



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de los servicios de salud y niveles de satisfacción
de los usuarios en el centro de salud Paucartambo del
Cusco -2016**

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

AUTOR:

Br. Xiomara Haydee Monroy Almanza

ASESOR:

M.Sc. Elmer Amado Salas Ascencio

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERU -2016

Página del Jurado.

.....
Dr. Oscar Valiente Castillo

Presidente

.....
Dra. Miriam Luz Valdivia Bernal

Secretaria

.....
Dr. Elmer Salas Asencios

Vocal

DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría y fortaleza que necesite cada día, para poder culminar el presente trabajo de investigación.

A mis padres SAMUEL y AYDEE JULIANA, por su incondicional apoyo, paciencia y dedicación hacia mí.

Xiomara

AGRADECIMIENTO

A todos los pacientes quienes aceptaron y participaron en la realización de esta investigación.

Al Centro de Salud Paucartambo de la ciudad del Cusco, por brindarme la oportunidad de realizar con éxito esta investigación.

A mi asesor M. Sc. Salas Ascencio Elmer Amado por depositar su confianza en este trabajo, su paciencia y orientación que hicieron posible culminar con éxito la presente investigación.

A todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo quienes aportaron sus conocimientos y experiencias durante toda la formación académica.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Xiomara Haydee Monroy Almanza, estudiante de la Escuela de Postgrado de la maestría de Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado " CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD PAUCARTAMBO(CUSCO) 2016 "

Presentada, en 74 folios para la obtención del grado académico de Magister 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 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, 22 de Noviembre del 2016



Monroy Almanza Xiomara Haydee

DNI: 41884490

PRESENTACION

Señores Miembros del jurado.

Presento ante ustedes la tesis titulada “CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD PAUCARTAMBO (CUSCO) 2016”, con la finalidad de Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios de salud y los niveles de satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Paucartambo (Cusco) ,en cumplimiento del reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister de Gestión de los servicios de la salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Xiomara Haydee Monroy Almanza

INDICE

	Pag.
<u>DEDICATORIA</u>	i
<u>AGRADECIMIENTO</u>	ii
<u>DECLARACIÓN JURADA</u>	iii
<u>PRESENTACION</u>	iv
<u>RESUMEN</u>	vii
<u>ABSTRAC</u>	viii
<u>I. INTRODUCCIÓN</u>	9
1.1 PROBLEMA.....	18
1.1.1 PROBLEMA GENERAL.....	19
1.1.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	19
1.2. HIPÒTESIS	19
1.2.1. HIPÒTESIS GENERAL.....	19
1.2.2. HIPÒTESIS ESPECÍFICOS	19
1.3. OBJETIVOS	19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
<u>II. MARCO METODOLÓGICO</u>	20
2.1. VARIABLES	20
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	21
2.3. METODOLOGÍA.....	28
2.4. TIPO DE ESTUDIO.....	28
2.5. DISEÑO.....	29
2.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	29
2.6.1 POBLACIÓN	29
2.6.2 MUESTRA	29
2.6.3 MUESTREO.....	30
2.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	31
2.7.1 TECNICA DE INVESTIGACIÓN	31
2.7.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
2.8. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	32
<u>3. RESULTADOS</u>	33
<u>4. DISCUSIONES</u>	61
<u>5. CONCLUSIONES</u>	67

6. RECOMENDACIONES	69
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	70
TABLAS Y GRAFICOS	
Tabla N° 1.	35
Grafico N° 1.....	36
Tabla N° 2.....	36
Grafico N° 2.....	37
Tabla N° 3.....	38
Grafico N° 3.....	39
Tabla N° 4.....	40
Grafico N° 4.....	41
Tabla N ° 5.....	42
Grafico N° 5.....	43
Tabla N° 6.....	44
Grafico N° 6.....	45
Tabla N° 7.....	46
Grafico N° 7.....	47
Tabla N° 8.....	48
Grafico N° 8.....	49
ANEXOS	73

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como finalidad demostrar la relación entre la calidad de los servicios de salud y los niveles de satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud Paucartambo de la ciudad del Cusco. Para el efecto se considera como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios de salud y los niveles de satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Paucartambo (Cusco), 2016. En la metodología, se consideró el tipo de investigación descriptiva y diseño correlacional, con una muestra de 382 usuarios que asisten al Centro de Salud Paucartambo, siendo el muestreo elegido el probabilístico, pues la elección de los elementos dependieron de la probabilidad, y no de causas relacionadas con las características de la investigación. Como instrumentos de investigación se han seleccionado la encuesta de calidad de servicios de salud para los usuarios y la encuesta de satisfacción del usuario, en el que se tomó en cuenta las dimensiones humana, la dimensión técnico-científica y la dimensión entorno. Los instrumentos han sido validados mediante juicio de expertos y el estadístico de Alfa de Crombach.

Entre las conclusiones más importantes se consideró que existe relación entre la calidad de los servicios de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud Paucartambo de la ciudad del Cusco con un $Rho = 0.117$ siendo esta una correlación positiva débil, lo que indica que a mayor calidad de los servicios, mayor será la satisfacción de los usuarios, para verificar esta relación se realizó la prueba de hipótesis chi-cuadrada, concluyéndose que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que nos dice que las variables calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios no son independientes, con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto ambas variables están relacionadas.

PALABRAS CLAVES: Calidad de los servicios de salud, Niveles de satisfacción de los usuarios, Atributos de calidad, dimensiones de la calidad de salud.

ABSTRAC

The research aims to demonstrate the relationship between the quality of health services and levels of user satisfaction attending the Paucartambo Health Center Cusco. For this purpose it is considered as a general objective: To determine the relationship between the quality of health services and levels of user satisfaction at the Center for Health Paucartambo (Cusco), 2016. In the methodology, the type of descriptive research and correlational design was considered, with a sample of 382 users who attend the Center Paucartambo Health, being the sampling chosen probabilistic, as the choice of the elements depended on chance, not causes related to the characteristics of the investigation. As research tools have been selected survey quality health services for users and user satisfaction survey, which took into account the human dimension, the technical-scientific dimension and the dimension environment. The instruments have been validated by expert judgment and statistical Cronbach Alpha. Among the most important findings was considered that there is a relationship between the quality of health services and the level of user satisfaction attending the Center Paucartambo Health Cusco with $Rho = 0.117$ this being a weak positive correlation, It is indicating that the higher quality of services, the greater the user satisfaction, to verify this relationship hypothesis testing chi-square was performed, concluding that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis that tells us it is accepted that the variable quality of service and user satisfaction are not independent, with a confidence level of 95%, so both variables are related.

KEYWORDS: Quality of health services, levels of user satisfaction, quality attributes, dimensions of quality health.