



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de
atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo,
2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de Salud**

AUTORA:

Br. Maritza Doris Urrutia Ludeña

ASESORA:

Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

LIMA - PERÚ

2018

Docentes del jurado

Dra. Paula Viviana Liza Dubois
Presidente

Dr. Freddy Ochoa Tataje
Secretario

Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo
Vocal

Dedicatoria

A Dios por permitirme cumplir una meta más en mi vida.

A mi familia por su nobleza y apoyo.

Agradecimiento

A mi asesora Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo por su experiencia y orientación en la elaboración de la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo que me permitió alcanzar un importante logro personal.

A la gestión del Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo por las facilidades para poder realizar la investigación.

Declaración de Autoría

Yo, Maritza Doris Urrutia Ludeña Estudiante de la Maestría de Postgrado en Gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017”, presentada, en 130 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de e otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determine el procedimiento disciplinario.

Lima 9 de junio del 2017

Bach. Maritza Doris Urrutia Ludeña

DNI N° 07677520

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de maestra en Gestión de los Servicios de la salud, presento el trabajo de investigación denominado: Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el centro de salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: el primer capítulo I, se consideró la introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; el capítulo II, referido al marco metodológico las variables de estudio, la Operacionalización de las variables, Metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y las técnicas de instrumento, métodos de análisis de datos el capítulo III, lo conforma los resultados de la investigación; el capítulo IV la discusión de los resultados; el capítulo V las conclusiones de la investigación, el capítulo VI las recomendaciones, el capítulo VII las referencias bibliográficas y finalmente en el capítulo VIII los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

| | Páginas |
|--|----------------|
| Carátula | i |
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de Autoría | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| I Introducción | 14 |
| 1.1 Antecedentes | 15 |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 20 |
| 1.3 Justificación | 36 |
| 1.4 Problema | 38 |
| 1.5 Hipótesis | 42 |
| 1.6 Objetivos | 44 |
| II Marco metodológico | 45 |
| 2.1 Variables | 46 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 47 |
| 2.3 Metodología | 49 |
| 2.4 Tipos de estudio | 49 |
| 2.5 Diseño | 49 |
| 2.6 Población, muestra y muestreo | 50 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 53 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 59 |

| | | |
|-------------------|---|-----|
| III | Resultados | 60 |
| IV | Discusión | 76 |
| V | Conclusiones | 79 |
| VI | Recomendaciones | 82 |
| VII | Referencias bibliográficas | 85 |
| | Anexos | 93 |
| Anexo 1: | Matriz de consistencia | 94 |
| Anexo 2: | Operacionalización de variable satisfacción | 97 |
| Anexo 3: | Operacionalización de variable calidad | 98 |
| Anexo 4: | Satisfacción usuario externo | 99 |
| Anexo 5: | Calidad de atención | 103 |
| Anexo 6: | Confiabilidad de instrumento satisfacción usuario | 108 |
| Anexo 7: | Confiabilidad de instrumento calidad de atención | 109 |
| Anexo 8: | Anexo 8 Fiabilidad de variables | 110 |
| Anexo 9: | Apéndice A Consentimiento informado | 111 |
| Anexo 10: | Apéndice B Instrumentos | 112 |
| Anexo 11: | Encuesta evaluación satisfacción usuario | 113 |
| Anexo 12: | Artículo científico | 116 |
| Anexo 13: | Oficio; permiso de trabajo de investigación | 125 |
| Anexo 14: | Oficio: otorga permiso para la investigación | 126 |
| Anexo 15: | Constancia de registro de proyecto de tesis | 127 |
| Anexo 16: | Dictamen final | 128 |
| Anexo 17: | Acta de aprobación de originalidad de tesis | 129 |
| Anexo 18:: | Turnitig | 130 |

