



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores asociados a la Satisfacción del Usuario desde las  
dimensiones de la calidad en el Servicio de Emergencia de  
Clínica Sanna Julio 2015

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

**AUTORA:**

Br. ATOCHE FLOREANO DE MEDINA DAYANA

**ASESOR:**

Dr. DIESTRA PALACIOS, JULIO EDUARDO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES.

PERÚ – 2015



Dra. ELIANA JACKELINE GUZMAN AVALOS  
PRESIDENTE DEL JURADO

Mg. FREDY WALTER CABRERA DIAZ  
SECRETARIO DEL JURADO

Dr. JULIO EDUARDO DIESTRA PALACIOS  
VOCAL DEL JURADO

## DEDICATORIAS

A Dios nuestro señor creador por permitir darme vida y cumplir mis expectativas personales y profesionales.

A mí amado esposo e hija que son mi fuente principal de vida.

A mi querida madre por su apoyo constante y mi padre que desde el cielo guía mis pasos.

## AGRADECIMIENTO.

Un agradecimiento muy especial a mi asesor Dr. Julio Diestra Palacios por su incondicional apoyo en la elaboración de este proyecto.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Dayana Atoche Floreano con DNI 10529225 a efecto de cumplir con la disposición vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Escuela de Post grado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima 5 de Diciembre del 2015



---

Dayana Atoche Floreano de Medina.

DNI 10529225.

## PRESENTACIÓN.

Señores miembros de Jurado, me presento ante ustedes con la Tesis titulada: “Factores Asociados a la Satisfacción del Usuario desde las dimensiones de la calidad en el servicio de Emergencia. Clínica Sanna Julio 2015”, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado académico de Magister.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Dayana Atoche Floreano de Medina.

DNI 10529225

## ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Problema.....	12
1.2. Hipótesis.....	12
1.3 Objetivos.....	12
II. MARCO METODOLÓGICO.....	13
2.1. Variables.....	13
2.2. Operacionalización de variables.....	13
2.3. Metodología.....	14
2.4. Tipos de estudio.....	14
2.5. Diseño.....	14
2.6. Población, muestra y muestreo.....	14
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
2.8. Métodos de análisis de datos.....	15
2.9. Aspectos éticos.....	15
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN.....	17
V. CONCLUSIONES.....	21
VI. RECOMENDACIONES.....	21
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22
VIII. ANEXOS.....	24

## RESUMEN

Se realizó un estudio de investigación en el servicio de emergencia de la clínica Sanna en la ciudad de Lima los meses de febrero a Diciembre 2015 este estudio tuvo como objetivo: Determinar los factores que influyen en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de la clínica SANNA desde las dimensiones de la calidad. Se aplicó una encuesta previamente validada, esta fue efectuada al término de cada atención en el servicio de emergencia el cual fue realizado por personal capacitado. Se obtuvo la muestra por técnica de muestreo ,obteniéndose 50 registros completos, con un promedio de duración 20 minutos en promedio. Entre los resultados se determinó que la mayor satisfacción marco un porcentaje del 56% en el servicio de emergencia, versus un 44% en nivel de insatisfacción. La principal Satisfacción se da en el ítem N.2 en la cual el paciente muestra satisfacción, la atención en emergencia fue considerando la gravedad de su salud el cual representa el 56%. Seguido por el ítem N.6 La atención en el módulo de admisión fue rápida con alto índice de 60%, otro ítem considerado como satisfacción fue el N. 14 en la que el personal lo trato con amabilidad respeto y paciencia 56% ,ítem N. 15 representa 56% en la cual el personal mostro interés cualquier problema que se presente durante su atención, además de comprender la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos y análisis ,Ítem n. 16 donde el usuario refiere que comprendió la explicación sobre su problema de salud tiene porcentaje 64%,Item N. 17 con 70% donde el usuario refiere que fue clara la explicación dada por el médico tratante sobre los procedimientos médicos realizados. El Ultimo ítem N. 18 nivel de satisfacción en la cual él hay comprensión sobre el tratamiento recibido dosis y efectos con 56%. En cuanto a las dimensiones para índices de satisfacción Seguridad con 56%, fiabilidad 70%, empatía 76%, tangible 56%,capacidad de respuesta 56%.

Palabra Clave: Factores, satisfacción del usuario,dimensiones de la calidad,servicio de emergencia.

## SUMMARY

A research study was conducted in the emergency service Sanna clinic in Lima from February to December 2015 this study aimed to: determine the factors that influence user satisfaction in the emergency service SANNA from clinical dimensions of quality. A previously validated, this was performed after each care emergency service which was conducted by trained personnel applied. The sample was obtained sampling technique, obtaining complete records 50, with an average of 20 minutes duration promedio. Entre results are determined as a percentage satisfaction under 56% in the emergency, versus 44% Satisfaction level of main insatisfacción. La is given in item N.2 in which the patient is satisfied, emergency care was considering the seriousness of his health which represents 56%. Followed by the item N.6 The attention in the intake module was quick with high rate of 60%, another item was considered satisfaction N. 14 in which the staff dealing with kindness respect and patience 56%, item N . 15 represents 56% in which the staff showed interest any problems that arise during your care, in addition to understand the explanation I pledge on medical procedures and tests, Item n. 16 where the user who understood the explanation concerns about their health problems are percentage 64%, N. Item 17 70% where the user was clearly referring to the explanation given by the treating physician on medical procedures performed. The last item satisfaction N. 18 in which he is no understanding on the treatment dose and effects received 56%.

As the dimensions for satisfaction ratings Security 56%, 70% reliability, 76% empathy, tangible 56%, 56% response capability.

Keyword: Factors, user satisfaction, quality dimensions, emergency service.