



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Nivel de satisfacción y factores asociados en usuarios externos del servicio de terapia respiratoria del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Peña Asanza, Paul Lorenzo (ORCID: 0000-0002-4625-1281)

**ASESORA:**

Dra. Dulanto Vargas, Julissa Amparo (ORCID: 0000-0003-4845-3853)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

**PIURA — PERÚ**  
**2021**

### **Dedicatoria**

Con mucho amor dedico este trabajo a Dios y a mis padres como una forma de corresponder a la paciencia, esfuerzo, respaldo y al incentivo que me han brindado durante este proceso que ha sido inolvidable para mí. A los Docentes de la institución que con sus conocimientos impartidos me ha permitido llegar a cumplir hoy una meta más en mi vida profesional, como retribución a ello lo dedico.

## **Agradecimiento**

Sin duda en mi corazón laten sentimientos de gratitud que no puedo dejar de expresarlos, primero a Dios que con su bendición llena siempre mi vida, por guiarme en el sendero correcto ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Gracias a mis amados padres por los consejos, valores y principios que han inculcado en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía de no temer las adversidades, por confiar y creer en nuestras expectativas, que me ayudaron a conseguir mi objetivo.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>15</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>29</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>35</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>36</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>43</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	17
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento Satisfacción	19
Tabla 3. Validación de juicio de expertos	20
Tabla 4. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach	20
Tabla 5. Nivel de satisfacción y factores asociados en usuarios externos del servicio de terapia respiratoria del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.	23
Tabla 6 Características sociales y de salud en usuarios externos del servicio de terapia respiratoria del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.	24
Tabla 7. Nivel de satisfacción en sus dimensiones humana, técnica y de entorno en usuarios externos del servicio de terapia respiratoria del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.	26
Tabla 8. Valoraciones de las dimensiones de satisfacción en usuarios externos según características sociales y de salud en el servicio de terapia respiratoria del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.	28

## Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1</i>	Esquema del tipo de investigación	15
<i>Figura 2</i>	Características de salud en usuarios externos del servicio de terapia respiratoria del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2020	25
<i>Figura 3</i>	Características sociales en usuarios externos del servicio de terapia respiratoria del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2020	25
<i>Figura 4</i>	Nivel de satisfacción en sus dimensiones humana, técnica científica y de entorno en usuarios externos del servicio de terapia respiratoria del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2020	27

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción y factores asociados en usuarios externos del servicio de terapia respiratoria del Hospital Guasmo Sur de Guayaquil. Esta investigación aborda un enfoque cuantitativo, con finalidad básica, de alcance comparativo y de tipo no experimental sin intervención y transversal. Se usó como instrumento para recolectar datos el cuestionario original de Donabedian para percepciones dirigido a 81 usuarios externos del Hospital Guasmo Sur. Se obtuvo que el 65% tienen enfermedades respiratorias, un 37% considera una satisfacción buena y un 22,2% regular. El 58% fueron varones de los cuales un 30,8% percibió una satisfacción regular. La satisfacción en general está en 81% regular – bueno, es decir un 41% en regular y un 40% en bueno. Se concluyó al final que el nivel de satisfacción y factores asociados en el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Guasmo Sur de Guayaquil, se encontraron en una categoría regular-bueno.

**Palabras claves:** Factores asociados, Satisfacción del Paciente, Terapia Respiratoria.

## **Abstract**

The study aimed to determine the level of satisfaction and associated factors in external users of the respiratory therapy service of the Guasmo Sur Hospital in Guayaquil. This research addresses a quantitative approach, with a basic purpose, of a comparative scope and of a non-experimental type without intervention and cross-sectional. The original donabedian questionnaire for perceptions directed at 81 external users of the Guasmo Sur Hospital was used as an instrument to collect data. It was obtained that 65% have respiratory diseases, 37% consider a good satisfaction and 22.2% regular. 58% were men, of whom 30.8% perceived regular satisfaction. Overall satisfaction is 81% fair - good, that is, 41% fair and 40% good. It is concluded that the study showed that the level of satisfaction and associated factors in the external user of the respiratory therapy service of the Guasmo Sur Hospital in Guayaquil, was fair-good.

**Keywords:** Associated Factors, Patient Satisfaction, Respiratory Therapy.