



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores predictores de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios en el centro local de atención de servicios de salud San Jerónimo - Cusco – 2015

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Cajamarca Porras Cleydy Jaysia

ASESOR:

Dr. Salas Ascencio Elmer

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad De Las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2016

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mis adorados hijos Gabriel Uziel y Miguel Valentino quienes son el motor que me impulsan a seguir adelante, a mis padres Emilio y Lida por su incondicional apoyo, y a mi esposo Duverli quien están junto a mí en las buenas y en las malas.

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradecer a Dios, por haberme dado unos padres maravillosos quienes están junto a mí en las buenas y en las malas, al personal del Centro de Salud de San Jerónimo – Cusco, que me colaboraron para que este trabajo se realice y así también al Dr. Elmer Salas Asencio TUTOR DE TESIS.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Cajamarca Porras, Cleydy Jaysia, estudiante de la Escuela profesional de posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado “Factores predictores de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios en el centro local de atención de servicios de salud San Jerónimo - Cusco – 2015 “

Presentada, en 74 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los servicios de salud, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de 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.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Cusco, 26 de Noviembre de 2016



Cajamarca Porras, Cleydy Jaysia

DNI: 43525757

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Factores predictores de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios en el centro local de atención de servicios de salud San Jerónimo - Cusco – 2015”**, con la finalidad de Identificar los factores predictores en la calidad de atención y su relación en la satisfacción de los usuarios en el centro local de atención de servicios de salud, San Jerónimo - Cusco - 2015, 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

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	10
1.1. PROBLEMA.....	25
1.2. HIPÓTESIS	25
1.3. OBJETIVO	26
II. MARCO METODOLÓGICO.....	27
2.1. Variables	27
2.2. Operacionalización de variables	27
2.3. Metodología	28
2.4. Tipo de estudio	28
2.5. Diseño	28
2.6. Población, muestra y muestreo	28
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
2.7.1. Técnicas.....	29
2.7.2. Instrumentos	29
2.8. Métodos de análisis de datos	30
III. RESULTADOS.....	31
3.1. Descripción	31
3.2. Resultados descriptivos por variables.	32
3.2.1. Resultados para Calidad de atención	32
3.2.2. Resultados para dimensiones de Calidad de atención	33
3.2.3. Resultados para Satisfacción del usuario	36
3.2.4. Resultados para dimensiones de Satisfacción del usuario	37
3.3. Contraste de hipótesis para correlación entre las variables Calidad de atención y Satisfacción del usuario.....	42
3.3.1. Prueba de hipótesis.....	42
3.3.2. Prueba de Sub hipótesis.....	44

3.3.2.1. Asociación entre la Satisfacción del usuario y la dimensión humana	44
3.3.2.2. Asociación entre la Satisfacción del usuario y la dimensión Técnico - Científica	47
3.3.2.3. Asociación entre la Satisfacción del usuario y la dimensión Entorno	50
IV. DISCUSIÓN	54
V.CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
VIII. ANEXOS	60

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue Identificar los factores predictores en la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios en el centro local de atención de servicios de salud, San Jerónimo - Cusco – 2015, para lo cual se realizó un estudio no experimental, de tipo correlación causal, en una muestra aleatoria de 116 pacientes extraídos de una población de 500 pacientes atendidos asegurados y no asegurados con el Seguro integral de Salud en consultorio externo durante los meses de junio – agosto 2015.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, haciendo uso de dos instrumentos uno para medir la Calidad de atención al usuario que consta de 22 ítems y otro instrumento para medir la Satisfacción del usuario el mismo que consta de 11 ítems, dichos instrumentos fueron sometidos a un análisis de confiabilidad.

Los resultados muestran que la variable Calidad de atención predice la variable Satisfacción del usuario, tal es así que la prueba Chi cuadrado de Pearson para independencia estadística permite afirmar que las variables Calidad de atención y Satisfacción del usuario no son independientes estadísticamente, asimismo los resultados para la prueba de Correlación R de Pearson muestran que entre ellas existe una correlación alta y directa, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,770, los resultados del análisis de regresión lineal nos permiten concluir que el 59,2% de la variación de la variable Satisfacción del usuario es explicada por la variación de la variable Calidad de atención y que el factor mejor predice la satisfacción del usuario es el Técnico- Científico.

Palabras Clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, factor humano, factor Técnico científico, factor entorno.

ABSTRACT

The objective of this research was to identify predictors factors in the quality of care and its influence on user satisfaction in the local focus of health services, San Jerónimo - Cusco - 2015, for which a estudio held not experimental, causal correlation type in a random sample de 116 patients drawn from a population of 500 patients treated with insured and uninsured comprehensive Health Insurance outpatient clinic during the months of June to August 2015.

For data collection the survey technique was employed, using two instruments one to measure the quality of customer service that consists of 22 items and other instruments to measure user satisfaction it consisting of 11 items, such instruments were subjected to reliability analysis.

The results show that the variable quality of care predicts variable User satisfaction, so much so that the Chi-square test of Pearson statistical independence to suggest that the variables Quality of care and user satisfaction are not statistically independent, also the results for test Pearson correlation R between them show a high and direct correlation, whose correlation coefficient reaches the value of 0.770, the results of linear regression analysis allowed us to conclude that 59.2% of the variation of the variable user satisfaction is explained by the variation of the variable quality of care and the best factor that predicts user satisfaction is the Technical-Scientific.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, human factor, technical scientific factor, environment factor.