

ESCUELA DE POSTGRADO



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de Servicio y Deserción de Usuarios del Control
CRED (Niños Menores de 3 Años) en los Centros de Salud
de la Red Picota, Año 2014.

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

AUTOR:

Bach: Janet, Valverde Lecca

ASESOR:

Dr. Bazán Vargas Kieffer Segundo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión en los Servicios de Salud

TARAPOTO - PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

T E S I S

**CALIDAD DE SERVICIO Y DESERCIÓN DE USUARIOS DEL CONTROL
CRED (NIÑOS MENORES DE 3 AÑOS) EN LOS CENTROS DE SALUD DE
LA RED PICOTA, AÑO 2014**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADA POR LA BACHILLER:

JANET VALVERDE LECCA

APROBADA POR:

Dr. JUAN RAFAEL JUÁREZ DÍAZ
Presidente

Dr. KIEFFER SEGUNDO BAZÁN VARGAS
Secretario

Mg. KELLER SANCHEZ DÁVILA
Vocal

Picota, MARZO de 2015

DEDICATORIA

A DIOS, por darnos salud, vida y trabajo que es el ser supremo que día a día guía vuestros pasos, sin apoyo de él no hubiese sido posible la culminación de mi trabajo.

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional también a las personas que colaboraron respondiendo mis encuestas, al Docente del curso por su paciencia y compartir sus conocimientos y experiencia con nosotros.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento al Dr. Litol Letelliel Becerra Hernández, Director de la RED Picota, por el apoyo brindado para la realización de este trabajo.

A los clientes externos del Hospital de Picota, por su colaboración y tiempo brindado para responder las encuestas sin la cual no hubiese sido posible la ejecución de este presente estudio.

A las madres de los niños menores de tres años de los Centros de Salud de la RED Picota, quienes contribuyeron con su esfuerzo personal a la culminación de este trabajo y a todas aquellas personas que de una u otra forma me apoyaron.

Al Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas, asesor de la presente tesis, por sus orientaciones.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Valverde Lecca, Janet, estudiante del programa de Gestión de los Servicios de Salud de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 42878766, con la tesis titulada "Calidad de Servicio y Deserción de Usuarios del Control CRED (Niños Menores de 3 Años) en los Centros de Salud de la Red Picota, Año 2014"

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.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado 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.

Tarapoto Diciembre del 2014.



Valverde Lecca, Janet

DNI 42878766

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de Servicio y Deserción de Usuarios del Control CRED (Niños Menores de 3 Años) en los Centros de Salud de la Red Picota, Año 2014” con la finalidad de determinar la relación que tiene la calidad de servicio con la deserción de los usuarios de control CRED (Niños menores de 3 años) en los centros de salud de la Red Picota, año 2014, para de esta manera aportar desarrollo y crecimiento de la institución todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el título Profesional de Magister en Gestión de los Servicios de Salud, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

Caratula	i
Páginas preliminares	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Antecedentes	11
1.2. Fundamentación científica técnica o humanística	28
1.3. Justificación	43
1.4. Problema	44
1.5. Hipótesis	47
1.6. Objetivos	48
II. MARCO METODOLÓGICO	49
2.1. Variable	49
2.2. Operacionalización de variable	49
2.3. Metodología	51
2.4. Tipo de estudio	51
2.5. Diseño	51
2.6. Población muestra y muestreo	51
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8. Procedimientos de Recolección de Datos	55
2.9. Métodos de Análisis de Datos	55
2.10. Consideraciones Éticas	55
III. Resultados	56
IV. Discusión	71
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	75
VII. Referencias bibliográficas	76
VIII. Anexos	79

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: CALIDAD DE SERVICIO PICOTA	56
TABLA 02: CALIDAD DE SERVICIO PUCACACA.....	57
TABLA 03: CALIDAD DE SERVICIO SAN HILARIÓN.....	58
TABLA 04: CALIDAD DE SERVICIO TRES UNIDOS.....	60
TABLA 05: CALIDAD DE SERVICIO TINGO DE PONAZA	61
TABLA 06: CALIDAD DE SERVICIO LEONCIO PRADO.....	62
TABLA 07: CALIDAD DE SERVICIO SHAMBOYACU.....	63
TABLA 08: CALIDAD DE SERVICIO CASPIZAPA	64
TABLA 09: DESERCIÓN DE LOS USUARIOS RED PICOTA.....	66
TABLA 10: RELACIÓN DE VARIABLES RED PICOTA	68
TABLA 11: PRUEBA DE NORMALIDAD	68
TABLA N° 12: TABLA DE CONTIGENCIA	69
TABLA 13: RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y DESERCIÓN DEL CRED POR LA PRUEBA DE CHI CUADRADO.....	69
TABLA N° 14: DECISIÓN.....	69

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01: CALIDAD DE SERVICIO PICOTA	56
GRÁFICO 02: CALIDAD DE SERVICIO PUCACACA	57
GRÁFICO 03: CALIDAD DE SERVICIO SAN HILARIÓN	58
GRÁFICO 04: CALIDAD DE SERVICIO TRES UNIDOS	60
GRÁFICO 05: CALIDAD DE SERVICIO TINGO DE PONAZA.....	61
GRÁFICO 06: CALIDAD DE SERVICIO LEONCIO PRADO	63
GRÁFICO 07: CALIDAD DE SERVICIO SHAMBOYACU	64
GRÁFICO 08: CALIDAD DE SERVICIO CASPIZAPA	65
GRÁFICO 09: ÍNDICE DE DESERCIÓN RED PICOTA	67

