



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**IMPACTO DE LA ORGANIZACIÓN DE CITAS EN  
LA SATISFACCIÓN DE MADRES DEL SERVICIO  
CRED EN PUESTO SALUD CESAR VALLEJO 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE :**

**Magister en Gestión de los Servicios de Salud**

**AUTOR**

**Br. Alvarado La Torre Janeth Mercedes**

**ASESOR**

**Dr. Joaquín Vertiz Osoreo**

**SECCIÓN**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de los servicios de salud**

**LIMA - PERÚ**

**2015**

## **Dedicatoria**

Dedico a Dios por darme la vida y por iluminar mi mente para la realización de esta tesis.

A mis padres Berardo y Barbarita quienes me dieron apoyo incondicional y consejos en todo instante, sin su ayuda nunca hubiera podido lograr mis metas.

## **Agradecimiento**

A la universidad Cesar Vallejo por permitirme mi formación en posgrado y al asesor de tesis Dr. Joaquín Vertiz por su valioso apoyo, motivación y comprensión en todo momento durante la realización de la tesis.

A la Dra. María Lau por darme todas las facilidades para poder estudiar la maestría y al médico Walter Zapata del establecimiento donde laboro por su apoyo para la ejecución de la tesis.

A las madres de niños de 2 años del Puesto Salud Cesar Vallejo que colaboraron para la realización de esta tesis.

## Declaración Jurada

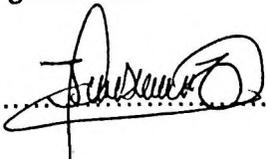
Yo, Janeth Mercedes Alvarado La Torre estudiante del programa Gestión de los Servicios de Salud de la escuela de posgrado de la universidad Cesar Vallejo identificado con DNI 42311848 con la tesis titulada "Impacto de la Organización de citas en la satisfacción de madres del servicio de CRED en Puesto de Salud Cesar Vallejo. 2015".

Declaro bajo juramento que:

1. La Tesis es de Autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto la tesis no ha sido plagiada no 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que haya sido publicado), piratería (usos ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente la idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción de deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, Agosto 2015

Firma.....

DNI: 42311848

Janeth Mercedes Alvarado La Torre

## **Presentación**

Señores integrantes del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: Impacto de la Organización de citas en la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo. 2015, realizado para optar el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud, el cual luego de su aprobación podrá ser utilizado como marco referencial y aporte teórico que permita conocer el impacto de la organización de citas en la satisfacción de madres del servicio CRED en puesto salud Cesar Vallejo, el cual ha sido considerado como objetivo general del presente estudio.

El presente estudio consta de siete partes: I Introducción, II Marco Metodológico, III Resultados, IV Discusión, V Conclusión, VI Recomendaciones, VII Referencias Bibliográficas.

## Contenido

Pagina del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Resumen	xvi
Abstract	xvii
I. Introducción	19
1.1. Antecedentes	22
1.1.1 Internacionales	22
1.1.2 Antecedentes Nacionales	27
1.2. Fundamentos científicos	31
1.2.1 Conceptualización de Organización de Citas	31
1.2.2 Conceptualización de la Variable: Satisfacción de las Madres del servicio de CRED	36
1.2.3. Enfoques Teóricos de la Variable: Satisfacción de madres del servicio de CRED	39
1.2.4 Dimensiones de la Variable: Impacto de la Organización de Citas en la Satisfacción de madres del servicio de CRED	41
1.2.5 Perspectiva Teórica	50
1.3 Realidad Problemática	51
1.3.1 Formulación del Problema	54
1.3.1.1 Problema General	54
1.3.1.2 Problema Específico	55
1.4 Justificación	55
1.4.1 Justificación Teórica	56
1.4.2 Justificación Metodológica	57
1.4.3 Justificación Práctica	57
1.5 Objetivos	57
1.5.1 Objetivo General	57
1.5.2 Objetivos Específicos	57
II. Marco Metodológico	59
2.1. Variables	60

2.1.1 Definición Conceptual de la Variable: Impacto de la Organización de Citas en la Satisfacción de las Madres del servicio de CRED	60
2.2. Operacionalización de las Variables	60
2.3. Metodología	63
2.4. Tipo de Estudio	63
2.4.1 Enfoque	63
2.5. Diseño de Investigación	64
2.6. Población, Muestra y Muestreo	65
2.6.1 Población	65
2.6.2 Muestra	65
2.6.3 Muestreo	67
2.6.4 Criterios de Selección	67
Criterios de Inclusión	67
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	68
2.7.1 Técnicas	68
2.7.2 Instrumento	68
2.7.3 Validación y Confiabilidad del Instrumento	69
2.7.3.1 Validación	69
2.7.3.2 Confiabilidad	69
2.7.4 Procedimientos de Recolección de Datos	70
2.8. Método de Análisis de Interpretación de Datos	71
2.9. Consideraciones Éticas	71
III. Resultados	72
IV. Discusión	111
V. Conclusiones	116
VI. Recomendaciones	118
VII. Referencias Bibliográficas	121
Anexos	128

