



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de  
tópico del centro de salud el Progreso 2016.**

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

**AUTORAS:**

Br. Melissa Antonia Neyra Hizo  
Br. Belissa Rosario Macedo Guerrero

**ASESORA:**

Dra. Isabel Menacho Vargas

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones

**PERÚ – 2017**

## **Página del jurado**

---

Dr, Felipe Guizado Oscco  
Presidente

---

Dra. Isabel Menacho Vargas  
Secretario

---

Dra. Luzmila Garro Aburto  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios que con su gran amor y sabiduría nos han guiado a alcanzar nuestros éxitos en nuestra vida profesional.

A mis padres y a mi tía Marina que con su amor y dedicación me han apoyado en todo momento.

A mi amado esposo y a mi adorado hijo por su apoyo incondicional en las distintas etapas en mi vida profesional

Las autoras

## **Agradecimiento**

A todas las personas que me han apoyado en forma incondicional, en el desarrollo de la presente investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente

A nuestros asesores que con su dedicación nos apoyaron en el desarrollo del presente trabajo.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Belissa Rosario Macedo Guerrero y Melissa Antonia Neyra Hizo, estudiantes del Programa Maestría en Gestión de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10739115 y DNI. N° 40930275, con la tesis titulada “Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016”

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos 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), 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.

Lima, 20 de Marzo de 2016

-----  
--  
Belissa Rosario Macedo Guerrero  
DNI: 10739115

-----  
Melissa Antonia Neyra Hizo  
DNI: 40930275

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes presentamos la Tesis titulada "Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016", con la finalidad de Identificar el nivel de percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de la Salud

La presente investigación consta de ocho capítulos: En el primero se expone los antecedentes de la investigación, la fundamentación teórica de la variable, la justificación, el problema, y los objetivos. En el capítulo dos se presenta la operativización de la variable, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población, la muestra, el muestreo, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo de los datos. En el cuarto capítulo se presenta la discusión de resultados. En el quinto capítulo se presenta la discusión. En el sexto capítulo se presenta las conclusiones a las que se llegó en la presente investigación, En el séptimo las recomendaciones. En el capítulo ocho se presenta las referencias bibliográficas y finalmente se incluye los anexos.

## Índice de contenido

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>Capítulo I: Introducción</b>	
1.1 Introducción	13
1.2 Antecedentes	13
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.4 Justificación	27
1.5 Problema	28
1.6 Hipótesis	29
1.7 Objetivos	30
<b>Capítulo II: Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	32
2.2 Operacionalización de variables	33
2.3 Metodología	34
2.4 Tipo de estudio	34
2.5 Diseño	35
2.6 Población, muestra y muestreo	35
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.8 Métodos de análisis de datos	39
<b>Capítulo III: Resultados</b>	
3.1 Descripción	41

3.2	Contrastación de hipótesis	
	<b>Capítulo IV: Discusión</b>	48
	<b>Capítulo V: Conclusiones</b>	52
	<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>	54
	<b>Capítulo VII: Referencias bibliográficas</b>	57
	<b>Anexos</b>	
1	Matriz de consistencia	61
2	Cuestionario	63
4	Confiabilidad del instrumento	65
5	Validación del instrumento	66
6	Base de datos	70

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Claves para evaluar el grado de calidad alcanzada por un servicio o sistema	20
<b>Tabla 2:</b> Operacionalización de la variable	33
<b>Tabla 3:</b> Frecuencia y porcentajes de la percepción de la calidad del usuario externo	41
<b>Tabla 4:</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión elementos tangibles	42
<b>Tabla 5:</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad	43
<b>Tabla 6:</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta	44
<b>Tabla 7:</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión seguridad	45
<b>Tabla 8:</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión empatía	46

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Porcentaje de la percepción de la calidad del usuario externo	41
<b>Figura 2:</b> Porcentaje de la dimensión elementos tangibles	42
<b>Figura 3:</b> Porcentaje de la dimensión fiabilidad	43
<b>Figura 4:</b> Porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta	44
<b>Figura 5:</b> . Porcentaje de la dimensión empatía	46

## Resumen

El objetivo general de la investigación fue Identificar el nivel de percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016. La población objeto de estudio, estuvo conformada por 850 usuarios externos del centro de salud el Progreso, 2016, la muestra fue de 110 usuario

El método empleado en la investigación fue básica, descriptiva y según su propósito el diseño no experimental, de corte transversal, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento fue un cuestionario el cual abarco las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles; conformado por 2 ítems medidos en una escala Likert.

La investigación evidencio que el 52,7% de los encuestados manifiestan que está en un nivel regular la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016. En lo referente a las dimensiones a excepción de empatía que tiene su mayor porcentaje (54,5%) en el nivel bueno mientras capacidad de respuesta en un nivel regular con un 66,4%; elementos tangibles con un 59,1% , a fiabilidad con un 65,5% y por último la empatía (58,2%)

Palabras claves: Calidad, Usuario externo, Percepción

## **Abstract**

The overall objective of the research was to identify the level of perception of the quality of external service user topic health center Progress, 2016. The population under study consisted of 850 external users of the health center Progress, 2016, the sample was 110 user

The method used in the research was basic, descriptive and as its purpose the non-experimental design, cross section, for data collection survey and the instrument was used as a technique was a questionnaire which spanned the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles; consisting of two items measured on a Likert scale.

The research evidenced that 52.7% of respondents say they are in a regular level perception of the quality of external service user health center topic Progress, 2016. With regard to the dimensions except for empathy which has its highest percentage (54.5%) in the good level while responsiveness on a regular level with 66.4%; tangibles with 59.1% reliability with 65.5% and finally empathy (58.2%)

Keywords: Quality, External Us