



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario  
externo que acude al Puesto De Salud Lucre - Cusco, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Martinez Espinoza, Anita del Carmen (**ORCID: 0000-0002-0708-7992**)

**ASESOR:**

Mg. Vásquez Alva, Jorge Enrique (**ORCID: 0000-0002-8185-3333**)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de la Prestación Asistencial y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios y a Ana María mi abuelita, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y darme sabiduría en situaciones difíciles.

Mis padres Carmen y Nicolas quienes con su amor, paciencia, esfuerzo y siempre apoyarme permitiéndome cumplir hoy una de mis metas, gracias por ser mi fortaleza, motivación y guía constante.

A mi hermano Kenni por brindarme sus consejos, su cariño, brindándome su apoyo incondicional y compartir conmigo buenos momentos.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por brindar servicios de enseñanza de calidad para desarrollarnos como profesionales en base a valores y normas.

A mi asesor Mg. Jorge Enrique Vásquez Alva por el asesoramiento continuo durante todo el proceso de la elaboración del presente trabajo de tesis logrando tener la finalización del estudio favorablemente.

A la Escuela Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de la Filial Lima Norte y a los docentes a lo largo de mi formación profesional por transmitirme sus conocimientos, experiencias y dedicación.

## INDICE

Carátula.....	I
Dedicatoria .....	II
Agradecimiento.....	III
Indice de tablas .....	VI
Indice de figuras .....	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO.....	4
III. METODOLOGIA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigacion .....	16
3.2 Variables y operacionalizacion.....	17
3.3 Poblacion muestral.....	17
3.4 Tecnica e instrumentos de recoleccion de datos.....	18
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Metodo de analisis.....	20
3.7 Aspectos eticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSION.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	21
VII. RECOMENDACIONES.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23
ANEXOS.....	28

## Índice de tablas

Tabla 1 Características sociodemográficas.....	15
Tabla 2 Calidad de atención percibida .....	17
Tabla 3 Satisfacción del usuario externo.....	18
Tabla 4 Dimensiones de la calidad de atención percibida.....	24
Tabla 5 Dimensiones de satisfacción del usuario externo .....	24
Tabla 6 Relación entre calidad de la atención percibida y la satisfacción del usuario externo.....	25
Tabla 7 Relación entre las dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario externo .....	26
Tabla 8 Relación entre las dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo.....	27
Tabla 9 Relación entre las dimensión de seguridad y satisfacción del usuario externo .....	28
Tabla 10 Relación entre las dimensión de empatía y satisfacción del usuario externo .....	29
Tabla 11 Relación entre las dimensión de aspectos tangibles y satisfacción del usuario externo.....	30
Tabla 12 MATRIZ OPERACIONAL.....	39
Tabla 13 Confiabilidad de escala de SERVPERF –perspectivas.....	30
Tabla 14 Confiabilidad de cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas.....	48
Tabla 15 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	50
Tabla 16 Prueba de normalidad .....	59

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la calidad de la atención percibida en relación a la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de Lucre - Cusco, 2020. Metodología de enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 144 usuarios externos que acuden al Puesto de Salud de Lucre. Se aplicó dos instrumentos que mide la calidad de atención percibida por la escala SERVPERF que consta de 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles; con 22 ítems que cuenta con una validez y confiabilidad aceptada con el coeficiente de Cronbach de 0,880; así mismo se utilizó el cuestionario de Satisfacción del usuario de consulta externa, que consta de 2 dimensiones: atención médica y atención administrativa con 12 ítems que cuenta con una fiabilidad aceptada con el coeficiente del alfa de Cronbach de 0,871. Llegando así a la conclusión que si Existe relación significativa ( $p < 0.00$ ), muy fuerte directamente proporcional ( $r = 0.810$ ) entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de Lucre – Cusco, 2020, así mismo existe relación positiva significativa entre las dimensiones de la variable.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción, usuario externo.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the quality of perceived care in relation to the satisfaction of the external user of the Lucre Health Post - Cusco, 2020. Methodology of quantitative, correlational approach, of non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 144 external users who go to the Lucre Health Post. Two instruments were applied that measure the quality of care perceived by the SERVPERF scale, which consists of 5 dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy, tangible elements; with 22 items that has an accepted validity and reliability with the Cronbach coefficient of 0.880; Likewise, the Outpatient User Satisfaction questionnaire was used, which consists of 2 dimensions: medical care and administrative care with 12 items that has an accepted reliability with the Cronbach's alpha coefficient of 0.871. Thus reaching the conclusion that if there is a significant relationship ( $p = <0.00$ ), very strong directly proportional ( $r = 0.810$ ) between the perceived quality of care and the satisfaction of the external user of the Lucre Health Post - Cusco, 2020, thus There is also a significant positive relationship between the dimensions of the variable.

Keywords: Quality of care, satisfaction, external user.