## Índice de Tablas

Tabla 1	62
<i>Matriz de Operacionalización de la variable Impacto de la Organización de Citas en la Satisfacción de Madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015</i>	62
Tabla 2	69
<i>validadores</i>	69
Tabla 3	70
<i>Estadísticas de Fiabilidad</i>	70
Tabla 4	73
<i>Impacto de la organización de citas en la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015.</i>	73
Tabla 5	75
<i>Impacto de la organización de citas en la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según edad.</i>	75
Tabla 6	76
<i>Impacto de la organización de citas en la satisfacción de madres del servicio CRED del Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - Según nivel de Instrucción.</i>	76
Tabla 7	78
<i>Impacto de la organización de citas en la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - Según Seguro.</i>	78
Tabla 8	79
<i>Impacto de la organización de citas en la satisfacción de madres del servicio de CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – Según Estado Civil.</i>	79
Tabla 9	80
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión fiabilidad de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto de Salud Cesar Vallejo 2015.</i>	80
Tabla 10	81
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión fiabilidad de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Edad.</i>	81
Tabla 11	83
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión fiabilidad de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Nivel de Instrucción.</i>	83

Tabla 12	84
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión fiabilidad de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Seguro.</i>	84
Tabla 13	85
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión fiabilidad de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Estado Civil.</i>	85
Tabla 14	87
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Capacidad de Respuesta de la satisfacción de Madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015.</i>	87_Toc446082237
Tabla 15	88
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Capacidad de Respuesta de la satisfacción de Madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Edad.</i>	88
Tabla 16	89
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Capacidad de Respuesta de la satisfacción de Madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Nivel de Instrucción.</i>	89
Tabla 17	90
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Capacidad de Respuesta de la satisfacción de Madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Seguro.</i>	90_Toc446082246
Tabla 18	91
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Capacidad de Respuesta de la satisfacción de Madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Estado Civil.</i>	91
Tabla 19	92
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Seguridad en la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo. 2015.92_Toc44608</i>	
Tabla 20	93
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Seguridad en la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015- Según Edad.</i>	93

Tabla 21	95
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Seguridad en la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015- Según Nivel de Instrucción.</i>	95
Tabla 22	96
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Seguridad en la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015- Según Seguro.</i>	96
Tabla 23	97
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Seguridad en la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015- Según Estado Civil.</i>	97_Toc446082264
Tabla 24	98
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Empatía de la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015</i>	98
Tabla 25	99
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Empatía de la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Edad.</i>	99
Tabla 26	100
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Empatía de la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Nivel de Instrucción.</i>	100
Tabla 27	101
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Empatía de la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Seguro.</i>	101
Tabla 28	103
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Empatía de la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – Según Estado Civil.</i>	103
Tabla 29	104
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Aspectos Tangibles de la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015.</i>	104

Tabla 30	105
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Aspectos Tangibles de la Satisfacción de Madres del Servicio CRED del Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – Según Edad.</i>	105
Tabla 31	107
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Aspectos Tangibles de la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – Según Nivel de Instrucción.</i>	107
Tabla 32	108
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Aspectos Tangibles de la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – Según Seguro.</i>	108_Toc446082291
Tabla 33	110
<i>Impacto de la organización de citas en la dimensión Aspectos Tangibles de la Satisfacción de Madres del Servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo. 2015 – Según Estado Civil.</i>	110

## Índice de Figuras

<i>Figura 1:</i> Impacto de la organización de citas en la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015.	74
<i>Figura 2:</i> Impacto de la organización de citas en la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 según edad.	75
<i>Figura 3:</i> Impacto de la organización de citas en la satisfacción de madres del servicio de CRED en Puesto de Salud Cesar Vallejo 2015 - según nivel de Instrucción.	77
<i>Figura 4:</i> Impacto de la organización de citas en la satisfacción de madres del servicio CRED del Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Seguro.	78
<i>Figura 5:</i> Impacto de la organización de citas en la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Estado Civil.	79
<i>Figura 6:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión fiabilidad de la satisfacción madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015.	80
<i>Figura 7:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión fiabilidad de la satisfacción de madres del servicio CRED del Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Edad.	82
<i>Figura 8:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión fiabilidad de la satisfacción de madres del servicio CRED del Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según nivel de Intruccion.	83
<i>Figura 9:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión fiabilidad de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo. 2015 - según Seguro.	84
<i>Figura 10:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión fiabilidad de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Estado Civil.	86
<i>Figura 11:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015.	87
<i>Figura 12:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Edad.	88
<i>Figura 13:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Nivel de Instrucción.	89

