



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre calidad de servicio del SIS y nivel de
satisfacción de usuarios en el Centro Salud Palca.
Tarma - 2017**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. GUERE LIMAYMANTA Gladis María

ASESORA:

Dra. ALVA DIAZ Lyda Palmira

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Dr. MUCHA HOSPINAL Luis Florencio
Presidente

Dr. CARHUAMACA CLAUDIO Alex Juan
Secretario

Dra. ALVA DIAZ Lyda Palmira
Vocal

Dedicatoria.

El presente trabajo lo dedico en primer orden a Dios todopoderoso, ser creador de nuestros días, a mi angelito que está en el cielo mi padre Miguel Guere Córdor, a mi madre Rebeca Limaymanta, a mis hermanos quienes comparten mis alegrías, a mi amorcito Nicanor y de manera especial a mi querido hijo Nick Quinto Guere, que es la razón de mi vida y que inspira mi superación personal y profesional.

Gladis María

Agradecimiento.

Mis sinceros agradecimientos al Hospital “Félix Mayorca Soto” – Tarma, representado por su Director, al permitirme cumplir con el desarrollo del trabajo de investigación, a los Doctores docentes de la Universidad “Cesar Vallejo”. A todos mis colegas de la maestría, que permitieron hacer realidad el logro de mi objetivo de graduarme como Magister en la Mención de Gestión Pública.

La autora

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Gladis María, GUERE LIMAYMANTA**, identificada con D.N.I. N° 21074142, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, declaro bajo juramento que:

1. La tesis denominada "Relación entre la calidad de servicio del SIS y el nivel de satisfacción en el C. S. Palca. Tarma - 2017", es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
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, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarma, julio del 2017.



Gladis María GUERE LIMAYMANTA.
DNI 21074142.

Presentación.

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Relación entre la calidad de servicio del SIS y nivel de satisfacción de usuarios en el Centro Salud Palca. Tarma - 2017”, de mi autoría con el propósito de determinar la relación entre la calidad de atención del SIS, y nivel de satisfacción de los usuarios, en el Centro de Salud Palca, acatando la Reglamentación para optar Grados y Títulos conforme las exigencias de la Universidad César Vallejo y alcanzar la Graduación de Magister.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

ÍNDICE

CARÁTULA	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPITULO I	13
Introducción	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Gestión de la calidad total	20
1.3.2. Elementos de calidad	22
1.3.3. La Satisfacción del Usuario (SU)	22
1.3.4. Niveles de satisfacción	24
1.3.5. Cinco dimensiones que evalúan la calidad asistencial y satisfacción del usuario	26
1.3.6. Seguro Integral de Salud (SIS)	29
1.4. Formulación del Problema	30
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos de la investigación	32
CAPÍTULO II	33
MÉTODO	33
2.1. Diseño de investigación	33
2.2. Variables, operacionalización	34

