



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo  
en los servicios de consultorio del Centro de Salud  
Surquillo. Lima. 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

Br. Julio Cesar Siles Alegria

**ASESOR:**

Dra. Lindomira Castro Llaja

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ -2015**

**Página del jurado**

.....  
**Mgtr. Arturo Melgar Begazo**  
**Presidente**

.....  
**Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro**  
**Secretario**

.....  
**Mgtr. Lindomira Castro Llaja**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mis padres Norma y José por haberme dado a través de su esfuerzo, amor y enseñanzas, la fuerza de luchar por lo que se quiere.

A mi esposa María, por su inmenso amor y cariño.

A mis hijos Julia y Julio, por ser el motor de mi vida y mi aliciente de superación constante, que han hecho posible que llegue hasta aquí, con un logro exitosamente conseguido, mi tesis.

### **Agradecimiento**

A nuestra docente asesora Dra. Lindomira Castro Llaja por su constante preocupación y esmero, sin escatimar espacio ni tiempo en la absolución de mis consultas y orientación personalizada en la revisión de mi Tesis.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, quienes se han esforzado por transmitir sus conocimientos, los cuales me han permitido llegar al lugar donde actualmente me encuentro.

A la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad-Centro de Salud Surquillo, por el apoyo y las facilidades brindadas en el desarrollo de la presente investigación.

## Declaración de autenticidad

Yo, Siles Julio, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 25616644, con la tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorio del Centro de Salud Surquillo. Lima. 2015.” 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 tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; 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 otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de marzo del 2015

Julio Cesar Siles Alegría

DNI N° 25616644

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorio del Centro de Salud Surquillo. Lima. 2015”.

La presente tesis tiene como finalidad, determinar la relación entre la calidad de atención y la Satisfacción del usuario externo en el centro de salud Surquillo. Lima. 2015. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma:

- I. Introducción
- II. Marco metodológico
- III. Resultados
- IV. Discusión
- V. Conclusiones
- VI. Recomendaciones
- VII. Referencias bibliográficas

Anexos

El autor

## Índice de contenido

Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>Capítulo I: Introducción</b>	
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	17
1.3 Fundamentación científica	20
1.4 Justificación	35
1.5 Problema	37
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos	41
<b>Capítulo II: Marco metodológico</b>	
2.1 Variables de investigación	41
2.2 Operacionalización de las variables	42
2.3 Metodología	44
2.4 Tipo de estudio	44
2.5 Diseño de la investigación	44
2.6 Población, muestra y muestreo	46
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8 Métodos de análisis de datos	50
<b>Capítulo III: Resultados</b>	
3.1 Descripción de Resultados	55

3.2 Prueba de hipótesis	58
<b>Capítulo IV: Discusión</b>	62
<b>Capítulo V: Conclusiones</b>	66
<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>	68
<b>Capítulo VII: Referencias bibliográficas</b>	70
<b>Anexos</b>	78
1 Matriz de consistencia	
2 Instrumentos	
3 Validación	
4 Base de datos	

**Lista de tablas**

Tabla 1:	Confiabilidad Cuestionario de Calidad	52
Tabla 2:	Confiabilidad Cuestionario de Satisfacción	53
Tabla 3:	Existe relación significativa entre Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorio del Centro de Salud Surquillo. Lima. 2015.	56
Tabla 4:	Existe relación significativa entre la Calidad de atención en cuanto a las expectativas y satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorio del Centro de Salud Surquillo. Lima. 2015.	57
Tabla 5:	Existe relación significativa entre la Calidad de atención en cuanto a la percepción y satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorio del Centro de Salud Surquillo. Lima. 2015.	58
Tabla 6:	Correlación Calidad de atención y satisfacción del usuario externo	59
Tabla 7:	Correlación Calidad de atención y expectativas	60
Tabla 8:	Correlación Calidad de atención y percepción	61

## Lista de figuras

Figura 1:	Diagrama de Burbuja de la Calidad de Atención y Satisfacción del usuario externo.	56
Figura 2:	Diagrama de Burbuja de la Calidad de Atención y expectativas de la Satisfacción del usuario externo.	57
Figura 3:	Diagrama de Burbuja de la Calidad de la Atención y percepción de la Satisfacción del usuario externo.	58

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de atención y la Satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorio del Centro de Salud Surquillo. Lima. 2015.

La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 800 usuarios de los servicios de consultorio del Centro de Salud Surquillo. Lima. 2015, la muestra probabilística considero 120 usuarios, en los cuales se han empleado las variables: Calidad de atención y Satisfacción del usuario externo. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar las encuestas de Calidad Servqual y la encuesta de Satisfacción del usuario externo, del que brindaron información acerca de la relación existente entre ambas variables, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El resultado de 0.499 indica que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo la significancia bilateral  $p=0.000 < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Por tanto se concluye que: La Satisfacción del usuario externo se relaciona significativamente con la calidad de atención que brindan los trabajadores de salud en los diferentes servicios de consultorio que tiene el centro de salud Surquillo. Lima. 2015.

*Palabras clave: Calidad, Satisfacción del usuario externo.*

## Abstract

This research had as a general purpose defined the relationship between perceived quality and external user satisfaction in the Health Center in Surquillo. Lima. 2015.

The population or universe of interest in this investigation is constituted by 120 users of the Health Center in Surquillo. Lima. 2015, probability sampling had considered 120 users, whose had used this variable: perceived quality and external user satisfaction. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its purpose not experimental design level of transactional level court, correlational no experimental design of transactional level court, which collected information on a specific period, which was developed by applying the perceived quality surveys and external user satisfaction surveys in the Health Center in Surquillo, that provide information about the relationship between this two variables, in its different dimensions; The results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that: The result of 0.499 indicates that there is a positive relationship between the variables. It is also found in moderate level correction and bilateral significance being  $p = 0.000 < 0.05$ , the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted. Therefore, it is concluded that: The external user satisfaction significantly relationship with work motivation of workers Health Center Surquillo-Lima-2015

*Keywords: Quality, external user satisfaction.*