<i>Figura 14:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Seguro.	90
<i>Figura 15:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Estado Civil.	91
<i>Figura 16:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión seguridad de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015.	92
<i>Figura 17:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión seguridad de la satisfacción de madres del servicio de CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Edad.	94
<i>Figura 18:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión seguridad de la satisfacción de madres del servicio de CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Nivel de Instrucción.	95
<i>Figura 19:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión seguridad de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Seguro.	96
<i>Figura 20:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión seguridad de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Estado Civil.	97
<i>Figura 21:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión Empatía de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015.	98
<i>Figura 22:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión Empatía de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Edad.	99
<i>Figura 23:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión Empatía de la satisfacción de madres del servicio CRED del Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 - según Nivel de Instrucción.	100
<i>Figura 24:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión Empatía de la satisfacción de madres del servicio de CRED del Puesto de Salud Cesar Vallejo 2015 - según Seguro.	102
<i>Figura 25:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión Empatía de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Estado Civil.	103
<i>Figura 26:</i> Impacto de la organización de citas en la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 .	104

*Figura 27:* Impacto de la organización de citas en la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Edad. 106

*Figura 28:* Impacto de la organización de citas en la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – según Nivel de Instrucción. 107

*Figura 29:* Impacto de la organización de citas en la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – Según Seguro. 109

*Figura 30:* Impacto de la organización de citas en la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de madres del servicio CRED en Puesto Salud Cesar Vallejo 2015 – Según Estado Civil. 110

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo Conocer el impacto de la organización de citas en la satisfacción de madres del servicio de CRED en puesto salud Cesar Vallejo. 2015. El estudio fue de Tipo Basica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 201 y la muestra por 132 madres de niños de 2 años que acuden al Puesto de Salud Cesar Vallejo, el muestreo fue probabilístico teniendo como criterio de selección el muestreo aleatorio simple. El instrumento fue un cuestionario medido en la escala de Likert y la técnica fue la encuesta. Para la fiabilidad se utilizó la prueba estadística alfa de Cronbach en el cual se obtuvo 0.990. Dentro de las teorías que se utilizó fue la teoría según MINSA quien manifiesta a través de la encuesta SERVQUAL modificada, bajo resolución 527, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA). Las encuestas para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles las cuales fueron utilizadas en el estudio.

En los resultados se obtuvo un nivel Alto de 60.6 % (80), un nivel Medio del 15.9 % (21) y un nivel Bajo de 23.5% (31), lo cual nos indica que la mayoría de las madres están satisfechas con la calidad percibida del servicio de CRED, sin embargo una minoría esta insatisfecha. En las Conclusiones se obtuvo a nivel general satisfacción alta en su mayoría de 60.6% y un nivel Bajo en su minoría de 23.5 %, asimismo en las dimensiones de Fiabilidad, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles se obtuvo satisfacción alta en su mayoría seguida de un minoría media que estuvo ni satisfecha ni insatisfecha.

**Palabras claves:** Impacto, Nivel de Satisfacción, Madres.

## Abstract

This research aimed to know the impact of the organization dating mothers satisfaction CRED service health post Cesar Vallejo. 2015. The study was basic type of quantitative approach, not experimental, cross-sectional and descriptive level. The population consisted of 201 shows and 132 mothers of children 2 years old who come to the health post Cesar Vallejo, sampling was probabilistic selection criterion taking simple random sampling. The instrument was measured in Likert scale and the technique was the survey questionnaire. The statistical Cronbach's alpha test in 0990 was obtained which was used for reliability. Among the theories that was used was the theory MINSA who manifested through the modified SERVQUAL survey under resolution 527, for use in health facilities and medical support services (SMA). Polls for each service: Outpatient, Emergency and Hospital as in its category includes 22 questions Expectations and Perceptions 22 questions, divided into five evaluation criteria or dimensions of quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, Tangible aspects which were used in the study.

In the results a high level of 60.6 % (80 ), an average level of 15.9 % (21 ) and a low level of 23.5 % (31 ) was obtained, which indicates that most mothers are satisfied with the quality CRED perceived service, however a minority is dissatisfied . The conclusions were obtained on a general level high satisfaction mostly 60.6 % and a low level in their minority 23.5 %, also in the dimensions of reliability, security, empathy, tangible aspects was obtained high satisfaction mostly followed by a average minority was neither satisfied nor dissatisfied.

*Keywords:* Impact, level of satisfaction, Mothers.