UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA DE UN CENTRO DE SALUD

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Autor:
Bach. Ocaña Román Liseth Karely
https://orcid.org/0000-0002-8815-2986

Asesora:
Dra. Chávarry Ysla Patricia del Rocío
https://orcid.org/0000-0003-0575-3717

Línea de Investigación:

Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana

Pimentel – Perú
2021

RESUMEN

La satisfacción de los usuarios es un indicador de calidad en los servicios de salud en todos los niveles de atención, el cual debe ser tomado en consideración en las auditorias que se realizan en todos los establecimientos sanitario, por ello la investigación tuvo como objetivo elaborar una estrategia de gestión para mejorar la satisfacción del paciente de consulta externa del Centro de Salud San Ignacio Cajamarca 2019; el tipo de investigación fue cuantitativo y diseño descriptivo con propuesta. La población estuvo conformada por 1562 pacientes de consulta externa, se trabajó con una muestra de 180 pacientes. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento que se aplicó fue la escala de Servqual modificada, para su uso en consultorio externo de establecimientos de salud del I nivel de atención, aprobado por el Ministerio de Salud según R.M. N°527-2011/MINSA, fue validado por un comité de juicio expertos del MINSA y la confiabilidad calculada con el coeficiente de alfa de Cronbach de 0,9. Los resultados demostraron que los usuarios se encuentran insatisfechos en la capacidad de respuesta con un 65,9 %, seguido de la fiabilidad con el 64,6%, así también la empatía con el 63,4%, la seguridad con el 61,8% y finalmente los aspectos tangibles con el 62,6%. Se concluye que los pacientes de la consulta externa del establecimiento de salud investigado se encuentran insatisfechos, por lo cual se diseñó una estrategia de gestión basada en la Teoría de la Calidad de Atención de Avedis Donabedian.

Palabras Clave Organización y Administración, Satisfacción del Paciente, Atención Primaria de Salud. (Fuente: DeCS-BIREME)

.

ABSTRACT

User satisfaction is an indicator of quality in health services at all levels of care, which must be taken into consideration in the audits carried out in all health establishments, for this reason the research aimed to develop a management strategy to improve the satisfaction of the outpatient patient of the San Ignacio Cajamarca Health Center 2019; the type of research was quantitative and descriptive design with proposal. The population consisted of 1562 outpatient patients, a sample of 180 patients was used. For data collection, the survey was used as a technique and the instrument that was applied was the modified Servqual scale, for use in an outpatient clinic of health facilities of the I level of care, approved by the Ministry of Health according to R.M. No. 527-2011 / MINSA, was validated by a MINSA expert judgment committee and the reliability calculated with Cronbach's alpha coefficient of 0.9. The results showed that users are dissatisfied in response capacity with 65.9%, followed by reliability with 64.6%, as well as empathy with 63.4%, safety with 61.8 % and finally the tangible aspects with 62.6%. It is concluded that the patients of the outpatient clinic of the investigated health facility are dissatisfied, for which a management strategy was designed based on the Theory of Quality of Care of Avedis Donabedian.

Keywords Organization and Administration, Patient Satisfaction, Primary Health Care. (Source: DeCS-BIREME)