



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de calidad del usuario externo y de la gestión
según los trabajadores del Policlínico Somos Solidarios,
2016**

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

AUTOR:

Br. Aparicio Mayhua, Carol Paola

ASESOR:

Dr. Vertiz Osore, Jacinto Joaquín

SECCION:

Ciencias Empresariales y Médicas

LINEA DE INVESTIGACION:

Gestión de los Servicios de la Salud

PERU – 2016

Dedicatoria

A mi hija, el gran amor y
razón de mi vida, y por ella
sigo creciendo
profesionalmente

A mi esposo por siempre
estar presente

A mis padres, sin ellos nada
es posible

Agradecimiento

A dios por estar siempre presente en cada momento de mi vida y darme la fortaleza que necesito.

A mi madre y hermana, gracias por darme parte de su tiempo sin ello no hubiera podido finalizar.

A mi esposo, por su generosidad y ejemplo de sacrificio.

A la Lic. Maritza Huamán, por la colaboración y facilidad, al personal que labora en la institución del Policlínico Somos Solidario.

A los pacientes por su colaboración y paciencia.

A mis nuevos amigos y entre ellos colegas, por compartir enseñanzas y ayudas mutuas.

Declaratoria De Autenticidad

Yo. Carol Paola Aparicio Mayhua, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 40897497, con la tesis titulada “Percepción de calidad del usuario externo y de la gestión según los trabajadores del Policlínico Somos Solidarios, 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 auto plagiada, 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 Cesar Vallejo.

Lima, marzo del 2016.

Firma:.....

Br. Carol Paola Aparicio Mayhua

DNI 40897497

Presentación

Señores integrantes del jurado, presento el trabajo de tesis titulado Percepción de la calidad del usuario externo y de la gestión según los trabajadores del Policlínico Somos Solidario, 2016, realizado para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud; de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de Grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

El cual luego de su aprobación podrá ser utilizado como marco referencial y aporte técnico sobre la percepción de la gestión que tienen los trabajadores y si este influye sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del policlínico Somos Solidario.

La calidad en la prestación de los servicios de salud, es una preocupación en la gestión del sector salud, la lucha para cambiar la opinión y satisfacer al usuario une a todos los actores del proceso, a los entes y órganos directivos, responsable de fijar el rumbo y de viabilizar el quehacer sanitario. Finalidad que tiene este trabajo en el sector privado.

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

La Autora

Índice

	Pág.
CARATULA	I
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACION	v
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	25
1.4 Problema	26
1.5 Hipótesis	27
1.6 Objetivos	28
II. MARCO METODOLÓGICO :	30
2.1. Variables	31
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Metodología	34
2.4. Tipos de estudio	34
2.5. Diseño	34
2.6. Población, muestra y muestreo	34
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.8. Métodos de análisis de datos	37
2.9. Aspectos éticos (si corresponde)	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	59

VIII. APENDICES

Matriz de consistencia

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

Matriz de datos

Instrumento

Carta de consentimiento informado

Formato de validación de instrumento

Artículo

Índice de Tablas

	pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Percepción de la calidad	32
Tabla 2 Operacionalización de la variable Percepción de la Gestión	33
Tabla 3 Percepción de la calidad de atención de los usuarios externos del Policlínico somos solidarios	39
Tabla 4 Percepción de la calidad de atención en la dimensión fiabilidad de los usuarios externos del Policlínico somos solidarios	40
Tabla 5 Percepción de la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios externos del Policlínico somos solidarios	41
Tabla 6 Percepción de la calidad de atención en la dimensión seguridad de los usuarios externos del Policlínico somos solidarios	42
Tabla 7 Percepción de la calidad de atención en la dimensión empatía de los usuarios externos del Policlínico somos solidarios	43
Tabla 8 Percepción de la calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles de los usuarios externos del Policlínico somos solidarios	44
Tabla 9 Percepción de la gestión por los trabajadores del Policlínico somos solidarios	45
Tabla 10 Relación entre la percepción de la calidad del usuario externo y la percepción de la gestión de los trabajadores del policlínico somos solidarios.	46
Tabla 11 Relación entre la percepción en la dimensión fiabilidad del usuario externo y la percepción de la gestión del trabajador del policlínico somos solidario.	47
Tabla 12 Relación entre la percepción en la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo y la percepción de la gestión del trabajador del policlínico somos solidario	48
Tabla 13 Relación entre la percepción en la dimensión seguridad del usuario externo y la Percepción de la gestión del trabajador del policlínico somos solidario	49
Tabla 14 Relación entre la percepción en la dimensión empatía del usuario externo y la Percepción de la gestión del trabajador del policlínico somos solidario.	50
Tabla 15 Relación entre la percepción en la dimensión aspectos tangibles del usuario externo y la percepción de la gestión del trabajador del policlínico somos solidario.	51

