



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción y Calidad de Atención en Usuarios del Centro de
Salud Mental Comunitario “Renacer”, Chota – 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Castillo Cusma, Elizabeth (ORCID:0000-0002-0924-7849)

ASESOR:

Mg. Ñique Carbajal, César Armando (ORCID:0000-0002-9287-9387)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi Hijo Gabriel Antonio Lazo Castillo mi Angelito que desde cielo me cuidará. Será mi guía y fortaleza en estos duros momentos que me toca vivir y quien a su corta edad de vida con su amor y palabras de aliento me acompaño en este proyecto.

A mis padres Gabriel y Irene, siendo ellos el apoyo y guías fundamentales en mi formación.

A mis hermanos Miguel y Yanina por el apoyo y los consejos recibidos durante mi vida.

Elizabeth

Agradecimiento

Agradezco profundamente al Centro de Salud Mental Comunitario Renacer, por haberme permitido realizar mi estudio de investigación. A los pacientes que me brindaron su tiempo y paciencia para responder los cuestionarios establecidos, ya que ellos son parte fundamental para esta investigación.

A mi asesor de tesis, por sus conocimientos brindados, con sus orientaciones, paciencia y motivación han sido fundamentales para culminar mi tesis y para mi formación como investigadora. A la Universidad Cesar Vallejo, quien me acogió en este año y medio de formación académica, brindándome una adecuada educación, con un nivel profesional alto entre los docentes.

Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de satisfacción en los usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario Renacer.....	21
Tabla 2.	Niveles de calidad de atención en los usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario Renacer.....	22
Tabla 3.	Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov.....	23
Tabla 4.	Correlación satisfacción y calidad de atención.....	24
Tabla 5.	Correlación entre satisfacción y la dimensión aspectos tangibles.....	25
Tabla 6.	Correlación entre satisfacción y la dimensión confiabilidad.....	26
Tabla 7.	Correlación entre satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta.....	27
Tabla 8.	Correlación entre satisfacción y la dimensión seguridad.....	28
Tabla 9.	Correlación entre satisfacción y la dimensión empatía.....	29

Resumen

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan. En base a ello, la presente investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre satisfacción y calidad de atención, utilizando para ello una metodología de tipo básica y diseño no experimental, transversal y correlacional; empleando la prueba estadística Coeficiente de Correlación de Spearman, como método de validación de la relación entre las variables. Se pudo interpretar en base a los resultados que el 69.3% percibía un nivel alto de satisfacción y la calidad de atención percibida total fue para el 65.7% de nivel alto. Concluyendo que existen niveles altos de satisfacción y calidad de atención; existiendo correlación muy alta positiva y altamente significativa ($p < 0,01$) entre ambas variables.

Palabras clave: Satisfacción, calidad de atención, correlación, centro de salud mental, usuarios

Abstract

The satisfaction is an indicator of the quality of care provided in health services. Knowing the level of satisfaction will improve the shortcomings and reaffirm strengths in order to develop a health system that provides the quality care that patients demand. Based on this, the present research aimed to determine the relationship between satisfaction and quality of care, using a basic methodology and a non-experimental, cross-sectional and correlational design; using the Spearman Correlation Coefficient statistical test, as a method of validation of the relationship between variables. Based on the results, it could be interpreted that 69.3% perceived a high level of satisfaction and the perceived quality of care was total for 65.7% of a high level. Concluding that there are high levels of satisfaction and quality of care; There is a very high positive and highly significant correlation ($p < 0.01$) between both variables.

Keywords: Satisfaction, quality of care, correlation, mental health center, users.