| | Lista de tablas | Páginas |
|----------|---|----------------|
| Tabla 1 | Operacionalización de las variables satisfacción | 47 |
| Tabla 2 | Operacionalización de las variables calidad | 48 |
| Tabla 3 | Distribución de la población | 51 |
| Tabla 4 | Distribución de la muestra | 52 |
| Tabla 5 | Confiabilidad de instrumento satisfacción de usuario | 57 |
| Tabla 6 | Confiabilidad de instrumento: calidad de atención | 58 |
| Tabla 7 | Interpretación de Rho de spearman | 59 |
| Tabla 8 | Descripción de los resultados | 61 |
| Tabla 9 | Calidad de atención | 62 |
| Tabla 10 | Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y calidad de atención | 63 |
| Tabla 11 | Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y fiabilidad | 64 |
| Tabla 12 | Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta | 65 |
| Tabla 13 | Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y seguridad | 66 |
| Tabla 14 | Niveles comparativos entre la satisfacción del usuario externo y empatía | 67 |
| Tabla 15 | Niveles comparativos entre satisfacción del usuario externo y elementos tangibles | 68 |
| Tabla 16 | Prueba de correlación de rho de spearman de la hipótesis general | 69 |
| Tabla 17 | Grado de correlación y nivel de significación entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo | 70 |
| Tabla 18 | Grado de correlación y nivel de significación entre Capacidad de Respuesta y Satisfacción del usuario externo | 71 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 19 | Grado de correlación y nivel de significación entre Seguridad y Satisfacción del usuario externo | 72 |
| Tabla 20 | Grado de correlación y nivel de significación entre Empatía y Satisfacción del usuario externo | 73 |
| Tabla 21 | Grado de correlación y nivel de significación entre Elementos Tangibles y Satisfacción del usuario externo | 74 |

| Lista de figuras | | Paginas |
|-------------------------|---|----------------|
| Figura 1 | Diagrama del diseño correlacional | 50 |
| Figura 2 | Satisfacción del usuario externo. | 61 |
| Figura 3 | Calidad de atención | 62 |
| Figura 4 | Descripción de los Niveles de las Variables | 63 |
| Figura 5 | Descripción de los niveles de la dimensión fiabilidad, satisfacción | 64 |
| Figura 6 | Descripción de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta, satisfacción | 65 |
| Figura 7 | Descripción de los niveles de la dimensión seguridad, satisfacción | 66 |
| Figura 8 | Descripción de los niveles de la dimensión empatía | 67 |
| Figura 9 | Descripción de los niveles de la dimensión elementos tangibles | 68 |

Resumen

La presente investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el centro de salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017” tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el centro de salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo con un tipo de investigación básica y nivel descriptiva y correlacional. El diseño de la investigación no experimental; de corte transversal el muestreo fue probalístico la muestra estuvo constituida por 123 usuarios externos del Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo. Se aplicó el cuestionario Servqual modificado, se usó el tipo escala de Likert para medir las variables satisfacción del usuario externo y calidad de atención. Las cuales están validadas por el Ministerio de salud.

Se aplicó el estadístico Rho de Spearman para determinar la correlación entre las variables, donde existen una relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau 2017, con un valor de $p = 0.000$; el cual es menor al nivel significancia de 0.01. Y además $r = 0.782$. El instrumento para recolectar los datos fue de 22 preguntas para la variable satisfacción del usuario externo y de 22 preguntas de la variable calidad de atención. La confiabilidad de alfa de Cronbach fue de 0.87 para la variable satisfacción del usuario externo y la confiabilidad para la variable calidad de atención fue de 0,84.

Palabras clave: Satisfacción del usuario externo, calidad de atención. Rho de Spearrman.

Abstract

The present research entitled "Level of external user satisfaction and quality of care in the Miguel Grau Chaclacayo health center, 2017" had as general objective to determine the relationship between the level of external user satisfaction and quality of care in the center Of health Miguel Grau Chaclacayo, 2017.

The research was conducted under the quantitative approach and deductive hypothetical method with a type of basic research and descriptive and correlational level. The design of non-experimental research; Cross-sectional sampling was probalistic, the sample consisted of 123 external users of the Miguel Grau Chaclacayo health center. The modified Servqual questionnaire was used, the Likert scale type was used to measure the external user satisfaction and quality of care variables. These are validated by the Ministry of Health.

The Rho statistic of Spearrman was applied to determine the correlation between variables, where there is a positive and significant relationship between external user satisfaction and quality of care at the Miguel Grau 2017 health center, with a value of $p = 0.000$; which is less than the 0.01 significance level. and also $r = 0.782$. The instrument for collecting the data was 22 questions for the external user satisfaction variable and 22 questions for the quality of care variable. The reliability of Cronbach's alpha was 0.87 for the external user satisfaction variable and the reliability for the quality of care variable was 0.84.

Keywords: External user satisfaction, quality of care. Rho of Spearrman.