



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción del usuario externo, desde
dimensiones de calidad, de la atención de enfermería 2015

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. SILVA ALARCON, Graciela Tatiana.

ASESOR:

Dr. DIESTRA PALACIOS, Julio Eduardo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales.

PERÚ – 2016

PAGINA DEL JURADO

VILLANUEVA ALVA, Liliana

PRESIDENTE

FLORIAN PLASENCIA, Ernestina

SECRETARIA

Dr. DIESTRA PALACIOS, Julio Eduardo

VOCAL

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios. Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mi esposo por haberme impulsado a este nuevo reto, gracias por tu paciencia, comprensión, hoy hemos alcanzado un triunfo más porque los dos somos uno y mis logros son tuyos.

AGRADECIMIENTOS

A Dios Nuestro padre celestial por brindarme la oportunidad de obtener otro triunfo personal, y darme salud, sabiduría para lograr esta meta.

A mi familia y personas especiales en mi vida (FAM. RONCAL ESPEJO), por la confianza puesta en mi persona, especial cuando he contado con su mejor apoyo, este logro es en gran parte gracias a Ustedes.

A mi asesor de tesis DR. Diestra Palacios, Julio Eduardo por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haber tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante el desarrollo de mi tesis .

DECLARACIÓN JURADA

Yo, SILVA ALARCÓN Graciela Tatiana, estudiante del Programa de la maestría de Gerencia de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 45069203, con la tesis titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo, desde dimensiones de calidad, de la atención de enfermería del centro de salud Toribia Castro – Lambayeque noviembre 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Trujillo, febrero 2016.



GRACIELA TATIANA SILVA ALARCON

DNI. 45069203

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo, desde dimensiones de calidad de atención de enfermería del centro de salud Toribia Castro –Lambayeque noviembre 2015” con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

La Autora

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Problema	14
1.2. Hipótesis.....	15
1.3 Objetivos.....	15
II. MARCO METODOLÓGICO	15
2.1. Variables.....	15
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Metodología	18
2.4. Tipos de estudio	18
2.5. Diseño	18
2.6. Población, muestra y criterio de inclusión y exclusión	18
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
2.8. Métodos de análisis de datos	20
2.9. Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	32
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34
VIII. ANEXOS.....	37
Anexo 01: Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo	38
Anexo 02: Encuesta de Calidad de Atención de Salud.....	39
Anexo 03: Consentimiento informado	40

RESUMEN

La presente Tesis titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo, desde dimensiones de calidad, de la atención de enfermería del centro de salud Toribia Castro –Lambayeque noviembre 2015”; tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo, desde dimensiones de calidad de la atención de enfermería en el Centro de Salud Toribia Castro Lambayeque 2015. Se realizó un estudio de tipo no experimental, descriptivo simple, se tuvo una muestra de 150 usuarios externos, a quienes se les aplicó la encuesta SERVQUAL. Los resultados mostraron el nivel global de satisfacción del usuario externo, en la atención de enfermería del Centro de Salud Toribia Castro – Lambayeque, fue de 45 % de satisfechos. Respecto al Nivel de satisfacción de los usuarios externos por dimensiones encontramos: en la dimensión FIABILIDAD (51.9% insatisfechos); CAPACIDAD DE RESPUESTA (64.1% insatisfechos); SEGURIDAD (51.7% insatisfechos); EMPATIA (50.5% insatisfechos); ASPECTOS TANGIBLES (56.7% insatisfechos). Los principales puntos con mayor porcentaje de insatisfacción a mejorar y fortalecer: si la atención del paciente se realizó en el horario publicado (63.3% insatisfechos); tiempo de espera para ser atendidos (73.3% insatisfechos); el usuario presento una queja y fue resuelto inmediatamente (62% insatisfechos); el personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciente (64.7% insatisfechos); el EE.SS conto con baños limpios para pacientes (63.3% insatisfechos).

Los ítems que tuvieron mayor grado de satisfacción fueron: el paciente fue atendido sin discriminación y/o condición socioeconómica (64% satisfacción); durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad (60% satisfechos); el profesional que le atendió le inspiró confianza (63.3%); el profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia(58% atendidos).

Palabras claves: nivel de satisfacción, usuario externo

ABSTRACT

This thesis entitled "level external user satisfaction from quality dimensions of nursing care health center -Lambayeque Toribia Castro in November 2015"; aimed to determine the level of satisfaction of external users, from dimensions of quality of nursing care at the Health Center Toribia Castro Lambayeque 2015. A study of non-experimental, descriptive simple type was performed, a sample of 150 users was external, who were administered the SERVQUAL survey. The results showed the overall level of external user satisfaction in nursing care Toribia Health Center Castro - Lambayeque, was 45% of satisfied. Regarding the level of satisfaction of external users by dimensions are: in the dimension RELIABILITY (51.9% dissatisfied); Responsiveness (64.1% dissatisfied); SECURITY (51.7% dissatisfied); EMPATHY (50.5% dissatisfied); Tangibles (56.7% dissatisfied). The main points with the highest percentage of dissatisfaction to improve and strengthen: if patient care was conducted in the published schedule (63.3% dissatisfied); waiting time for treatment (73.3% dissatisfied); the user file a complaint and was resolved immediately (62% dissatisfied); admission staff treated him with kindness, respect and patient (64.7% dissatisfied); the EE.SS conto with clean bathrooms for patients (63.3% dissatisfied).

The items that had higher level of satisfaction were: the patient was treated without discrimination and / or socioeconomic status (64% satisfaction); for your care at the office privacy (60% satisfied) was respected; the professional who attended him will inspire confidence (63.3%); the professional who attended him treated with kindness, respect and patience (58% attended).

Keywords: satisfaction , external user.