



**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 salud del  
consultorio COVID-19, Hospital Regional del Sur FAP,  
Arequipa - 2021

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Zea Aramburu, Vanessa Marilu (ORCID: 0000-0001-5353-387X)

**ASESORA :**

Dra. Castañeda Núñez, Eliana S. (ORCID: 0000-0003-3516-1982)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Este logro es gracias a Dios por darme la bendición de la salud, seguir superándome profesionalmente y brindarme la fortaleza necesaria que permitió culminar con éxito esta maestría, por contar con el apoyo de mis queridos padres Efraín y Marilú quienes siempre me apoyaron en mi crecimiento profesional y por su formación con amor y valores, a mi hermana Yvette por ser mi regalo en la vida y su cariño, a mi esposo Gian mi compañero de vida y a Maickie, por su amor y comprensión demostrada a través de su apoyo constante en todas mis metas y ser mi mayor fortaleza en el reto de la vida , a mi familia muchos a la distancia o en el cielo pero tan cerca y presentes a la vez, a mi amiga Lucero por apoyarnos mutuamente a seguir creciendo académicamente y fortalecer nuestras capacidades, a todos ellos gracias por su cariño y apoyo en este camino de aprendizaje y resiliencia que me hará crecer profesionalmente, fortalecer mi vocación de servicio y mi capacidad de gestión, que me permita ser un instrumento en la búsqueda una salud de calidad, más justa e igualitaria para el prójimo.

## **Agradecimiento**

Agradezco a todas las personas que apoyaron a culminar mis estudios de postgrado, a mis docentes de la maestría de la Universidad Cesar Vallejo, a la autorización del Establecimiento de Salud Hospital Regional del Sur FAP para la ejecución de la investigación, a mi asesora la Dra. Eliana Castañeda por su apoyo académico constante, al Dr. Moisés Apolaya por brindarme sus conocimientos en el área de gestión en salud, al Mg. Karl Lenard C. por su asesoría y tiempo brindado, a mis amigos y compañeros profesionales de estudio de la maestría en Gestión de Servicios de Salud, gracias por la amistad y el apoyo mutuo durante este camino de estudio que nos permitió alcanzar este logro académico y profesional .

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización	27
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos	32
3.6. Método de análisis de datos	32
3.7. Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS	59

## Índice de Tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la calificación de la calidad de atención del consultorio COVID-19 según la percepción del usuario y sus dimensiones del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2021. 36

Tabla 2 Nivel de satisfacción del usuario por dimensiones de calidad del consultorio COVID-19 del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2021. 37

Tabla 3 Correlación entre la calidad de atención y sus dimensiones con la satisfacción de los usuarios del consultorio COVID-19 del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2021. 40

## Resumen

El presente trabajo de investigación estableció como objetivo principal “Determinar la relación entre la Calidad de atención y la Satisfacción de los usuarios de salud del consultorio COVID-19, Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa-2021”, la investigación fue de tipo básico, descriptivo, correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal, con la participación de los usuarios del consultorio COVID-19 a través de la encuesta y el cuestionario SERVQUAL del Ministerio de Salud (2011), validado y adaptado mediante la R.M. 527-2011 para realizar la determinación de la Calidad de Atención y el nivel de Satisfacción de los usuarios a través de la diferencia de las expectativas y percepciones. Para el procesamiento de la información se realizó la tabulación y consolidación de datos utilizando Microsoft Excel 2013, el análisis a través del software estadístico SPSS v22 y mediante la Estadística Descriptiva se realizó la distribución de frecuencias, representación de porcentajes y contraste de la hipótesis inicial de estudio en base a los objetivos planteados. A través de la Estadística inferencial se empleó la prueba de correlación de Spearman para determinar la asociación entre las variables y cumplir con los objetivos de la investigación, determinando que existe una correlación directa y en un nivel moderado entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del usuario con un coeficiente Rho de 0.425, siendo las dimensiones de la calidad de aspectos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta las que mostraron mayores niveles de insatisfacción.

**Palabras clave:** Encuesta SERVQUAL, Servicio, Calidad de la Atención, Satisfacción del usuario.

## **Abstract**

The present research work established as its main objective "To determine the relationship between the Quality of care and the Satisfaction of the health users of the COVID-19 office, Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa-2021", the research was of a basic type, descriptive, correlational, with a non-experimental and cross-sectional design, with the participation of the users of the COVID-19 clinic through the survey and the SERVQUAL questionnaire of the Ministry of Health (2011), validated and adapted by means of MRI 527-2011 to determine the Quality of Care and the level of User Satisfaction through the difference in expectations and perceptions. For the information processing, the tabulation and consolidation of data were carried out using Microsoft Excel 2013, the analysis through the statistical software SPSS v22 and by means of the Descriptive Statistics, the distribution of frequencies, representation of percentages and contrast of the initial hypothesis of study based on the objectives set. Through inferential statistics, the Spearman correlation test was used to determine the association between the variables and meet the research objectives, determining that there is a direct correlation and at a moderate level between Service Quality and Customer Satisfaction. user with a Rho coefficient of 0.425, being the dimensions of the quality of tangible aspects, safety, and response capacity those that showed the highest levels of dissatisfaction.

**Keywords:** SERVQUAL Survey, Service, Quality of Care, User satisfaction.