



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos  
del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del  
distrito de Villa María del triunfo- enero 2015**

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

**AUTOR:**

**Br. Melcy Karina , Aranda Sedano**

**Br. Eddy Raul, Mohina Vivanco**

**ASESOR:**

**Mg. Maritza Emperatriz Guzmán Meza**

**SECCIÓN**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Calidad de las Prestaciones Asistenciales**

**PERÚ - 2015**

**Señores miembros del jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada César Vallejo, presentamos a Ud. la tesis: **Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del triunfo- enero 2015.**

La presente tesis plasma nuestra inquietud personal y profesional por contribuir a los conocimientos sobre los factores que influyen en la calidad de atención de los pacientes que acuden a nuestro establecimiento ,todo esto abordado en el Capítulo I planteamiento del problema , Capítulo II Marco referencial , Capítulo III Hipótesis y variables, Capitulo IV Marco Metodológico , Capítulo V Resultados , Capítulo VI Discusión , Conclusiones , Recomendaciones , Referencias Bibliográficas y Anexos . Debido a la escasa la información con respecto al tema en mención por lo que esperamos que sea un importante aporte a la comunidad científica.

Lima 07 de Marzo del 2015

### **Dedicatoria**

Dedicamos el presente trabajo a Dios que nos ilumina cada día que pasamos en este mundo.

A nuestra familia que nos brinda su apoyo.

A nuestra bella Hija que nos ilumina cada día.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a nuestro centro de labores que nos ha permitido la realización del presente trabajo.

A nuestros docentes que nos iluminan con su conocimiento.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Melcy Karina Aranda Sedano y Eddy Raul Mohina Vivanco , estudiantes de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud . de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI nº41233466 y nº 40718951 respectivamente y con la tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del triunfo- enero 2015” declaro bajo juramento que:

- 1) Los tesistas Somos autores (Melcy Karina Aranda Sedano y Eddy Raul Mohina Vivanco ), de la presente investigación.
- 2) Hemos 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 la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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 César Vallejo.

Lima 07 de Marzo del 2015

Firma..... Firma.....

Melcy Karina Aranda Sedano

Eddy Raul Mohina Vivanco

DNI:41233466

DNI: 40718951

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado :

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud ,presentamos la Tesis titulada **"Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del triunfo- enero 2015"**

La finalidad de Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del triunfo .

El presente estudio contiene : Capítulo I planteamiento del problema , Capitulo II Marco referencial , Capítulo III Hipótesis y variables, Capítulo IV Marco Metodológico , Capítulo V Resultados , Capítulo VI Discusión , los cuales serán desarrollados de manera lógica y ordenada abordando todo desde un punto de vista critico y analítico de las diferentes posturas revisadas , esperando que la presente tesis responda a todas las dudas sobre la calidad de atención su relación con la satisfacción de los usuarios externos .

**LOS AUTORES**

## Índice

Caratula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 Realidad problemática	18
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación	20
1.4 objetivos	21
II. MARCO REFERENCIAL	23
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes Nacionales	24
2.1.2 Antecedentes Internacionales	27
2.2 Marco teórico	30
2.3 Perspectiva teórica	46
III. HIPOTESIS Y VARIABLES	47
3.1 Hipótesis	48
3.1.1 Hipótesis General	48
3.1.2 Hipótesis Especificas	48

3.2 Identificación de Variables	49
3.3 Descripción de Variables	49
3.3.1 Definición Conceptual	49
3.3.2 Definición Operacional	50
3.4 Operacionalización de Variables	50
IV MARCO METODOLOGICO	52
4.1 Tipo de Investigación	53
4.2 Población Muestra y muestreo	53
4.3 Criterios de selección	54
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	55
4.5 Validación y confiabilidad del instrumento.	55
4.6 Procedimientos de recolección de datos.	55
4.7 Métodos de análisis e interpretación de datos	56
4.8 Consideraciones éticas	56
V RESULTADOS	57
5.1 Presentación de resultados	58
5.1.1 descriptivos	58
5.1.2 Análisis Inferencial	63
VI DISCUSIÓN	69
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	78
ANEXOS	83

