



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Calidad de atención primaria y satisfacción personalizada en el Centro de Salud Kishuara, Andahuaylas - Apurímac 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br: YOLBY LUZ RODRIGUEZ CARDOZO

ASESOR:

Dr. Edgar Enríquez Romero

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2016

PAGINA DEL JURADO

Dr. xxxxx
Presidente

Dr.xxx
Secretaria

Dr. Edgar Enríquez Romero
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con mucho amor y orgullo a mi madre que es la persona que me enseña a seguir adelante en todo aspecto y principalmente en mis estudios, mi ejemplo a seguir en donde no hay nada imposible, a mi querido padre que siempre me apoyo y estar pendiente siempre de mí, a mis hermanos menores por esperar siempre lo mejor de mí, al amor de mi vida que siempre me apoyo y me alentó para seguir estudiando cuando las cosas no iban bien y por supuesto a mi amadísimo hijo que estuvo en mi vientre en la parte final de la maestría y sin decirme nada con solo sentir su existencia en mí me motivo a esforzarme mucho más.

Gracias por ser parte de mi vida.

LA AUTORA

AGRADECIMIENTO

Al Dr. César Acuña Peralta, porque hizo posible el programa de Maestría en la Ciudad de Andahuaylas.

Al Coordinador de la Región de Apurímac por que hizo posible que el Programa de Maestría, permitiéndome acrecentar mi formación profesional.

Al Dr. Edgar Enríquez Romero, a quien va mi agradecimiento muy sincero por el asesoramiento, consejo, paciencia y experiencia brindada durante todo el trabajo de investigación.

Al personal del centro de Salud Kishuara que colaboro de manera sincera en el trabajo de investigación.

Gracias a todas aquellas personas que colaboraron en la concreción del trabajo de investigación.

LA AUTORA

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Yolby Luz Rodriguez Cardozo, estudiante del Programa servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 44353780 con la tesis titulada "Calidad de atención primaria y satisfacción personalizada en el Centro de Salud Kishuara, Andahuaylas- Apurímac 2016"

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 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 (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.

Andahuaylas, setiembre del 2016



.....
Yolby Luz Rodriguez Cardozo

DNI 44353780

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento de las normas establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” de Trujillo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, es grato dirigirme a ustedes con la finalidad de dar a conocer la tesis titulada “Calidad de atención primaria y satisfacción personalizada en el Centro de Salud Kishuara, Andahuaylas, Apurímac- 2016 .” cuyo propósito fue medir la satisfacción del paciente externo que acuden a los diferentes servicios empezando desde triaje, tópico, consulta externa, farmacia, hospitalización y emergencias para la mejora continua del centro de salud de Kishuara.

Esperando cumplir con los requisitos establecidos.

LA AUTORA

INDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCION.....	12
1.1 Realidad problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del problema.....	27
1.5 Justificación del estudio.....	28
1.6 Hipótesis.....	30
1.7 Objetivos.....	31
II. MÉTODO.....	32
2.1 Diseño de investigación.....	32
2.2 Variables, operacionalización.....	33
2.3 Población y muestra.....	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.5 Métodos de análisis de datos.....	40
2.6 Aspectos éticos.....	40
III. RESULTADOS.....	41
IV. DISCUSIÓN.....	64
V. CONCLUSIONES.....	66
VI. RECOMENDACIONES.....	67
VII. REFERENCIAS.....	68
ANEXOS.....	70

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito medir la Calidad de Atención brindada por el personal de Salud que labora en el Centro de Salud Kishuara como también la satisfacción de los pacientes externos que acudieron a los diferentes servicios de salud empezando desde el servicio de triaje, tópico, consulta externa de Medicina, Obstetricia, Laboratorio, Enfermería, Odontología, Nutrición, Psicología, farmacia, hospitalización y emergencias. Para así poder seguir con la mejora continua del centro de salud de Kishuara. Manejamos la hipótesis de que el nivel de relación entre la calidad de atención y la satisfacción personalizada es significativo en el centro de salud.

El diseño de investigación es no experimental correlacional, para esto se tomó una muestra de 20 trabajadores del centro de Salud Kishuara entre profesionales y personal técnico. Aplicándoles una encuesta que contenía 32 ítems, distribuidas de acuerdo a las dimensiones. Y de 30 usuarios externos de manera no probabilística que acudieron continuamente al establecimiento de Salud para atenderse de diferentes padecimientos, donde 15 de ellos fueron de sexo masculino y 15 de sexo femenino, todos mayores de 18 años de edad, aplicándoles también una encuesta de 39 ítems después de la atención recibida por parte del personal de salud. Para el procesamiento de datos se utilizaron dos paquetes SPS-22 y MINITAB.

