



— Universidad —
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Luis Claudio Cervantes Liñán

MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

TESIS

**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE
SERVICIO, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO, EN EL CENTRO DE SALUD DEL CLAS
PILCOMAYO AÑO 2017 - HUANCAYO”**

PRESENTADO POR:

NILDA CAMPOS ACEVEDO

**Para optar el grado de Maestra en Gerencia de Servicios de
Salud**

ASESOR DE TESIS: Dr. TEÓDULO BASALDÚA INGA

LIMA - PERÚ

2017

RESUMEN

En cuanto al desarrollo del marco teórico, fue importante el aporte brindado por los especialistas relacionados con cada una de las variables: *Evaluación de calidad y satisfacción del usuario*, el mismo que clarificó el tema de la tesis, así como también amplió el panorama de estudio con el aporte de los mismos; respaldado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación.

Con relación al objetivo general del trabajo de investigación fue establecer si la evaluación de la calidad, incide en la satisfacción de servicio, desde la percepción del usuario externo en el Centro de Salud del Clas Pilcomayo – Huancayo año 2017.

Respecto al tipo de investigación fue explicativo y el nivel aplicativo; por otro lado, el método y diseño de investigación fue *expos facto* o retrospectivo; y con relación a la población objeto de estudio estuvo constituida por el Centro de Salud del Clas Pilcomayo - Huancayo, y la muestra fue de 341 usuarios externos, con un muestreo probabilístico de probabilidad del 95% de confianza y con un margen de error de 5%.

Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fue la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, el cual fue validado por Médicos expertos con el grado de Doctores, quienes dieron la validación de criterios y de constructo y en cuanto a la prueba estadística fue el *ji* o *chi* cuadrado, corregida por Yates.

La conclusión fue que los datos obtenidos y posteriormente puestos a prueba logro establecer que la evaluación de la calidad, incide significativamente en la satisfacción de servicio, desde la percepción del usuario externo en el Centro de Salud del Clas Pilcomayo – Huancayo año 2017.

Palabras claves: Evaluación de calidad, satisfacción del usuario, expectativas de atención, rapidez en los servicios que se ofrecen y atención personalizada.

Regarding the development of theoretical framework, it was important the contribution provided by the specialists related to each of the variables: Quality assessment and user satisfaction, which clarified the topic of the thesis, as well as expanded the scope of study with the contribution of them; supported with the use of bibliographic citations that validate the research

In relation to the general objective of the research work was to establish whether the evaluation of quality, affects service satisfaction, from the perception of the external user in the Health Center of Clas Pilcomayo - Huancayo year 2017.

Regarding the type of investigation, it was explanatory and the application level; On the other hand, the method and design of the research was expository or retrospective; and in relation to the population under study, it was constituted by the Health Center of the Clas Pilcomayo - Huancayo, and the sample consisted of 341 external users, with a probabilistic probability sampling of 95% confidence and a margin of error of 5%.

The instruments used for the measurement of the variables was the survey technique with its instrument the questionnaire, which was validated by Medical experts with the degree of Doctors, who gave the validation of criteria and construct and in terms of the statistical test it was the chi or chi square, corrected by Yates.

The conclusion was that the data obtained and subsequently put to the test, it was established that the Quality evaluation significantly affects the satisfaction of the service, from the perception of the External user in the Clas Pilcomayo - Huancayo Health Center in 2017.

Key words: Quality assessment, user satisfaction, expectations of attention, speed in the services offered and personalized attention.