also it was used the Outpatient User Satisfaction Questionnaire, which was validated by expert judgment and statistical reliability test used was Cronbach Alpha 0.868.

Concluding that there is a direct and significant relationship between quality of care and satisfaction of external users of the Health Center of Tucume and Health Center San Pedro de la Bendita. Also, significant differences were found with respect to the quality of care provided between Túcume Health Center and Health Center San Pedro de la Bendita, the same was observed regarding user satisfaction.

Keywords: Quality, satisfaction, external user.