

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

MAESTRIA EN POLITICAS Y GESTIÓN DE SALUD



TÍTULO:

**“RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SATISFACCION DEL USUARIO
EN EL CENTRO DE SALUD DE TTIO (CLASS)-2018”**

Tesis presentada por:

Bach. Ghabriela Venero Irrarazabal.

**Para optar al Grado de Maestro en
POLITICAS Y GESTION DE SALUD**

Asesor:

Dr. Roger Venero Gibaja

Cusco-Perú

2018

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir la correlación que existe entre Responsabilidad Social (Valores, transparencia y gobernación, Público interno, Proveedores, Usuario, Medio ambiente, Comunidad, Gobierno y Sociedad) y la Satisfacción (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y aspectos tangibles) del usuario en el Centro de Salud de Ttio (CLASS)-2018. La investigación es de alcance descriptiva correlacional de diseño no experimental. Fueron evaluados 254 usuarios externos. En primer lugar, se procedió con la validación del instrumento de Responsabilidad Social adaptado a los centros de salud, a la realidad peruana y contexto social; así también se adaptó el instrumento de Satisfacción del usuario externo (SERVQUAL) y se procedió con su validación a una baremación del 1 al 5. Segundo, se procedió con la aplicación de los instrumentos a los usuarios externos, hasta cubrir la muestra. Las frecuencias halladas indican que existe una relación positiva entre la Responsabilidad social y la Satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de Ttio (CLASS) en el primer semestre del año 2018. Además, todas las dimensiones de responsabilidad social tienen niveles malos de resultados, las dimensiones de expectativas tienen resultados altos y las dimensiones de percepciones tienen resultados de insatisfacción, todo esto en relación a la satisfacción del usuario. Finalmente, se propusieron recomendaciones para los resultados hallados.

Palabras clave: *Responsabilidad Social, Satisfacción del usuario externo, Comité Local de Administración en Salud.*