

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
P.S. CRUZ BLANCA EN LA PROVINCIA DE CHINCHA 2024
Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA

Br. Azcona Mesías, Fabiola Cristina
<https://orcid.org/0009-0009-3444-034X>

ASESOR

Dr. Campos Ugaz, Osmer Agustín
<https://orcid.org/0000-0002-3876-6605>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desempeño Gubernamental

TRUJILLO - PERÚ

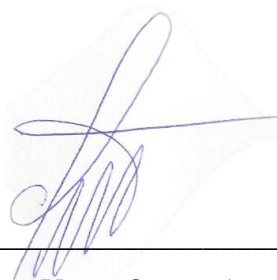
2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Dr. Campos Ugaz, Osmer Agustín, con DNI N° 16774374, como asesor del trabajo de investigación titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL P.S. CRUZ BLANCA EN LA PROVINCIA DE CHINCHA 2024” desarrollado por la egresada Fabiola Cristina Azcona Mesías con DNI N° 70074254, del Programa de Maestría de: MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Dr. Campos Ugaz, Osmer Agustín

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DIAZ FERNANDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, por su amor incondicional y su apoyo moral, en esta etapa muy importante para mí, por su Fe, siendo ese soporte para seguir creciendo profesionalmente. También expreso mi mayor gratitud especial a Erick, quien supo brindarme su tiempo y comprensión, su apoyo incondicional, quien me insto a seguir creciendo profesionalmente, por comprender muchas veces mis frustraciones en este proceso. Sin ustedes, todo esto no habría sido posible. Su amor y confianza en mí sido de mucha ayuda en este camino y crecimiento académico.

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a todas las personas que contribuyeron con el desarrollo de mi investigación, al PS. Cruz Blanca de la Provincia de Chincha, a la población que formó parte de este trabajo de investigación. A aquellos que dedicaron su tiempo a revisar mi trabajo, las críticas constructivas, en mejora a esta investigación. Esta tesis no sería la que es sin sus aportes de la experiencia.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Fabiola Cristina Azcona Mesías con DNI N° 70074254, egresado del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en AUDITORIA Y GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL P.S. CRUZ BLANCA EN LA PROVINCIA DE CHINCHA 2024”, la que consta de un total de 97 páginas, en las que se incluye 28 tablas, 19 figuras más un total de anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

La autora



Fabiola Cristina Azcona Mesías
DNI N° 70074254

ÍNDICE

Declaratoria de Originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODOLOGÍA.....	32
2.1 Enfoque, tipo.....	32
2.2 Diseño de investigación.....	32
2.3 Población, muestra y muestreo.....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	34
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	34
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	38
III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES.....	59
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS.....	67
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información.....	67
ANEXO 2: Ficha técnica.....	69
ANEXO 3: Operacionalización de variables.....	70
ANEXO 4: Carta de presentación.....	71
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos.....	72
ANEXO 6: Consentimiento informado (mayores de edad) o Asentimiento informado (menores de edad).....	73
ANEXO 7: Matriz de consistencia.....	78
ANEXO 8: Validación de instrumentos.....	79
ANEXO 9: Reporte Turnitin.....	97

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del P.S. Cruz Blanca, un establecimiento de primer nivel en la Provincia de Chincha durante el año 2024. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, encuestando a 319 usuarios mediante cuestionarios validados por expertos, logrando un coeficiente alfa de Cronbach de 0.873 que asegura la fiabilidad del instrumento. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada de 0.553 ($p < 0.01$) entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. En cuanto a la calidad de atención, se evaluaron tres dimensiones clave: calidad de servicio, capacidad de atención y capacidad logística. La mayoría de los usuarios percibió una calidad de atención media (82.44%), con un 15.05% considerando la atención como buena. En términos de satisfacción, el 74.29% la calificó como media y el 22.26% como buena. Cada una de estas dimensiones mostró correlaciones positivas moderadas con la satisfacción: calidad de servicio ($\rho = 0.357$), capacidad de atención ($\rho = 0.447$) y capacidad logística ($\rho = 0.410$). Para mejorar la satisfacción del usuario, es crucial que el P.S. Cruz Blanca enfoque sus esfuerzos en optimizar la calidad de servicio, la capacidad de atención y la capacidad logística. Al reforzar estos aspectos específicos y aplicar mejoras continuas, se podría elevar significativamente la satisfacción de los usuarios y mejorar la percepción general del PS. en la comunidad.

Palabra clave: calidad, atención, satisfacción, salud, capacidad

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction at the P.S. Cruz Blanca, a first-level health facility in the Province of Chincha in 2024. The methodology used was quantitative and correlational, with a non-experimental cross-sectional design, surveying 319 users through validated questionnaires, achieving a Cronbach's alpha coefficient of 0.873, ensuring the reliability of the instrument. The results revealed a moderate positive correlation of 0.553 ($p < 0.01$) between the quality of care and user satisfaction. The quality of care was assessed through three key dimensions: service quality, attention capacity, and logistical capacity. Most users perceived the quality of care as average (82.44%), with 15.05% rating it as good. In terms of satisfaction, 74.29% rated it as average and 22.26% as good. Each of these dimensions showed moderate positive correlations with satisfaction: service quality ($\rho = 0.357$), attention capacity ($\rho = 0.447$), and logistical capacity ($\rho = 0.410$). To enhance user satisfaction, it is crucial for P.S. Cruz Blanca to focus its efforts on optimizing service quality, attention capacity, and logistical capacity. By addressing these specific aspects and applying continuous improvements, user satisfaction could be significantly increased, leading to a better overall perception of the H.C within the community.

Keywords: Quality, care, satisfaction, health, capacity

ANEXO 9: REPORTE TURNITIN

CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL P.S. CRUZ BLANCA EN LA PROVINCIA DE CHINCHA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%

2

Submitted to Fundación Universitaria
Compensar

Trabajo del estudiante

1%

3

repositorio.unac.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

www.researchgate.net

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo