



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción del paciente que acude al servicio de
nutrición del Centro de Salud Sesquicentenario, Callao
Abril 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN GESTION EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. Pacheco Mendoza, Nydia Catalina

ASESORA:

Mg. López Vega, María Jesús

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de prestaciones asistenciales

PERÚ -2015

Presidente

Secretaria

Vocal

Dedicatoria

A **Dios** por su inmenso amor

A mi esposo Cesar y a mi hija
Grace Valeria, por el gran
apoyo.

Autora

Agradecimiento

A mis compañeros de trabajo del Centro de Salud Sesquicentenario y a todas las personas que me ayudaron en la culminación del presente trabajo

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Nydia Catalina Pacheco Mendoza estudiante del programa Gestión de servicios de salud de la Escuela de posgrado de la universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 15595220 con la tesis titulada “Nivel de satisfacción del paciente que acude al Servicio de Nutrición del Centro de Salud Sesquicentenario, Callao Abril 2014.”. 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: Lima, 13 de diciembre del 2014

Firma.....

Nombres y apellidos:

DNI:.....

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En concordancia con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, el autor presenta el trabajo de investigación “Nivel de satisfacción del paciente que acude al Servicio de Nutrición del Centro de Salud Sesquicentenario, Callao Abril 2014”, con motivos de obtener el grado académico de Magister en Gestión en los servicios de la salud.

La investigación está dividida en siete capítulos, en el capítulo I se presenta la introducción donde se plantea los antecedentes científicos relacionados con la investigación de estudio, se formula los problemas y objetivos de la investigación; se enfocan los fundamentos teóricos de la variable de investigación, como viene a ser el nivel de satisfacción, en el capítulo II se expresa la metodología, el diseño de investigación, métodos, se detallan las técnicas y los instrumentos y fuentes de recolección de datos así como los métodos de análisis de datos; en el capítulo III, se hace una descripción de los resultados; en el capítulo IV se presenta la discusión con estudios similares, luego en el capítulo V y VI se formulan las conclusiones y las sugerencias, y finalmente en el capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y los anexos.

La autora

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCION	11
1.1 Antecedentes	13
1.2 Marco teórico	20
1.3 Justificación	52
1.4 Problema	54
1.5 Objetivos	56
II. MARCO METODOLÓGICO	67
2.1 Variables	58
2.2 Operacionalización	58
2.3 Metodología	59
2.4 Población, muestra y muestreo	59
2.5 Técnicas de recolección de datos	62
2.6 Métodos de análisis de datos	65
III. RESULTADOS	67
IV. DISCUSION	76

V. CONCLUSIONES	80
VI. RECOMENDACIONES	82
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	84
ANEXOS	

RESUMEN

El objetivo, del presente trabajo es determinar el nivel de satisfacción del paciente que acude al Servicio de Nutrición del Centro de Salud Sesquicentenario, Callao, Abril 2014. Se seleccionó una muestra, probabilística de 91 pacientes externos continuadores a la consulta Nutricional.

El método utilizado para el desarrollo de la investigación fue descriptivo. El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL, de “Calidad de Servicio” que es un instrumento adaptado y validado, para ser utilizado en establecimientos de salud en el Perú por Cerna Palomino (2006) y medidos a través de la escala de Likert. Se realizó análisis descriptivo. Los resultados en cuanto al grado de satisfacción de los pacientes externos se encuentran satisfechos parcialmente con los servicios recibidos, comprobados a través de los resultados de las expectativas-percepciones. Las dimensiones con insatisfacción fueron, fiabilidad, capacidad de respuesta y las dimensiones con satisfacción intermedia la empatía, seguridad y aspectos tangibles.

Palabras Claves: Satisfacción, calidad, servicio, empatía, seguridad, aspectos tangibles, capacidad, atención, comodidad.

ABSTRACT

The aim of this work Determine the level of patient satisfaction attends the Nutrition Health Center Sesquicentennial, Callao, April 2014..Se selected a sample of 91 outpatients probabilistic followers to Nutritional consultation.

The method used for the development of the research was descriptive. The instrument used was the SERVQUAL survey, "Quality of Service" which is an instrument adapted and validated for use in health facilities in Peru by Cerna Palomino (2006) and measured by Liker scale. Descriptive analysis was performed. The results in terms of satisfaction outpatients are partially satisfied with the services received , verified by the results of perceptions - expectations. Dimensions with dissatisfaction were, reliability, responsiveness and satisfaction intermediate size empathy, security and tangible aspects.

Key words: satisfaction, quality, service, empathy, security, tangible aspects, capacity, care, comfort.