



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en
el Centro de salud Ocucaje, Ica, Junio 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Raymundo Felipa, Renzo Eduardo

ASESOR:

Mg. Hernández López Miguel Ángel

SECCION:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

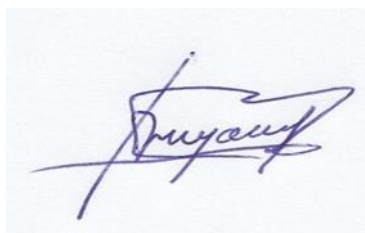
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PERÚ – 2018

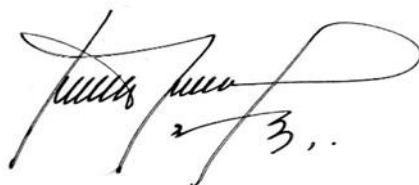
PÁGINA DEL JURADO



Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios
Presidente



Dr. Walter, Ramos Mayuri
Secretario



Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal

DEDICATORIA

A Dios en primer lugar por ser quien guía mi camino, a mis padres Alberto y Sonia quienes siempre estuvieron ahí para apoyarme, a mis hermanos Alberto, Laura y Álvaro que siempre estuvieron a mi lado para alentar cada paso importante que doy en mi vida.

Renzo

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi agradecimiento a los asesores, docentes, que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A mis familiares por su apoyo fundamental en mi formación profesional.

Al centro de salud de Ocucaje por permitirme usar las instalaciones para realizar mi trabajo.

El autor

DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Raymundo Felipa, Renzo Eduardo con DNI N° 46539528, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de salud Ocucaje, Ica, Junio 2018, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La presente 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 plagiado; 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 dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de Agosto del 2018.

A handwritten signature in blue ink that reads "Renzo Eduardo Felipa". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal dashed line.

Raymundo Felipa, Renzo Eduardo

DNI N° 46539528



PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente tesis titulada: Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de salud Ocucaje, Ica, Junio 2018, con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, 11 de Agosto del 2018

INDICE DE CONTENIDO

Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Presentación	v
Índice de Contenido	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación del problema.....	24
1.5 Justificación del estudio.....	24
1.6 Hipótesis.....	26
1.7 Objetivos.....	28
II MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación.....	29
2.2 Variables, operacionalización.....	30
2.3 Población y muestra.....	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	35
2.5 Métodos de análisis de datos.....	35
2.6 Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	54
VII. REFERENCIAS.....	55

ANEXOS

• Instrumentos.....	58
• Matriz de consistencia.....	60
• Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	70
• Otras evidencias	75

INDICE DE TABLAS

1. **Tabla 01:** Frecuencia de la Calidad de atención según los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. ocucaje, junio 2018.....
2. **Tabla 02:** Frecuencia de la Calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. ocucaje junio 2018. según dimensiones.....
3. **Tabla 03:** Frecuencia de la Satisfacción según los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S ocucaje., junio 2018.....
4. **Tabla 04:** Frecuencia de la Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. ocucaje junio 2018. según dimensiones.....
5. **Tabla 05:** Determinación de la correlación de la Calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. ocucaje, junio 2018.....
6. **Tabla 06:** Determinación de la correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S ocucaje, junio 2018.....
7. **Tabla 07:** Determinación de la correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. ocucaje junio 2018.....
8. **Tabla 08** Determinación de la correlación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. ocucaje junio 2018.....
9. **Tabla 09:** Determinación de la correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S ocucaje junio 2018.....

- 10. Tabla 10:** Determinación de la correlación entre la dimensión Empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. ocucaje , junio 2018.....
- 11. Tabla 11:** Distribución porcentual de la edad de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S., ocucaje junio 2018.....
- 12. Tabla 12:** Distribución porcentual del grado de instrucción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. ocucaje, junio 2018.....

INDICE DE FIGURAS

1. **Figura 01:** Frecuencia de la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S ocucaje junio 2018.....
2. **Figura 02:** Frecuencia de la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S ocucaje , junio 2018 según sus dimensiones.....
3. **Figura 03:** Frecuencia Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S ocucaje, junio 2018.....
4. **Figura 04:** Frecuencia de la Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. ocucaje junio según sus dimensiones.....
5. **Figura 05:** Distribución porcentual de la edad de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. ocucaje, junio 2018.....
6. **Figura 06:** Distribución porcentual del grado de instrucción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. ocucaje , junio 2018.....

Resumen

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y percepción de satisfacción del usuario de odontología C.S. ocucaje, junio 2018.

Método y materiales: La investigación es de tipo descriptivo correlacional, no experimental. La población universo del presente estudio estuvo conformada por todos los usuarios mayores de 18 años que acudieron a la consulta externa en el servicio de odontología, La muestra que se obtuvo fue de 76 pacientes, pero se decidió trabajar con 80 pacientes. Para la medición de las variables de estudio se aplicó la técnica de la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario.

Resultados: Los resultados obtenidos nos señalan que existe una relación directa entre las variables: Satisfacción del usuario y calidad de atención; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,542 que indica que a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de la calidad de atención en el Centro de salud Ocucaje, Ica.

Conclusiones: se ha encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman es $r = 0.542$ que indica que existe relación directa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el Centro de salud Ocucaje.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del usuario, Centro de salud.

ABSTRACT

General objective: To determine the relationship that exists between the quality of attention and perception of satisfaction of the user of dentistry C.S. ocucaje, June 2018.

Method and materials: The research is descriptive correlational, not experimental. The universe population of the present study consisted of all users older than 18 years who attended the outpatient service in the dentistry service. The sample that was obtained was 76 patients, but it was decided to work with 80 patients. For the measurement of the study variables, the survey technique was applied, and the instrument was the questionnaire.

Results: The results obtained indicate that there is a direct relationship between the variables: User satisfaction and quality of care; since a Rho Spearman correlation coefficient of 0.542 has been obtained which indicates that a good level of user satisfaction corresponds to a good level of quality of care in the Ocucaje Health Center, Ica.

Conclusions: a Rho Spearman correlation coefficient is $r = 0.542$ which indicates that there is a direct relationship between user satisfaction and quality of care at the Ocucaje Health Center.

Keywords: Quality of attention, user satisfaction, Health Center.