2.2.1 Variables	34
2.2.2. Operacionalización	35
2.3. Población y muestra	37
2.3.1. La población	37
2.3.2. La muestra	37
2.3.3. Muestreo	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.4.1. Técnica	38
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	39
2.5. Métodos de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	44
CAPÍTULO III	46
RESULTADOS	46
3.1. Descripción de resultados	46
3.1.1. Variable Calidad de Servicio del SIS	46
3.1.2. Variable Nivel de Satisfacción del Servicio	51
3.2. Prueba de Hipótesis	54
CAPÍTULO IV	59
DISCUSIÓN	59
CAPÍTULO V	63
CONCLUSIONES	63
CAPÍTULO VI	65
RECOMENDACIONES	65
CAPÍTULO VII	67
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
ANEXOS	69
Matriz de consistencia	
Operacionalización de variables	
Cuestionario de Calidad del Servicio del SIS	
Cuestionario de Satisfacción del Servicio	
Solicitud de autorización	
Matriz de validación	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Población usuarios atendidos	37
TABLA N° 2 Muestra usuarios atendidos	38
TABLA N° 3 Resultado de confiabilidad del instrumento	41
TABLA N° 4 Estadísticas de fiabilidad	43
TABLA N° 5 Calidad de servicio del SIS	47
TABLA N° 6 Dimensión Capacidad de respuesta	48
TABLA N° 7 Dimensión de Seguridad	49
TABLA N° 8 Dimensión de Aspectos tangibles	50
TABLA N° 9 Nivel de Satisfacción del Servicio	51
TABLA N° 10 Dimensión de Calidad Médica	52
TABLA N° 11 Dimensión de Calidad Administrativa	53
TABLA N° 12 Correlación entre calidad de servicios y el nivel de satisfacción	55
TABLA N° 13 Correlación entre capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción	56
TABLA N° 14 Correlación entre seguridad y el nivel de satisfacción	57
TABLA N° 15 Correlación entre aspectos tangibles y el nivel de satisfacción	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Calidad de Servicio el SIS	47
GRÁFICO N° 2 Dimensión Capacidad de respuesta	48
GRÁFICO N° 3 Dimensión Seguridad	49
GRÁFICO N° 4 Dimensión Aspectos Tangibles	50
GRÁFICO N° 5 Satisfacción del Servicio	51
GRÁFICO N° 6 Dimensión de Calidad Médica	52
GRÁFICO N° 7 Dimensión de la Calidad Administrativa	53

RESUMEN

El trabajo investigación titulado: Relación entre la calidad de servicio del SIS y nivel de satisfacción de usuarios en el Centro de Salud Palca. Tarma – 2017, tiene por objetivo determinar la relación entre las variables de estudio: Calidad de servicio del SIS y nivel de satisfacción de usuarios. Se utilizó el método científico. La investigación empleada fue la descriptiva - no experimental. El diseño fue correlacional no probabilística. La técnica fue a través de la encuesta, la validez del instrumento fue por opinión de juicio de tres expertos: en Calidad de servicio el resultado de alfa de Cronbach; cuya fiabilidad fue 0,738 y del nivel de satisfacción con 0,733 lo que indica que ambos instrumentos tienen una confiabilidad aceptable. Aplicado a una muestra aleatoria de 30 usuarios, la información se procesó con el programa SPSS. Los resultados de la investigación realizada ha confirmado la **correlación positiva moderada** entre las variables calidad de servicio del SIS y nivel de satisfacción según el coeficiente estadístico de Rho de Spearman toma un valor de: 0,598, con una probabilidad asociada (p =significación asintótica) de 0.000. Puesto que la probabilidad es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis de independencia (H_0) . Por lo tanto, existe evidencia significativa para afirmar que existe relación entre la calidad de servicio del SIS y el nivel de satisfacción de servicios de los usuarios en el Centro de Salud Palca – Tarma.

PALABRAS CLAVES: calidad, calidad de servicio, dimensiones de calidad, SIS. Satisfacción, niveles de satisfacción

Abstract

The research work titled: Relationship between the quality of service of the SIS and level of satisfaction of users in the Palca Health Center. Tarma - 2017, aims to determine the relationship between the study variables: SIS quality of service and level of user satisfaction. The scientific method was used. The research was descriptive - not experimental. The design was non-probabilistic correlational. The technique was through the survey, the validity of the instrument was by opinion of three experts: in Quality of service the result of Cronbach's alpha; Whose reliability was 0.738 and the level of satisfaction with 0.733 indicating that both instruments have an acceptable reliability. Applied to a random sample of 30 users, the information was processed with the SPSS program. The results of the research have demonstrated the existence of a moderate positive correlation between the SIS quality of service variables and satisfaction level according to Spearman's Rho coefficient, taking a value of: 0.598, with an associated probability ($p = \text{significance Asymptotic}$) of 0.000. Since the probability is less than 0.05, the independence hypothesis (H_0) is rejected. Therefore, there is significant evidence to affirm that there is a relationship between the quality of service of the SIS and the level of satisfaction of users' services in the Palca - Tarma Health Center.

KEY WORDS: quality, quality of service, quality dimensions, SIS. Satisfaction, levels of satisfaction.