Se obtuvo como resultado que la calidad de atención primaria que imparten los trabajadores del centro de salud se hallaron resultados muy relevantes es por ello que en la dimensión eficiencia el 70,0% indico que casi siempre, están en constante capacitación el cual está acorde de los cambios vigentes y que tiene capacidad resolutive para atender casi el total de emergencias que pueda presentarse, ya que estos trabajadores cuentan con más de 3 años de experiencia como mínimo, así mismo en la efectividad el 45,0% de dichos trabajadores optaron por responder entre casi siempre y algunas veces respectivamente, ya que el tiempo en que brinda atención en algunos fluctúa entre (15 . 20min.) y en otros de (30 – 50 min.) cuyos tiempos en ocasiones lo utilizan para la atención del anciano y niño, o como también cuando se les presenta una emergencia. Por otro lado en lo que respecta a la accesibilidad nos muestra que el 40,0% de los encuestados adujeron que algunas veces, el

centro de salud atiende y que las tarifas de los medicamentos en ocasiones está al alcance de la economía del paciente, en lo referente a la equidad nos muestra que el 40,0% de estos servidores de la salud mencionaron en algunas veces se cubre con la atención total de los pacientes y que no todos tiene la posibilidad de costear sus medicamentos, así mismo la capacidad del sistema el 75,0% mencionaron que nunca se distribuye adecuadamente los instrumentos en las respectivas áreas. Con referencia a la satisfacción personal que tiene la población frente a la atención que brinda dicho nosocomio, se pudo determinar que en cuanto a la dimensión fiabilidad el 50,0% de los pacientes encuestados, manifestaron que siempre los que le atienden presentan mucho profesionalismo, le brinda confianza para que en la siguiente este vuelva al establecimiento para que le atienda, por otro lado referente a los aspectos tangibles nos muestra que el 66,7% de los usuarios de este centro de salud indicaron que siempre el personal está bien uniformado y que el establecimiento es muy limpio y espacioso . En resumen se halló que el 43,3% dio una respuesta de siempre llevándonos a la conclusión de que la satisfacción personalizada es buena en el centro de salud kishuara – Andahuaylas.

se realizó la correlación respectiva entre las variables de investigación: calidad de atención primaria y la satisfacción personalizada nos arrojó resultados relevantes que existe una correlación alta de 0,833 así mismo se halló que $p < \alpha$ cuyo valor encontrado es significativo es decir ($0.000 < 0,05$), de igual manera se obtuvo las correlaciones respectivas entre la calidad de atención primaria y las dimensiones de la satisfacción personalizada obteniéndose resultados similares, lo que nos llevó a determinar que existe un nivel bueno de relación entre la calidad de atención y la satisfacción personalizada en el centro de salud kishuara - Andahuaylas.

Palabras claves. Calidad de atención, satisfacción personalizada y usuario externo.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation is to measure the Quality of Care provided by the Health personnel who work in the Kishuara Health Center as well as the satisfaction of the outpatients who attended the different health services starting from the triage, External consultation of Medicine, Obstetrics, Laboratory, Nursing, Dentistry, Nutrition, Psychology, pharmacy, hospitalization and emergencies. In order to be able to continue with the continuous improvement of the health center of Kishuara. We hypothesize that the level of relationship between quality of care and personal satisfaction is significant in the health center.

The research design is non-experimental correlational, for this was taken a sample of 20 workers from the Kishuara Health Center among professionals and technical staff. Applying them a survey that contained 32 items, distributed according to the dimensions. And of 30 non-probabilistic external users who went to the health facility to attend to different conditions, where 15 of them were male and 15 female, all over 18 years of age, also applying a survey 39 items after the care received by the health personnel. For data processing, two SPS-22 and MINITAB packages were used

As a result, the quality of primary health care provided by the health center workers was found to be very relevant. This is why, in the efficiency dimension, 70.0% indicated that almost always, they are in constant training, which is in line with The changes in force and that has a resolution capacity to deal with almost all emergencies that may arise, since these workers have more than 3 years of experience at least, also in effectiveness, 45.0% of these workers chose to respond Between almost always and sometimes, respectively, since the time in which it gives attention in some fluctuates between (15. 20min.) And in others of (30 - 50 min.) Whose times occasionally use it for the attention of the elder and child , Or as well as when an emergency occurs.

On the other hand, when it comes to accessibility, it shows that 40.0% of the respondents argued that sometimes the health center attends and that drug rates are sometimes within reach of the patient's economy, What about equity shows that 40.0% of these health care providers mentioned in some cases are covered with the total care of patients and that not everyone has the possibility to afford their medicines, as well as the capacity of the system 75.0%

mentioned that instruments are never properly distributed in the respective areas. With reference to the personal satisfaction that the population has in front of the care provided by said hospital, it was possible to determine that in terms of the reliability dimension, 50.0% of the patients surveyed said that those who attend it always have a lot of professionalism, Gives him confidence so that in the next one this one returns to the establishment to attend him, on the other hand referring to the tangible aspects shows us that 66.7% of the users of this health center indicated that always the personnel is well uniformed and Which the establishment is very clean and spacious. In summary it was found that 43.3% gave an answer that always leads us to the conclusion that personal satisfaction is good at the Kishuara - Andahuaylas health center.

We performed the correlation between the variables of research: primary care quality and personal satisfaction showed us relevant results that there is a high correlation of 0.833 also found that $p < \alpha$ whose value found is significant ie ($0.000 < 0, 05$), the corresponding correlations between the quality of primary care and the dimensions of personalized satisfaction were obtained, obtaining similar results, which led us to determine that there is a good level of relationship between quality of care and personal satisfaction At the health center Kishuara - Andahuaylas

Key words. Quality of care, custom and external user satisfaction.