## Índice de Tablas

Tabla N° 1 Puntuaciones utilizadas por el modelo de parasumaran .	31
Tabla N° 2 Operacionalización de la variable calidad de atención .	50
Tabla N° 3 Operacionalización de la variable satisfacción de usuario externo	51
Tabla N° 4 Análisis inferencial de la hipótesis general .	63
Tabla N° 5 Análisis inferencial de la fiabilidad vs satisfacción de usuario externo.	64
Tabla N° 6 Análisis inferencial de la capacidad de respuesta vs satisfacción de usuario externo	65
Tabla N° 7 Análisis inferencial de la seguridad del paciente vs satisfacción de usuario externo .	66
Tabla N° 8 Análisis inferencial de la empatía vs satisfacción de usuario externo.	67
Tabla N° 9 Análisis inferencial de aspectos Tangibles vs satisfacción de usuario externo .	68

## Índice de Figuras

Figura N°1 Modelo de expectativas VS percepción .	42
Figura N° 2 Gráfico de tipo de investigación.	53
Figura N° 3 Resultados de la Dimensión fiabilidad.	58
Figura N° 4 Resultados de la Dimensión seguridad del paciente .	58
Figura N° 5 Resultados de la Dimensión empatía .	59
Figura N° 6 Resultados de la Dimensión capacidad de respuesta .	60
Figura N° 7 Resultados de la Dimensión aspectos tangibles .	60
Figura N° 8 Calidad de atención VS satisfacción de usuarios externos	61
Figura N° 9 satisfacción de usuarios externos	62

## RESUMEN

La calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud es en la actualidad un problema social, y humano, que afecta de sobremanera la forma en que son percibidos los servicios de salud a nivel mundial , generando un deseo constante por percibir que factores de la calidad son los factores que influyen en la satisfacción del usuario , ante un mundo en el cual los usuarios de los servicios de salud requieren mayores y mejores servicios de salud.

Todo lo antes mencionado nos motivó a investigar este fenómeno, fue una investigación correlacional, cuyo objetivo principal fue Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del triunfo. Que atiende a un total de 17832 atenciones durante el año 2014.Las unidades de análisis estuvieron conformadas por 140 usuarios externos encuestados , los cuales estuvieron representados con la conformación de varones con el 20%, y el de mujeres con un 80%; fueron elegidos de manera aleatoria , para recopilar la información se utilizo la encuesta SERVQUAL Modificada la misma que fue aplicada a la salida de los consultorios externos del establecimiento.

Para procesar los datos se utilizó programas de cálculo estadístico. Los resultados obtenidos con el cálculo de la Chi cuadrado, encontramos que si existe una relación entre las dimensiones fiabilidad , aspectos tangibles ,seguridad, empatía, en lo cual se observo que no existe relación estadísticamente es en capacidad de respuesta. La empatía fue la dimensión con mayor porcentaje el 52.4% de los usuarios externos estaban satisfechos .

Palabras Clave : Calidad de atención , Satisfacción de usuario

## **ABSTRACT**

**The quality of care and its relationship to the satisfaction of external users of health services is currently a social problem, and human, which affects greatly the way they are perceived health services worldwide, generating a constant desire to perceive that quality factors are the factors that influence user satisfaction, in a world in which users of health services require more and better health services.**

**All of the above motivated us to investigate this phenomenon, it was a correlational research, whose main objective was to determine the relationship between quality of care and satisfaction of external users of maternal center child Daniel Alcides Carrión of Villa María del Triunfo. Serving a total of 17832 attentions during 2014. Las units of analysis were shaped by external users 140 respondents, which were represented with the conformation of males with 20% of women and 80%; were chosen at random, to gather information SERVQUAL survey the same property that was applied to the output of the establishment outpatient use.**

**To process data statistical calculation program was used. The results obtained with the Chi square calculation, we find that if there is a relationship between the dimensions reliability, tangibles, assurance, empathy, in which it was observed that there is no relationship is statistically responsiveness. The Empathy was the dimension with the highest percentage 52.4% of external users were satisfied.**

**Keywords: Quality of care, user satisfaction**