



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORME DE TESIS:

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE SALUD
REPRODUCTIVA EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE
BRINDA EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL PÚBLICO DR.
COSME ARGERICH, BUENOS AIRES – ARGENTINA EN EL AÑO 2009

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADORA

AUTORA:

ROCIO DEL ROSARIO LABORIANO LÓPEZ

ASESOR:

M.Sc. Cristian Jurado Fernández

CHICLAYO, PERÚ

2009.

RESUMEN

Este es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta en el Hospital Público Dr. Cosme Argerich, de la ciudad de Buenos Aires; república de la Argentina durante los meses de agosto a diciembre del 2009.

Este estudio nos permitió evaluar la calidad del servicio de la consulta en la perspectiva del usuario y se apoya en la concepción de Donabedian quién señala tres componentes de la calidad traducidas en este estudio como dimensión humana, técnico-científica y del entorno. La muestra estuvo compuesta por 387 usuarios. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios que acudían a la consulta entre los meses de agosto a diciembre del 2009. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 63 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

En relación a los resultados, encontramos que la satisfacción del usuario fue del medianamente satisfechos en un gran porcentaje; y también encontramos que existe usuarios insatisfechos en un tercio del grupo aproximadamente. El análisis de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad a través del porcentaje de satisfacción e intervalos de confianza mostró que el resultado no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Argentina. Los elementos que tuvieron valores porcentuales muy bajos de satisfacción fueron: el tiempo de espera y la provisión en Farmacia de todos lo medicamentos recetados por el médico tratante.

Las conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo estuvo medianamente satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta ya que el intervalo de confianza del valor porcentual del usuario no alcanza el estándar de satisfacción del 80% establecido por la Dirección de Salud.

ABSTRACT

This study is a quantitative, descriptive, prospective and cross-section that was designed to determine user satisfaction on the quality of health care consultation in the Public Hospital Dr. Cosme Argerich in Buenos Aires; Republic of Argentina during the months of August through December 2009.

This study allowed us to evaluate the quality of consultation service in a user's perspective and relies on the concept of Donabedian who identifies three components of quality in this study translated human dimension of scientific and technical environment. The sample was composed by 387 users. To obtain information, a survey of opinion to users who attended the consultation between the months of August through December 2009. The data collection instrument was comprised of 63 items with an amplitude of scale with five categories summarized in ordinal levels satisfied, moderately satisfied and dissatisfied.

In relation to the results, we found that user satisfaction was satisfied to a large percentage and there are also dissatisfied users in approximately one third of the group. The analysis of the human, technical, scientific and environmental quality through the level of satisfaction and confidence intervals showed that the result does not reach the standard value of user satisfaction of 80% established by the Department of Health Argentina. The items that had very low percentage values of satisfaction were: the waiting time in pharmacy and the provision of all medicines prescribed by your physician.

The findings of this study show that the external user was fairly satisfied with the quality of health care consultation and that the confidence interval of the percentage value of the user does not reach the standard of satisfaction of 80% established by the Department of Health.