Índice de Figuras

	pág.
<i>Figura 1.</i> Percepción de la calidad de atención de los usuarios externos del Policlínico somos solidarios.	39
<i>Figura 2.</i> Percepción de la calidad de atención en la dimensión fiabilidad de los usuarios externos del Policlínico somos solidarios	40
<i>Figura 3.</i> Percepción de la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios externos del Policlínico somos solidarios.	41
<i>Figura 4.</i> Percepción de la calidad de atención en la dimensión seguridad de los usuarios externos del Policlínico somos solidarios.	42
<i>Figura 5.</i> Percepción de la calidad de atención en la dimensión empatía de los usuarios externos del Policlínico somos solidarios.	43
<i>Figura 6.</i> Percepción de la calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles de los usuarios externos del Policlínico somos solidarios	44
<i>Figura 7.</i> Percepción de la gestión por los trabajadores del Policlínico somos solidarios.	45

Resumen

Percepción de calidad del usuario externo y de la gestión según los trabajadores del Policlínico Somos Solidarios, 2016

Trabajo realizado en el Policlínico Somos Solidarios de enero – abril 2016.

Objetivo: Relacionar la percepción de la calidad del usuario externo con la percepción de la gestión de los trabajadores. Mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada y cuestionario adaptado Benalcázar (2009) respectivamente.

Material y Métodos: Estudio descriptivo correlacionar. Fueron encuestados 185 usuarios externos que se atendieron en el policlínico somos solidarios, se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado que mide el nivel de percepción del usuario externo. Se encuestó a los 16 trabajadores que actualmente trabajan en el policlínico somos solidario, se utilizó el cuestionario BENALCÁZAR (2009) que mide la percepción que tienen los trabajadores sobre la gestión en la institución. Durante el periodo enero – abril 2016

Resultados: En el estudio se encontró que un 67.6% califica como regular la percepción de la calidad de atención al usuario externo. Un 25% como mala, en la percepción de la gestión por los trabajadores del Policlínico Somos Solidario; observando el valor de la significancia se determinó que fue menor que el valor crítico de contraste en sus cinco dimensiones por lo tanto se puede evidenciar y afirmar que la percepción de la calidad de atención del usuario externo (en sus cinco dimensiones) y la percepción de la gestión de los trabajadores del Policlínico Somos Solidario están asociados.

Conclusiones: si hay relación entre la percepción de la calidad de atención del usuario externo y la percepción de la gestión de los trabajadores del Policlínico Somos Solidario.

Si hay relación entre las dimensiones de fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles y la percepción de la gestión de los trabajadores del Policlínico Somos Solidario.

Palabras claves: percepción, calidad, gestión, usuario externo, trabajadores.

Abstract

Perception of quality of the external user and of the management according to the workers of the Polyclinic Somos Solidarios, 2016

Work done at the Somos Solidarios Polyclinic from January - April 2016.

Objective: To relate the perception of the quality of the external user with the perception of the management of the workers. Through the application of the modified SERVQUAL questionnaire and Benalcázar (2009) questionnaire respectively.

Material and Methods: Descriptive correlational study. 185 external users that were treated in the polyclinic are sympathetic, using the modified SERVQUAL questionnaire that measures the level of perception of the external user. We surveyed the 16 workers who are currently working in the polyclinic we are in solidarity, we used the BENALCÁZAR questionnaire (2009) that measures the perception of workers on management in the institution. During the period January - April 2016.

Results: In the study it was found that 67.6% rated as regular the perception of quality of care to the external user. A 25% as bad, in the perception of management by the workers of the Somos Solidario Polyclinic; Observing the value of the significance was determined that it was lower than the critical value of contrast in its five dimensions therefore it can be evidenced and affirmed that the perception of the quality of attention of the external user (in its five dimensions) and the perception of The management of the employees of the Somos Solidario Polyclinic are associated.

Conclusions: if there is a relationship between the perception of the quality of care of the external user and the perception of the management of the workers of the Somos Solidario Policlínico.

If there is a relationship between the dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy, tangible aspects and the perception of the management of the workers of the Somos Solidarity Polyclinic.

Key words: perception, quality, management, external user, workers.