

**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

**"PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN
EN LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS MAYORES DEL
CENTRO DE SALUD MADRE TERESA DE CALCUTA DEL DISTRITO EL
AGUSTINO - LIMA"**

PRESENTADO POR:

CARLOS ENRIQUE TERRONES BARTOLO

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

ASESORA DE TESIS: Dr. MAXIMILIANO CARNERO ANDIA

LIMA - PERÚ

2018

RESUMEN

Los hospitales tienden a descuidar la reflexión sobre su deber ser. Por su característica de brindar servicios para resolver necesidades que la mayoría de las veces son vitales o urgentes, en los hospitales el impulso por hacer deja poco espacio para la reflexión sobre qué se debe hacer. El hospital con frecuencia se parece a un agregado de servicios y de recursos que, por razones legítimas, se fueron sumando a lo largo de la historia pero sin basarse en una verdadera reflexión o cuestionamientos sobre si los mismos son o no adecuados u oportunos.

El objetivo general del trabajo de investigación fue establecer si la Percepción de la Calidad en el Servicio, incide en la Satisfacción de Atención a los Pacientes Adultos Mayores del Centro de Salud "Madre Teresa de Calcuta" del Distrito El Agustino – Lima.

El tipo de investigación fue descriptivo 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 Madre Teresa de Calcuta del distrito del Agustino en Lima, y la muestra fue de 66 Profesionales de salud y 63 adultos mayores usuarios de la posta médica, 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 para ello realizaron la evaluación con el Grado de Doctores, quienes dieron la validación de criterios y de constructo.

En conclusión, se ha establecido que la percepción de la Calidad en el Servicio, incide significativamente en la Satisfacción de Atención a los Pacientes Adultos Mayores del Centro de Salud "Madre Teresa de Calcuta" del Distrito El Agustino – Lima.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción del paciente, atención médica, gestión de la institución, información detallada y personalizada.

ABSTRACT

Hospitals tend to neglect reflection about their duty to be. Because of its characteristic of providing services to solve needs that most of the time are vital or urgent, in hospitals the impulse to do leaves little space for reflection on what should be done. The hospital often resembles an aggregate of services and resources that, for legitimate reasons, have been added throughout history but without being based on true reflection or questions about whether or not they are appropriate or appropriate.

The general objective of the research work was to establish if the Perception of the Quality in the Service, affects the Satisfaction of Attention to the Elderly Patients of the Health Center "Madre Teresa de Calcuta" of the El Agustino - Lima District.

The type of research was descriptive and the level of application; On the other hand, the method and design of the research was expository or retrospective; and in relation to the population under study was constituted by the Mother Teresa Health Center of Calcutta of the Agustino district in Lima, and the sample was 66 health professionals and 63 elderly users of the medical post, with a probabilistic sampling of probability of 95% confidence and with 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 physicians. For this, they carried out the evaluation with the Degree of Doctors, who gave the validation of criteria and construct.

In conclusion, it has been established that the perception of Quality in the Service, significantly affects the Satisfaction of Attention to Elderly Patients of the Health Center "Madre Teresa de Calcuta" of El Agustino District – Lima.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction, medical care, institution management, detailed and personalized information.