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: CALIDAD DE SERVICIO PICOTA	56
TABLA 02: CALIDAD DE SERVICIO PUCACACA.....	57
TABLA 03: CALIDAD DE SERVICIO SAN HILARIÓN.....	58
TABLA 04: CALIDAD DE SERVICIO TRES UNIDOS.....	60
TABLA 05: CALIDAD DE SERVICIO TINGO DE PONAZA	61
TABLA 06: CALIDAD DE SERVICIO LEONCIO PRADO.....	62
TABLA 07: CALIDAD DE SERVICIO SHAMBOYACU.....	63
TABLA 08: CALIDAD DE SERVICIO CASPIZAPA	64
TABLA 09: DESERCIÓN DE LOS USUARIOS RED PICOTA.....	66
TABLA 10: RELACIÓN DE VARIABLES RED PICOTA	68
TABLA 11: PRUEBA DE NORMALIDAD	68
TABLA N° 12: TABLA DE CONTIGENCIA	69
TABLA 13: RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y DESERCIÓN DEL CRED POR LA PRUEBA DE CHI CUADRADO.....	69
TABLA N° 14: DECISIÓN.....	69

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01: CALIDAD DE SERVICIO PICOTA	56
GRÁFICO 02: CALIDAD DE SERVICIO PUCACACA	57
GRÁFICO 03: CALIDAD DE SERVICIO SAN HILARIÓN	58
GRÁFICO 04: CALIDAD DE SERVICIO TRES UNIDOS	60
GRÁFICO 05: CALIDAD DE SERVICIO TINGO DE PONAZA.....	61
GRÁFICO 06: CALIDAD DE SERVICIO LEONCIO PRADO	63
GRÁFICO 07: CALIDAD DE SERVICIO SHAMBOYACU	64
GRÁFICO 08: CALIDAD DE SERVICIO CASPIZAPA	65
GRÁFICO 09: ÍNDICE DE DESERCIÓN RED PICOTA	67

RESUMEN

La investigación tiene como finalidad determinar la relación que tiene la Calidad de Servicio con la Deserción de los Usuarios de Control CRED (Niños menores de 3 años) en los Centros de Salud de la Red Picota, siendo esto la problemática planteada, en donde se tuvo como hipótesis que existe una relación entre la calidad de servicio y la deserción de usuarios del CRED.

Se planteó además una investigación no experimental de diseño descriptiva correlacional en donde se tomó como muestra a las madres o padres que llevan al control a sus niños, a los cuales se encuestaron para conocer su percepción en cuanto a la calidad de servicio percibido, posteriormente los datos fueron tabulados y analizados según el programa estadístico de SPSS.

Luego de obtener los datos se llegó a concluir que el análisis realizado a la Red Picota muestra la existencia de centro de salud donde el usuario percibe que la calidad de servicio es inadecuado, siendo estos San Hilarión, Tres Unidos, Tingo de Ponaza, Leoncio prado y Caspizapa, debido a que principalmente la atención de los servidores médicos es incorrecta así como los equipos que se utilizan, por otro lado el índice de deserción de los centros de salud de la Red Picota están diferenciados, siendo el más alto registrado en el centro de salud de Tres unidos que alcanza 29.4% que no ha sido atendidos de 252, por último el análisis de ambas variables objeto de estudio muestran que no existe una relación, siendo la prueba Chi Cuadrado que lo muestra debido a que el valor Chi Cuadrado calculado está dentro del rango de aceptación de la H_0 , por tanto se acepta la hipótesis nula de la investigación, determinado así que existe otros factores ajenos a la calidad de servicio que está interfiriendo en la deserción.

Palabras claves

Calidad de servicio, Deserción.

ABSTRACT

The investigation aims to determine the relationship of the quality of service with the defection of users CRED Control (Child under 3 years) in health centers Pillory RED, this being the problem as, where they had hypothesized that there is a relationship between quality of service and the defection of users CRED.

A non-experimental research descriptive correlational design where it was sampled mothers or fathers who take control of their children, which were surveyed to know their perception about the quality of perceived service was also raised subsequently data were tabulated and analyzed using the statistical program SPSS.

After obtaining the data led to the conclusion that the analysis to the Pillory Red shows the existence of health center where the user perceived quality of service is inadequate, and these St. Hilarion, Three States, Tingo of Ponaza, Leoncio meadow and Caspizapa because they mainly care physicians servers is incorrect and the equipment used, on the other hand, the dropout rate health centers Pillory Red are differentiated, being the highest recorded in the center health Three states reaching 29.4% that has not been attended to 252, finally the analysis of both variables under study show that there is no relationship, being the test anova a factor showing it because the value F is within the range of acceptance of H_0 , then the null hypothesis is accepted research and determined that there factors other than the quality of service that is interfering with desertion.

Keywords

Quality of service, Defection