

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELAS PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE
HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA HOSPITAL GENERAL JAÉN, 2018.**

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

AUTORES:

FERNANDEZ VARGAS, ROGELIO.

ZAMORA ALCÁNTARA, WILMER GUILLERMO.

ASESOR:

M.Cs. LEYDER GUERRERO QUIÑONES.

CHICLAYO - PERÚ

2018.

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por su infinita bondad de no dejarnos de sus manos a nuestros padres por estar en todo momento con nosotros en las buenas y en las malas, por sus palabras motivadoras y consejos que lograron influir fuertemente en cada uno de nosotros fortaleciendo nuestras decisiones y culminar el presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Nuestro sincero agradecimiento al director del Hospital General Jaén, Médico Jorge Huavil Albornoz a la Jefa del departamento de enfermería Mag. Nancy Aurora Guerrero Carrero, jefe del servicio de hospitalización de Medicina Lic. Jesús Córdova Sánchez por brindarnos su apoyo para realizar la presente investigación.

Además mi más sincero agradecimiento al Maestro en Ciencias de la Salud Leyder Guerrero Quiñones para mejorar y concluir el presente trabajo quien con su experiencia contribuyeron en el estudio, al estadístico por su invalorable apoyo en la tabulación de la información, a los Licenciados en Enfermería por su apoyo y motivación.

ÍNDICE

I.- Portada.	
II.- Dedicatoria.	
III.- Agradecimiento.	
IV.- Índice.	
V.- Resumen.	
VI.- Introducción.	1
6.1.-Marco Teórico.	4
6.1.1.-Situación Problemática.	4
6.1.2.-Antecedentes bibliográficos.	8
6.1.3.-Base Teórica.	12
6.2- Problema.	22
6.3- Hipótesis.	22
6.4.- Objetivos.	23
6.5.-Justificación e Importancia del estudio.	23
6.6.- Definición y Operacionalización de variables.	26
VII.- Material y Métodos.	
7.1.-Tipo de investigación.	31
7.2.-Diseño de contrastación de hipótesis.	31
7.3.-Población y muestra: Tipo de muestreo, tamaño de muestra.	32
7.4.-Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos	34
7.5.-Análisis estadístico.	36
VIII.- Resultados.	38
IX.- Cuadros.	39
X .- Discusión.	42
XI .- Conclusiones.	45
XII .- Recomendaciones.	46
XIII.- Referencia Bibliográficas.	47
XIV.- Anexos.	53

RESUMEN

El objetivo de la investigación fué: Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud del servicio de hospitalización de Medicina Hospital General Jaén, 2018. Tipo de investigación cuantitativa, descriptiva de corte transversal, correlacional. La muestra 80 usuarios en condiciones de alta. La técnica que se utilizó encuesta y se aplicó como instrumentos los cuestionarios SERQUAL de satisfacción y el cuestionario SERVQHOS de calidad subjetiva y objetiva. Resultados: El 33,8% son usuarios mayores de 60 años, 58,8% de sexo femenino y el 41,3% de sexo masculino, 31,3% tienen secundaria, 30,0% primaria, 20,0% no tienen estudios, 18,8% superior, 55,0% son de zona Urbana y el 45,0% de zona Rural. El 57,5% de usuarios están satisfechos manifiestan que la calidad de atención es buena, el 32,5% están insatisfechos pero la calidad de atención es buena, el 3,8% satisfecho e insatisfecho y la calidad de atención es regular y mala respectivamente, 2,5% satisfechos manifiestan mala la calidad de atención. El nivel de satisfacción del usuario según las dimensiones, 35,0% demostraron empatía, 23,8% seguridad, 20,0% capacidad de respuesta, 13,8% elementos tangibles, 7,5% confiabilidad. El nivel de calidad según dimensiones el 70,0% demostraron calidad objetiva y el 30,0% demostraron calidad subjetiva.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, calidad de atención.

ABSTRACT

The objective of the investigation was: To determine the satisfaction of the user on the quality of care provided by the health personnel of the hospitalization service of Hospital General Jaén, 2018. Type of quantitative, descriptive cross-sectional, correlational research. The sample shows 80 users in high conditions. The technique used was a survey and the SERQUAL satisfaction questionnaires and the SERVQHOS questionnaire of subjective and objective quality were applied as instruments. Results: 33.8% are users over 60 years old, 58.8% female and 41.3% male, 31.3% have secondary, 30.0% primary, 20.0% have no studies, 18.8% higher, 55.0% are from the Urban Zone and 45.0% from the Rural Zone. 57.5% of users are satisfied that the quality of care is good, 32.5% are dissatisfied but the quality of care is good, 3.8% satisfied and dissatisfied and the quality of care is regular and poor respectively, 2.5% satisfied manifest poor quality of care. The level of user satisfaction according to the dimensions, 35.0% showed empathy, 23.8% security, 20.0% response capacity, 13.8% tangible elements, 7.5% reliability. The level of quality according to dimensions 70.0% showed objective quality and 30.0% showed subjective quality.

Keywords: User satisfaction, quality of attention.