



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del usuario externo atendidos en el Centro de
Salud Comas, Lima – Perú, 2015.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

MAGISTER DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Br. Octavio Condori Choquehuanca

ASESOR:

Mgtr. María Jesús López Vega

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2016

Mgtr. Blanca Rodríguez Rojas

Presidente:

Mgtr. María Arminda Cristina Flores Lujan

Secretaria:

Mgtr. Elvira Emperatriz León Torres

Vocal:

Dedicatoria

Primero a Dios, por permitirme compartir esta experiencia académica y lograr un proyecto más de vida.

Agradecimiento

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas, dándonos ánimos y acompañándome en los momentos difíciles y en los momentos de felicidad. También, un agradecimiento especial a mis profesores, porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Declaración Jurada

Yo, Octavio Condori Choquehuanca, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Salud Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09964732, con la tesis titulada “Satisfacción del usuario externo atendidos en el Centro de Salud Comas, Lima – Perú, 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 22 de Agosto de 2015

Octavio Condori Choquehuanca

DNI: N° 09964732

Presentación

Señores miembros del jurado:

En concordancia con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, el autor presenta el trabajo de investigación “Satisfacción del usuario externo atendidos en el Centro de Salud Comas, Lima – Perú, 2015.”, con motivos de obtener el grado académico de Magister en Gestión de la Salud Pública.

La investigación está dividida en siete capítulos, en el capítulo I se presenta la introducción donde se plantea los antecedentes científicos relacionados con la investigación de estudio, se formula los problemas y objetivos de la investigación; se enfocan los fundamentos teóricos de la variable de investigación, como viene a ser el nivel de satisfacción, en el capítulo II se expresa la metodología, y tipo de investigación, métodos, se detallan las técnicas y los instrumentos y fuentes de recolección de datos así como los métodos de análisis de datos; en el capítulo III, se hace una descripción de los resultados; en el capítulo IV se presenta la discusión con estudios similares, luego en el capítulo V y VI se formulan las conclusiones y las sugerencias, y finalmente en el capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y los anexos.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Antecedentes	13
1.2 Fundamentación Científica	19
1.3 Justificación	45
1.4 Problema	47
1.5 Objetivos	51
II. MARCO METODOLÓGICO	52
2.1 Variables	53
2.2 Operacionalización	53
2.3 Metodología	54
2.4 Población, muestra y muestreo	54
2.5 Técnicas de recolección de datos	57
2.6 Métodos de análisis de datos	59
III. RESULTADOS	60
IV. DISCUSION	69
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	76
ANEXOS	80

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable nivel de satisfacción del usuario externo	53
Tabla 2: Distribución de datos según la edad del usuario	61
Tabla 3: Distribución de datos según el género del usuario	62
Tabla 4: Distribución de datos según escolaridad del usuario	63
Tabla 5: Distribución de datos según Niveles de satisfacción	64
Tabla 6: Distribución de datos según niveles de satisfacción por dimensiones	65
Tabla 7: Distribución de datos según niveles de satisfacción según la percepción del usuario	66
Tabla 8: Distribución de datos según niveles de satisfacción según expectativas del usuario	67

Índice de figuras

Figura 1: Edad de los usuarios	61
Figura 2: Genero de los usuarios	62
Figura 3: Escolaridad de los usuarios	63
Figura 4: Niveles de satisfacción	64
Figura 5: Niveles de satisfacción por dimensiones	65
Figura 6: Niveles de satisfacción según la percepción del usuario	66
Figura 7: Niveles de satisfacción según expectativas del usuario	67
Figura 8: Resultado de satisfacción según (percepciones – expectativas)	68

Resumen

El objetivo del presente trabajo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Comas, Lima – Perú, 2015. Se seleccionó una muestra, probabilística de 350 usuarios externos de una población de 4000 en los meses de abril a Julio del 2015.

El método que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue descriptivo. El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL, que es un instrumento adaptado, validado y medido a través de la escala de Likert. Se realizó análisis descriptivo, observacional de corte transversal, que permitieron obtener resultados en cuanto al grado de nivel de satisfacción, que los usuarios se encuentran satisfechos parcialmente con los servicios recibidos, comprobado a través de los resultados de percepciones - expectativas. Las dimensiones que presentaron insatisfacción fueron, fiabilidad, capacidad de respuesta y las dimensiones que presentaron satisfacción intermedia fueron la empatía, seguridad y aspectos tangibles.

Según los resultados obtenidos acerca de la descripción de los niveles de satisfacción el 34% de los usuarios perciben un nivel de satisfacción completa, el 44.57 % una satisfacción intermedia y un 21.43% una insatisfacción. Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios presenta una tendencia en el nivel de satisfacción intermedia.

Palabras Claves: Satisfacción, calidad, servicio, empatía, seguridad, aspectos tangibles, capacidad, atención.

Abstract

The aim of this study was to determine the level of satisfaction of external users treated at the Health Center Comas, Lima - Peru, 2015 a sample of 350 probabilistic external users in a population of 4000 was selected in April to July 2015.

The method used for the development of the research was descriptive. The instrument used was the SERVQUAL survey, which is an instrument suitable, validated and measured by the Likert scale. Expectations - descriptive, observational cross-sectional analysis, which allowed us to obtain results in the degree of satisfaction that patients are partially satisfied with the services received, verified through the perceptions results was performed. The dimensions were presented dissatisfaction, reliability, responsiveness and satisfaction dimensions were presented intermediate empathy, security and tangible aspects.

According to the results regarding the description of levels of satisfaction 34% of patients receive a full level of satisfaction, an intermediate 44.57% 21.43% satisfaction and dissatisfaction. It is concluded that the level of satisfaction of patients have a tendency in the level of intermediate satisfaction.

Keywords: satisfaction, quality, service, empathy, safety, tangible aspects, capacity, attention.