



**Nivel de Satisfacción de la calidad de servicio de salud
del Centro de Salud Ex Fundo Naranjal**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
Magíster en Gestión Pública**

AUTORA:

Br. Doris Ysabel Escobar Chuquiray

ASESORA:

DRA. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION

Talento Humano

Perú - 2016

.....
Presidente

.....
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Secretario

Dra. Galia Susana Lescano López
Vocal

Dedicatoria

A Dios por las infinitas bendiciones que me ha brindado en la vida y por la fortaleza para terminar este proyecto de investigación.

A mis Padres a quienes les debo mi Formación y desarrollo humano y su motivación para seguir mi camino lleno de metas y sueños.

A mi familia, por su amor, cariño, estímulo, por su apoyo constante, su comprensión y paciente espera para que pudiera culminar esta trascendental etapa de formación académica.

Agradecimiento

Un reconocimiento especial mi docente y asesor de investigación por todo el apoyo y orientación recibidos en el culminación de mi tesis de maestría. A la Universidad Cesar Vallejo y todo su equipo de profesionales quienes nos impartieron sus vastos conocimientos, experiencia y sabiduría además de su fraternidad, paternalismo y aprecio que nos demostraron en todo momento.

Un agradecimiento especial a la Dra. Galia Susana Lescano López por su asesoría constante a lo largo del proceso de elaboración de mi tesis.

La autora

Declaración jurada

Yo, **DORIS YSABEL ESCOBAR CHUQUIRAY**, con DNI 08591684 Estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Nivel de satisfacción de la calidad de servicio de salud del centro de salud ex Fundo Naranjal”, 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 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 presenta en la tesis constituirán aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (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 Cesar Vallejo.

Lima, 18 de abril de 2016

.....

Escobar Chuquiray, Doris Ysabel

DNI: 08591684

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

Pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Nivel de Satisfacción de la calidad de servicio de salud del centro de salud ex Fundo Naranjal”, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción según las expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos del centro de salud ex fundo naranjal del ministerio de salud del distrito de SMP Lima-Peru-2015.

Con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de Magister en gestión Pública.

La presente investigación constituye una contribución a la sociedad en general, así como también a las autoridades del Ministerio de Salud. Esto en virtud a que este programa tiene como finalidad brindar un apoyo al estudio de calidad de los servicios de salud y la satisfacción de los pacientes como un indicador válido en la medición de la eficiencia y eficacia de los servicios de la institución objeto de estudio.

El estudio está estructurado en el conocimiento científico, compuesto por siete capítulos, y las hipótesis de estudio; en el segundo capítulo se desarrolla el Marco Metodológico, en el tercer capítulo se exponen los resultados de la investigación, en el cuarto capítulo se hace la discusión de los resultados, en la quinta y sexta sección se elaboran las conclusiones y se formulan las recomendaciones respectivamente, y en la sexta y última sección se mencionan las referencias bibliográficas y los anexos que se consideran necesarios.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice

	Página
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica, humanista	20
1.2.1 La satisfacción del paciente	20
1.2.2 Calidad del servicio de salud	27
1.3 Justificación	30
1.4 Problema	32
1.5 Hipótesis	34
1.6 Objetivos	36
II. Marco Metodológico	39
2.1 Variables	40
2.2 Operacionalización de las variables	41
2.3 Metodología	41
2.4 Tipos de estudio	42
2.5 Diseño	42
2.6 Población, muestra y muestreo	43
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44

2.8	Método de análisis de datos	46
2.9	Aspectos éticos	46
III. Resultados		48
IV. Discusión		62
V. Conclusiones		66
VI. Recomendaciones		69
VII. Referencias		71
Apéndices		77
Apéndices A: Matriz de consistencia		
Apéndices B: Operacionalización de variables		
Apéndices C: Perfil de la muestra		
Apéndices D: Matriz de datos		
Apéndice E: Encuesta SERQUAL		

Índice de Tabla

		Pág.
Tabla 1	<i>Operacionalización de variable</i>	40
Tabla 2	<i>Nivel de satisfacción por ítems</i>	48
Tabla 3	<i>Satisfacción de la calidad del servicio por dimensiones</i>	50
Tabla 4	<i>Resumen de satisfacción de calidad de servicio por dimensiones</i>	54
Tabla 5	<i>Prueba de hipótesis principal</i>	55
Tabla 6	<i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	56
Tabla 7	<i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	57
Tabla 8	<i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	58
Tabla 9	<i>Prueba de hipótesis específica 4</i>	60
Tabla 10	<i>Prueba de hipótesis específica 5</i>	61

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1:</i> Satisfacción de la calidad de servicio por ítem	49
<i>Figura 2:</i> Satisfacción de la calidad de servicio según dimensión fiabilidad	51
<i>Figura 3:</i> Satisfacción de la calidad de servicio según dimensión respuesta rápida	51
<i>Figura 4:</i> Satisfacción de la calidad de servicio según dimensión seguridad	52
<i>Figura 5:</i> Satisfacción de la calidad de servicio según dimensión empatía	53
<i>Figura 6:</i> Satisfacción de la calidad de servicio según dimensión aspectos tangibles	53

Resumen

La investigación “Niveles de Satisfacción de la calidad de servicio de salud del centro de salud ex Fundo Naranjal” tuvo el propósito de comparar las expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos en el centro de salud Ex Fundo Naranjal del Ministerio de salud del Distrito de San Martín de Porras

El diseño fue no experimental, transversal, descriptivo, la muestra estuvo constituida por 102 familiares o acompañantes responsables de los pacientes externos que ingresaron a la Centro de salud Ex fundo naranjal SMP Lima-Perú. Se utilizó como instrumento, la encuesta de evaluación de la calidad de servicio SERVQUAL modificada desarrollado por Parazuraman, A. Berry L. y Zeithalm (1991) el cual mide la calidad de servicio en salud.

Los hallazgos indicaron que se ha hallado un 53.7% de insatisfacción entre usuarios de los servicios del centro de salud ex Fundo Naranjal del ministerio de salud; así mismo se observó que aplicando la “t” de Student, la p_{valor} es de ,000 ($p < 0.05$) por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir: Existe diferencia entre expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos en el centro de salud Ex Fundo Naranjal del Ministerio de salud del Distrito de San Martín de Porras-2015.

Palabras clave: *Calidad de atención, satisfacción del cliente*

Abstract

Research "Levels of satisfaction quality health service health center ex Fundo Naranjal" was intended to compare the expectations and perceptions of the quality of health service external users in the health center Ex Fundo Naranjal of Ministry of health of the District of San Martin de Porras

The design was not experimental, transversal, descriptive, the sample consisted of 102 relatives or companions responsible for external patients admitted to the health center founded Ex orangery SMP Lima-Peru. It was used as an instrument, the survey assessing the quality of service modified SERVQUAL developed by Parazuraman, L. and A. Berry Zeithalm (1991) which measures the quality of health service.

The findings indicated that 53.7% has been found of dissatisfaction among users of the services of the health center Fundo Naranjal former health ministry; Likewise it was observed that applying the "t" of Student, the p_valor is, 000 ($p < 0.05$) therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted; ie there a difference between expectations and perceptions of the quality of health service external users in the health center Ex Fundo Naranjal the Ministry of Health of the District of San Martin de Porras-2015.

Keywords: Quality of care, customer satisfaction