



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción de los pacientes en la atención  
recibida en el Puesto de Salud Valle Alto de Villa María  
del Triunfo - 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD

**AUTOR:**

Br. Caycho Borjas Jeanette Zoraida

**ASESOR:**

Mgr. Chumpitaz Durand Rubén Balabonce

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2015**

## **Dedicatoria**

A mis padres y hermanas por apoyarme siempre

## **Agradecimiento**

A mi familia por su apoyo y comprensión

Gracias S R.

## Presentación

El presente estudio de investigación titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes en la atención recibida en el Puesto de Salud Valle Alto de Villa María del Triunfo - 2015” está dirigido a mejorar la gestión en salud de las instituciones de salud públicas; en especial a los establecimientos de primer nivel de atención del Ministerio de Salud, dentro del contexto de la calidad de atención. Tuvo como objetivo principal el determinar la satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios del puesto de Salud Valle Alto en el 2015 y como objetivos específicos determinar las dimensiones de satisfacción de los pacientes (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles). Con el propósito de proporcionar información a la red de salud San Juan de Miraflores - Villa María del Triunfo y al propio establecimiento de salud, a fin de elaborar estrategias para contribuir en el mejoramiento de la calidad de atención de todos los servicios del puesto de salud y de esta manera satisfacer la demanda poblacional. Para la comprensión del estudio de investigación se ha estructurado de la siguiente manera; Capítulo I Introducción que contiene antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística; justificación; problema y objetivos; Capítulo II Marco metodológico que incluye : variables; operacionalización de variables; metodología; tipos de estudio; diseño; población, muestra y muestreo; técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos éticos; Capítulo III Resultados; IV Discusión; Capítulo V Conclusiones; Capítulo VI Recomendaciones; Capítulo VII, Referencias bibliográficas y anexos.

## Contenido

### PÁGINAS PRELIMINARES

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| Página del jurado            | ii  |
| Dedicatoria                  | iii |
| Agradecimiento               | iv  |
| Declaratoria de autenticidad | v   |
| Presentación                 | vi  |
| Índice                       | vii |

|         |    |
|---------|----|
| RESUMEN | ix |
|---------|----|

|          |   |
|----------|---|
| ABSTRACT | x |
|----------|---|

|                |    |
|----------------|----|
| I.INTRODUCCIÓN | 12 |
|----------------|----|

|                   |    |
|-------------------|----|
| 1.1. Antecedentes | 13 |
|-------------------|----|

|                    |    |
|--------------------|----|
| 1.2. Marco teórico | 21 |
|--------------------|----|

|                    |    |
|--------------------|----|
| 1.3. Justificación | 36 |
|--------------------|----|

|               |    |
|---------------|----|
| 1.4. Problema | 39 |
|---------------|----|

|                |    |
|----------------|----|
| 1.5. Objetivos | 42 |
|----------------|----|

|                       |    |
|-----------------------|----|
| II.MARCO METODOLOGICO | 43 |
|-----------------------|----|

|                |    |
|----------------|----|
| 2.1. Variables | 44 |
|----------------|----|

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 2.2. Operacionalización de variables | 44 |
|--------------------------------------|----|

|                  |    |
|------------------|----|
| 2.3. Metodología | 46 |
|------------------|----|

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 2.4. Tipos de estudio | 46 |
|-----------------------|----|

|             |    |
|-------------|----|
| 2.5. Diseño | 47 |
|-------------|----|

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 47 |
|------------------------------------|----|

|  |    |
|--|----|
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 49 |
|--|----|

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 2.8. Método de análisis de datos | 51 |
|----------------------------------|----|

|                      |    |
|----------------------|----|
| 2.9. Aspectos éticos | 51 |
|----------------------|----|

|   |    |
|---|----|
| III.RESULTADOS                              | 53 |
| IV.DISCUSIÓN                                | 62 |
| V.CONCLUSIONES                              | 67 |
| VI.RECOMENDACIONES                          | 70 |
| VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS              | 72 |
| ANEXOS                                      |    |
| Anexo 1 Instrumento de recolección de datos | 79 |
| Anexo 2 Matriz de consistencia              | 82 |
| Anexo 3 Base de datos                       | 83 |

## Resumen

La satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en los servicios de salud es un aspecto que en términos de evaluación va teniendo mayor interés en salud pública, la satisfacción del paciente, desde hace unas décadas, viene siendo considerada uno de los ejes de evaluación de la calidad de los servicios de salud. Viendo la necesidad de mejorar la calidad de atención del establecimiento de salud Valle Alto fue necesario saber el nivel de satisfacción de los pacientes en base a sus expectativas y percepciones. El presente trabajo de investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal, tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios del Puesto de Salud Valle Alto. La justificación es que buscamos la mayor satisfacción de los pacientes y el mejoramiento continuo de la calidad de atención. La variable es: Satisfacción de los pacientes en la atención recibida. Se realizó una encuesta en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa en el Puesto de Salud Valle Alto, de primer nivel de atención según la herramienta SERVQUAL modificado del Ministerio de Salud. La población incluida para desarrollar la encuesta fueron los pacientes que acudieron por atención a los servicios de consulta externa, entre los 18 y 70 años de edad de ambos sexos, la población excluida fueron pacientes que acudieron con apoderado (menores de edad, pacientes con discapacidad mental, pacientes seniles), la muestra poblacional fue de 140 pacientes. Los resultados, de manera general se obtuvo de los datos de las encuestas el nivel de la satisfacción de los usuarios externos, de ellos se tiene que el 67,48% de los encuestados perciben insatisfacción y solo el 32.52% perciben que la atención es normal, el índice de insatisfacción más alta es en la dimensión capacidad de respuesta con un 73.93%. Las conclusiones, el análisis de este trabajo de investigación es importante para proporcionar insumos de información pertinente para generar desde la gestión respuestas oportunas y optimizar los recursos.

Palabras claves: satisfacción, calidad de atención, servicios de salud, usuario externo.

## Abstract

The patient satisfaction and quality of care in health services is an issue in terms of evaluation is taking greater interest in public health, patient satisfaction, for some decades now, has been considered one of the axes of evaluation quality health services. Seeing the need to improve the quality of health care establishment Alto Valle was necessary to know the level of satisfaction of patients based on their expectations and perceptions. The present research of descriptive quantitative approach cross-sectional general objective was to determine the level of satisfaction of patients seen in the services of the Health Valley High. The justification is that we seek greater patient satisfaction and continuous improvement of the quality of care. The variable is: Patient satisfaction in the care provided. A survey on the level of satisfaction of users treated in outpatient services in the Health Post Valle Alto, from primary care according to the modified SERVQUAL tool was evaluated Ministry of Health was made. The population included to develop the survey were patients who presented with attention to outpatient services, between 18 and 70 years old of both sexes, the population excluded were patients who presented with proxy (minors, disabled patients mentally, elderly patients), the sample population was 140 patients. The results are generally obtained from the survey data the level of satisfaction of external users, of which it has 67.48% of the respondents perceived dissatisfaction and only 32.52% feel that the attention is normal The rate of dissatisfaction is highest in the responsiveness dimension with a 73.93% .The findings, analysis of this research is important to provide relevant input information to generate appropriate responses from management and optimize resources.

Keywords: satisfaction, quality of care, health services, external user.