



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de Satisfacción del usuario externo SIS y su relación con la calidad de atención. Consultorio de Medicina, Pisco 2016.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Ormeño Quijandría, María del Carmen

ASESOR:

Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo

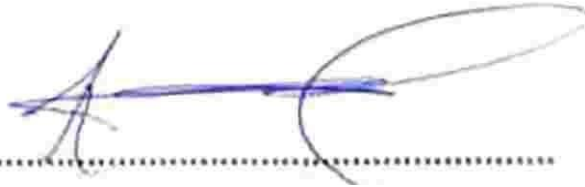
SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

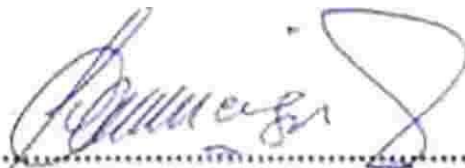
Gestión De Los Servicios De Salud

PERÚ – 2017



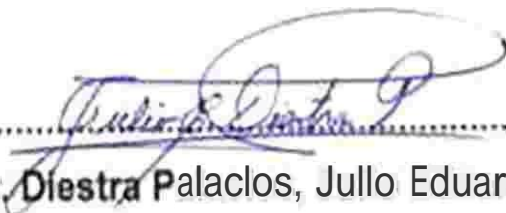
Mg. Hernández Soto, Marlene Rosario

Prosidonto



DR : Cuba García, Pompeyo Arquimedes

Socrotarfo



Dr. Diestra Palacios, Jullo Eduardo

Voc.I

Dedicatoria

A mi querida hija Andrea por darme el aliciente y motivación por el logro de este nuevo grado y a mi esposo y compañero Miguel por su apoyo incondicional

Carmen

AGRADECIMIENTO

Al creador por haberme acompañado y guiado a lo largo de esta nueva meta trazada.

Al doctor César Acuña, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo a través de escuela de posgrado difunde educación para el progreso de los profesionales por seguir capacitándose en especial al programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud.

Al Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo por su profesionalismo, apoyo en las orientaciones brindadas para el desarrollo del presente estudio y para mi formación como profesional porque siempre hay algo más que aprender cada día.

A todas mis maestros amigas Betty, Enma, Mónica, Mónica S. Jacky y Nayarit. Con quienes compartimos muy gratos momentos de esfuerzo y dedicación

La Autora



DECLARACIÓN JURADA

Yo, María del Carmen Ormeño Quijandría., estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 22255543, con la tesis titulada "Nivel de Satisfacción del Usuario Externo SIS y su Relación con la Calidad de Atención, Consultorio de Medicina, Pisco 2016".

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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a 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 César Vallejo.

Lugar y fecha: Ica, 29 de abril del 2017

Nombres y apellidos: Br. María del Carmen Ormeño Quijandría.

DNI: 22255543

Firma



PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento ante ustedes la tesis titulada Nivel de Satisfacción del usuario externo SIS y su relación con la calidad de atención. Consultorio de Medicina, Pisco 2016. con la finalidad de Determinar en qué medida Nivel de Satisfacción del usuario externo; está relacionado con la calidad de atención en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en gestión de los servicios de salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Marco teorico	15
1.4. Formulación del problema	20
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Hipótesis	20
1.7. Objetivos	21
II. MÉTODO	22
2.1 Diseño de investigación	22
2.2 Variables, Operacionalización	23
2.3 Población, muestra	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5 Métodos de análisis de datos	25
2.6 Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56

VII. REFERENCIAS	57
ANEXOS	70
ANEXO 1: Instrumentos	71
ANEXO 2: Análisis de confiabilidad de los instrumentos	75
ANEXO 3: Matriz de consistencia	79
ANEXO 4: Matriz de instrumentos	81
ANEXO 5: Figuras estadísticas	85
ANEXO 6: Data de resultados	91

RESUMEN

La presente investigación busca analizar la variable Calidad de atención por parte del personal de salud. Para determinar la Satisfacción del usuario externo SIS. Consultorio de Medicina del Hospital San Juan de Dios De Pisco. Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo SIS y la calidad de atención en el consultorio de medicina del Hospital San Juan de Dios De Pisco 2016..Material y métodos: Aplicada, No experimental, La población estuvo conformada por todas los pacientes afiliados al SIS que acuden al Hospital San Juan de Dios. La muestra estará conformada por los pacientes afiliados al SIS que acudan al consultorio de Medicina del Hospital San Juan de Dios en el mes de octubre 2016.

Para determinar la relación de la calidad de atención por parte del personal de salud que reciben los afiliados al SIS y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios De Pisco se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento a utilizar será el cuestionario.

Existe una relación directa entre la variables de estudio: Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de $r = 0,621$; que demuestra a un alto nivel de satisfacción del usuario externo le corresponde un satisfactorio nivel de calidad de atención; a un bajo nivel de satisfacción del usuario externo le corresponde un nivel insatisfecho de calidad de atención.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción del usuario externo

ABSTRACT

The present research will analyze the variable quality of care by health personnel. To determine the satisfaction of the external user, SIS. Medicine clinic of the Hospital San Juan de Dios De Pisco. Objetivo: determine the relationship between the level of satisfaction of the external user, SIS and the quality of care in the practice of Medicine of the Hospital San Juan de Dios of Pisco 2016... Material and methods: applied, non-experimental, the population was formed by all patients affiliated to SIS who come to the Hospital San Juan de Dios. The sample is formed by patients affiliated to SIS who attend the clinic's medicine of the Hospital San Juan de Dios in the month of October 2016. The survey technique was used to determine the relationship between the quality of care by health personnel who receive members of the SIS and the satisfaction of the user of the Hospital San Juan de Dios of Pisco and the instrument to be used will be the questionnaire.

There is a direct relationship between the study variables: External user satisfaction and quality of care of $r = 0.621$; Which demonstrates a high level of satisfaction of the external user corresponds to a satisfactory level of quality of care; A low level of satisfaction of the external user corresponds to an unsatisfied level of quality of care.

Key words: quality of care, the external user satisfaction