



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON VARIABLES  
SOCIODEMOGRÁFICAS EN USUARIOS DEL CONSULTORIO DE  
MEDICINA GENERAL DEL CENTRO DE SALUD ANDARAPA,  
ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2018**

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

**AUTOR:**

Br. William Huamán Sarzo

**ASESOR:**

Dr. Edgard Martínez Huamán

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de los Servicios de salud

**TRUJILLO - PERÚ  
2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

## DEDICATORIA

Al Dios de todos los hombres, que no hace diferencia de la condición social, siempre esta iluminando los corazones de los hombres de bien.

A mis progenitores Leónidas y Asunción, por la educación que me brindaron, para ser un profesional con consciencia social.

A mí cónyuge blessy y a mi ccoro Ángel, por el aliento constante para surfear las “olas altas y bajas de la vida”.

A mí herencia dejada para las próximas generaciones, representada por mi hija illacory que me motiva para ser el mejor.

## **AGRADECIMIENTO**

Declaro mi profunda gratitud a la Universidad César Vallejo por su política descentralizada, el llevar educación a nivel de posgrado, así los profesionales podamos cumplir con una meta personal.

Del mismo modo agradezco al asesor del trabajo por la asesoría, apoyo constante por incisivo y crítico en sus recomendaciones, con el propósito de elaborar la tesis presentada.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

## PRESENTACIÓN

Señor presidente del Jurado Calificador; Señores miembros del Jurado Calificador:

Pongo a su disposición la tesis titulada: “Calidad de servicio y su relación con variables sociodemográficas en usuarios del consultorio medicina general del centro de salud Andarapa, Andahuaylas, Apurímac, 2018”. Presenta como objetivo principal, establecer la relación entre la Calidad de servicio y las variables sociodemográficas en usuarios del consultorio medicina general del centro de salud Andarapa, Andahuaylas, Apurímac, 2018. Se debe mencionar que el presente de estudio de investigación se llevó a cabo teniendo en consideración la base y la metodología de investigación en cumplimiento a las normas dispuestas en el reglamento de Grados y Títulos de la escuela posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, como requisito importante con el objeto de optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud por la Universidad César Vallejo.

Esta tesis contiene los siguientes procedimientos: problema de investigación, que contiene el planteamiento del problema del Calidad de servicio y su relación con variables sociodemográficas en usuarios del consultorio de medicina general , formulación del problema, delimitación de la investigación, justificación, objetivos, antecedentes, marco teórico, marco conceptual, metodología, tipo de investigación, diseño de investigación, hipótesis, variables y su Operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos que facultaron a la obtención de resultados para proceder con la interpretación y otorgar respuesta a las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación.

Con la esperanza de merecer vuestra alturada y generosa comprensión, así como el alcance de sus observaciones y sugerencias para corregir y mejorar el presente estudio de investigación. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Trabajos previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.4 Formulación del problema	25
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	29
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>31</b>
2.1 Variables	31
2.2 Operacionalización de variables	32
2.3 Metodología	34
2.4 Población y muestra	34
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.6 Métodos de análisis de datos	37
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>38</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>65</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>69</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>70</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>76</b>

## RESUMEN

Este trabajo tiene como fin general establecer la calidad de servicio y su relación con variables sociodemográficas en usuarios del consultorio medicina general del centro de salud Andarapa, Andahuaylas, Apurímac, 2018.

La metodología utilizada corresponde a un estudio cuantitativo no experimental, con el que se pretende lograr el objetivo, esto se da a través de la encuesta Servqual Modificada incluso por RM N°527 -2011 (la diferencia de percepción menos expectativas) y las variables sociodemográficas (edad, sexo, grupo etario, nivel de estudio, estrato social, tipo de seguro, zona de residencia, tiempo de llegada) se incluyó algunas variables sociodemográficas más, para el presente trabajo, las 22 preguntas de la encuesta Servqual presenta 5 dimensiones bien definidas (capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles) estas dimensiones se mencionan en el cuadro de matriz de Operacionalización de variables que serán determinadas básicamente por el profesional de salud médico, técnico enfermería, técnico de farmacia, enfermería que son los protagonistas del proceso de salud de la UPSS consulta externa de medicina general. Para lo cual se procedió a realizar una muestra aleatoria de 75 personas, a los cuales se les realizó 8 ítems sociodemográficos, 22 ítems sobre expectativas, 22 ítems de la percepción, como ha recibido la prestación del servicio de salud, cada uno de los cuales se realizó de manera personalizada.

A lo que culminado el trabajo se pudo determinar que la calidad de servicio tiene relación con las variables sociodemográficas de los usuarios del centro de salud de Andarapa.

**Palabras claves:** nivel de satisfacción, variables sociodemográficas, calidad de los servicios, encuestas Servqual, unidad productora de los servicios de la salud.



## ABSTRACT

The main objective of this study was to establish a level of satisfaction and its relationship with sociodemographic variables in users of the general medicine office of the Andarapa health center, Andahuaylas, Apurímac, 2018

The methodology used corresponds to a non-experimental quantitative study, with which it is intended to establish the relationship that exists between the level of satisfaction this is given through the servqual survey Modified even by RM N ° 527 -2011 (leaves the difference of perception less expectations) and the sociodemographic variables (age, sex, age group, level of study, social stratum, type of insurance, area of residence, time of arrival) included some sociodemographic variables but, for the present work, the 22 questions of the servqual survey presents 5 well-defined dimensions (reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects) these dimensions are mentioned in the matrix of operationalization of variables that will be determined basically by the medical health professional, nursing technician, pharmacy technician, nursing that are the protagonists of the health process of the UPSS external consultation d and general medicine.

For which a random sample of 75 people was taken, to which 7 sociodemographic items were made, 22 items on the importance, 22 items as it has received the provision of the health service, each of which was done in a personalized manner.

At the end of the work, it was possible to determine that the level of user satisfaction is directly related to the quality of service provided and the sociodemographic variables of the users of the health center of Andarapa.

**Keywords:** satisfaction level, sociodemographic variables, quality of services, servqual surveys, unit producing health services.