



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción de la calidad de atención del usuario  
externo en el Puesto de Salud 6 de Julio. San Juan  
de Miraflores. Marzo 2014**

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

**AUTOR:**

**Br. Fiorella La Torre Sánchez**

**ASESOR:**

**Mgtr. Manuel Loayza Alarico**

**SECCIÓN:**

**Gestión y Calidad de Servicio**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de las Prestaciones Asistenciales**

**PERÚ – 2014**

## **Dedicatoria**

**A mi esposo, mi hijo y mis  
padres.**

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi familia por el apoyo constante en todo momento de mi vida y a todas aquellas personas quienes contribuyeron a la elaboración del presente trabajo.

### **Declaración Jurada**

Yo, LA TORRE SANCHEZ FIORELLA ELENA estudiante(s) del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 42528619, con la tesis titulada “Satisfacción de la calidad de atención del usuario externo en el Puesto de Salud6 de Julio. San Juan de Miraflores. Marzo 2014” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi/nuestra 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 la falta de 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 : Chorrillos 19 de julio del 2014

Firma:

Nombres y Apellidos: Fiorella Elena La Torre Sánchez

DNI:42528619

## Presentación

El Ministerio de Salud en el año 2001 aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el cual establece principios, bases conceptuales y objetivos que orientan los esfuerzos por mejorar la calidad. Se consideran estos componentes para su desarrollo, el de garantía y mejoramiento de la calidad y el de Información para la Calidad.<sup>1</sup> En el presente, existen un conjunto de estándares e indicadores para el primer nivel de atención y ya se han elaborado los correspondientes instrumentos técnicos que permitan obtener información confiable para la evaluación de la calidad.<sup>2</sup>

Es importante mencionar que la OMS define calidad en salud como “un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud”. En este contexto, el concepto “satisfacción del usuario” aparece unido a dos términos de gran importancia: calidad y evaluación; con estos tres elementos se puede efectuar una evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.<sup>1</sup>

La satisfacción del usuario ha ido tomando cada vez mayor importancia en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. El usuario es el personaje principal en el ámbito de la prestación de servicios, es a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia, para satisfacer sus expectativas; siendo así que la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ministerio de Salud del Perú. Ministerio de Salud del Perú Proyecto 2000 - Calidad del Servicio de Salud desde la percepción del usuario - Diagnóstico de necesidades de comunicación. Lima –Perú, 2000.

<sup>2</sup> Ministerio de Salud del Perú. PAAG-SBPT-AC: Lineamientos Técnicos Referenciales para la Medición de la Calidad en e11° Nivel de Atención desde la Demanda, 2000.

Por otro lado, la calidad de la atención médica es un factor clave, ya que la Organización Mundial de la Salud la define como el logro de un alto nivel de excelencia profesional y de satisfacción del paciente, la existencia de mínimos riesgos y el uso eficiente de los recursos.

Según información encontrada existen varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud; entre ellos factores individuales: demográficos, sociales, económicos, culturales, y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud tales como la comunicación interpersonal, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, ente otros.<sup>3</sup>

Por lo antes expuesto, tomando en cuenta la importancia del tema en cuestión y aunado a que si bien es cierto existen investigaciones a nivel internacional, en Perú no han sido muy estudiados en el primer nivel de atención. El presente estudio evaluó satisfacción de la calidad de atención del usuario externo que solicitó algún servicio en el Puesto de Salud 6 de Julio durante el mes de marzo del presente año. Dicho establecimiento de salud pertenece al primer nivel de atención.

---

<sup>3</sup> Ministerio de Salud del Perú. Ministerio de Salud del Perú Proyecto 2000 - Calidad del Servicio de Salud desde la percepción del usuario - Diagnóstico de necesidades de comunicación. Lima –Perú, 2000.

## Índice

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>PAG.</b>
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Declaratoria de autenticidad	iii
Presentación	iv
Índice	vi
<b>RESUMEN</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	3
1.1.1 Marco Teórico	10
1.2 Justificación	25
1.3 Problema	29
1.4 Objetivos	31
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Metodología	36
2.4. Tipos de estudio	36
2.5. Diseño	37
2.6. Población, muestra y muestreo	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8. Métodos de análisis de datos	42
<b>III. RESULTADOS</b>	44
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	76
<b>V. CONCLUSIONES</b>	80
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	82
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	84
<b>ANEXOS</b>	89

## Resumen

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención en los usuarios externos del Puesto de Salud 6 de Julio durante el mes de marzo del año 2014. **Métodos:** El diseño fue descriptivo de corte transversal. La medición de la calidad se realizó a través de la satisfacción del usuario utilizando la encuesta SERVQUAL. La población fue de 1350 personas que acudieron al establecimiento a solicitar algún tipo de servicio. La muestra estuvo constituida por 90 usuarios externos. **Resultados:** El promedio global de expectativas fue de 5.79; en tanto que el promedio global de percepciones fue de 5.30, lo que indica que el 56.10% de pacientes se encontraron satisfechos con el servicio recibido. Las dimensiones de Fiabilidad, Seguridad y Empatía mostraron satisfacción con 66.70%, 55.60% y 63.10% respectivamente; mientras que, la dimensión de Capacidad de Respuesta y Aspectos Tangibles mostraron insatisfacción con 58.89% y 50.28%. Por otro lado, la brecha absoluta de mayor valor fue la dimensión de Capacidad de Respuesta con -1.05, seguida de la dimensión de Aspectos Tangibles con -0.4. La mayor brecha relativa fue la dimensión de capacidad de respuesta con -0.21, seguida de la dimensión de Seguridad con -0.08. **Conclusiones:** La satisfacción calidad de servicio no fue adecuada en su totalidad. **Palabras clave:** Satisfacción de la calidad de atención, usuario externo.

## Abstract

**Objective:** The studied determinate the level of satisfaction of the quality of care in the external users of the Health July 6 during the month of March 2014. **Methods:** The design was cross-sectional descriptive. The quality of service was assessed with the SERVQUAL survey. The population was 1350 people who attended the establishment to ask for any kind of service. The sample consisted of 90 external users. **Results:** The overall average was 5.79 expectations; while the overall average was 5.30 perceptions, which indicating that 56.10% of patients were found satisfied with the service received. Dimensions of Reliability, Security and Empathy showed satisfaction with 66.70%, 55.60% and 63.10% respectively; while the dimension of Responsiveness and Tangibles Aspects showed dissatisfaction with 58.89% and 50.28%. On the other hand, the absolute value was greater gap dimension Responsiveness to -1.05, followed by Tangibles dimension aspects with -0.4. The largest gap was on the dimension of responsiveness to -0.21, followed by Security dimension -0.08. **Conclusions:** The satisfaction was not entirely adequate.

**Keywords:** Satisfaction with the quality of care, external user