



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción del usuario externo
del Centro de Salud Valdiviezo
Lima 2014**

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

AUTORES:

**Br. Consuelo Lidia Mauricio Quintana
Br. María Salomé Vivanco Arana**

ASESOR:

Dr. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2014

Dr. Luis Núñez Lira

Presidente

Dr. Galia Lescano López

Secretario

Dr. Danilo Sánchez Coronel

Vocal

Dedicatoria

A Dios por habernos dado la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos.

A todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de este trabajo de investigación.

A nuestras familias por su apoyo y aliento constante.

Las Autoras

Agradecimiento

A nuestras familias por el apoyo y aliento constante para ser cada día mejores profesionales y así poder brindar una atención integral con calidad y calidez a todos y cada uno de nuestros pacientes.

Las Autoras

Declaración de Autenticidad

Yo, Consuelo Lidia Mauricio Quintana, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 04053568, con la tesis titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Valdiviezo Lima 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.

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 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 (sin citar 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,

Lima, Setiembre del 2014

Br. Consuelo Lidia Mauricio Quintana

DNI 04053568

Declaración de Autenticidad

Yo, María Salomé Vivanco Arana, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 06584300, con la tesis titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Valdiviezo Lima 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.

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 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 (sin citar 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,

Lima, Setiembre del 2014

Br. María Salomé Vivanco Arana

DNI 06584300

Presentación

Sres. Miembros del Jurado:

Presentamos ante ustedes la tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo del centro de salud Valdiviezo” Lima 2014. Este trabajo de investigación tiene por finalidad determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Valdiviezo – 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperamos cumplir con los requisitos de aprobación

Las Autoras

Índice

Carátula	i
Páginas Preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1 Antecedentes	15
1.2 Marco teórico	21
1.3. Justificación	30
1.4 Problema	31
1.4.1 Realidad Problemática	31
1.4.2 Formulación del problema	33
1.6 Objetivos	34
II. Marco Metodológico	35
2.1 Variables	36
2.2 Operacionalización de variables	37
2.3 Metodología	38
2.3.1 Tipo de estudio	38
2.3.2 Diseño	38
2.4 Población, muestra y muestreo	38

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.6 Métodos de análisis e interpretación de datos	42
III. Resultados	44
IV. Discusión	54
V. Conclusiones	58
VI. Recomendaciones	60
VII. Referencias Bibliográficas	62

Resumen

La satisfacción del usuario en los servicios de salud es un aspecto que en términos de evaluación ha venido cobrando mayor interés en salud pública, siendo considerada desde hace tres décadas uno de los ejes de evaluación de la calidad de servicios de salud.

La necesidad de mejorar la efectividad en la atención que se brinda al usuario para satisfacer sus necesidades y expectativas, ha llevado a realizar esta investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el centro de salud Valdiviezo durante el mes de setiembre del 2014. Estudio descriptivo transversal. La población estuvo constituida por 110 usuarios.

Los resultados obtenidos fueron: extremada insatisfacción 8.6%, muy insatisfecho 41.5%, satisfacción 45.3% y muy satisfecho 4.6%. La dimensión seguridad alcanzó mayor satisfacción con 54.3% y la dimensión empatía tiene mayor insatisfacción 43.2% respectivamente.

Las encuestas SERVQUAL han demostrado ser consideradas como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

Abstract

The satisfaction of the user in the health services is an issue that has been gaining increasing interest in public health, being considered in terms of evaluation from three decades one of the axes of evaluation of the quality of health services.

The need to improve the effectiveness of the care provided to the user to satisfy their needs and expectations, has led to carry out this investigation in order to determine the level of satisfaction of the external user in health center Valdivieso September 2014. Descriptive cross-sectional study. The population was constituted by 110 users.

The level of satisfaction of the external user of establishment of salud.los results obtained are extremely dissatisfaction 8.6%, very dissatisfied 41.5%, 45.3% and very satisfied 4.6%. The security dimension reached satisfaction 54.3% and the empathy dimension has greater dissatisfaction 43.2%.

SERVQUAL surveys have shown to be considered valid, reliable and applicable instruments to measure the level of satisfaction of external users, identify the main causes of dissatisfaction and implement improvement projects.