



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de establecimiento de
salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Huamán Chinguel, Darwin Efrén (ORCID: 0000-0001-8140-7192)

ASESORA:

Dra. Maribel Díaz Espinoza (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, quienes siempre se caracterizaron por ser mi fuente de inspiración; ya que a través de sus consejos, valores y su amor incondicional generaron mi actitud de constancia y perseverancia para el logro de mis metas.

A mis hermanos por su confianza, paciencia y comprensión; ya que a pesar de las adversidades nunca dejaron de creer en mí.

Finalmente a mis hijos, quienes en todo momento representan mi motivación, pasión y energía para seguir adelante.

Agradecimiento

A todos los docentes de posgrado de maestría, quienes se encargaron en todo momento de impartir sus enseñanzas y conocimientos profesionales, que sin ello no hubiese sido posible culminar con éxito esta nueva etapa.

También a todos los compañeros de maestría; ya que gracias a ellos siempre se percibió el compañerismo, amistad y apoyo moral, contribuyendo ello a las ganas de siempre luchar y nunca desmayar en el intento.

Página del Jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 17:00PM del día 02 DE MARZO DE 2020, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019, presentada/o por el /la Bachiller HUAMAN CHINGUEL DARWIN EFREN

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
Aprobar por unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como apto para recibir el grado académico de MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Piura, 02 DE MARZO DE 2020


DR. MENDIVEZ ESPINOZA YVÁN ALEXANDER
PRESIDENTE




MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK
SECRETARIO


MG. CASOSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
VOCAL

Declaratoria de Autenticidad

Yo Bachiller Darwin Efrén Huamán Chinguel; estudiante de maestría del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI. N° 42565106 con tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de Establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019”

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 lo 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 la falta de 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 otro), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Perú, Julio, 2019



Darwin Efrén Huamán Chinguel
DNI. 42565106

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	21
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
2.2. Operacionalización de Variables	22
2.3. Población –Muestra y Muestreo	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	28
2.5. Procedimiento	30
2.6. Método de análisis de datos	30
2.7 Aspectos éticos.....	30
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	50

Índice de tablas

<i>Tabla 01. Cuadro de la población de pacientes atendidos en diversos servicios</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 02. Cuadro de selección de muestra poblacional.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 3.- Validez de los instrumentos.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 4 Niveles de Calidad de Atención en establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019.</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 5 Nivel de las dimensiones de Calidad de Atención en establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 6 Niveles de Satisfacción del Usuario en establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019.</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 7 Nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario en establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 8 Correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019.</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 9 Correlación entre la dimensión resultado y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario en establecimiento de salud I - 4 Los Algarrobos, Piura 2019.</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 10 Correlación entre la dimensión interacción y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario en establecimiento de salud I - 4 Los Algarrobos, Piura 2019.</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 11 Correlación entre la dimensión calidad ambiental y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario en establecimiento de salud I - 4 Los Algarrobos, Piura 2019.</i>	<i>40</i>

Índice de gráficos

Figura 1: Niveles de Calidad de Atención en establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019.	33
Figura 2: Nivel de las dimensiones de Calidad de Atención en establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019	34
Figura 3: Niveles de Satisfacción del Usuario en establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019.	35
Figura 4: Nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario en establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019.....	36

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de determinar si la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario del establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019. En esta investigación se utilizó el diseño de investigación cuantitativa, no experimental y correlacional.

Para recopilar la información se tuvo que utilizar los cuestionarios de calidad de atención, obteniendo este una validez alta y confiabilidad respetable (, 739) y el cuestionario de satisfacción del usuario, obteniendo este una validez alta y confiabilidad mínimamente aceptable (,659). La muestra de estudio estuvo conformada por 307 usuarios, los mismos que tienen adscripción al establecimiento I -4 Los Algarrobos.

Se demostró con esta investigación que si existe relación alta, directa y positiva entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del establecimiento de salud I- 4 Los Algarrobos, Piura 2019

Palabras Clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, tiempo de espera, privacidad.

ABSTRACT

The present work was developed with the objective of determining if the quality of care is related to the satisfaction of the user of the health establishment I - 4 Los Algarrobos, Piura 2019. In this research the design of quantitative, non-experimental and correlational research was used. .

To collect the information, the quality of care questionnaires had to be used, obtaining a high validity and respectable reliability (, 739) and the user satisfaction questionnaire, obtaining a high validity and minimally acceptable reliability (, 659). The study sample was made up of 307 users, the same ones who belong to the establishment I -4 Los Algarrobos.

This research showed that there is a high, direct and positive relationship between the quality of care and user satisfaction of the health establishment I-4 Los Algarrobos, Piura 2019

Keywords: Quality of attention, user satisfaction, waiting time, privacy.