



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA

UNIDAD DE POSGRADO

**SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DE SALUD EN USUARIOS DE CONSULTORIO
EXTERNO EN UNA CLÍNICA, ORTHOTRAUMA MEDIC,
CAJAMARCA PERÚ, 2022**

**PRESENTADO POR
GIULIANA RENEE BENITES MONTES**

**ASESOR
JOSE LUIS DELGADO SANCHEZ**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE
PROYECTOS DE INVERSIÓN EN SALUD**

LIMA – PERÚ

2024



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Giuliana Renee Benites Montes

Tesis

DEPÓSITO 2024

My Files

Universidad de San Martín de Porres

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29427:409322123

Fecha de entrega

25 nov 2024, 9:58 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

25 nov 2024, 10:02 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

Benites Montes Giuliana Renee.docx

Tamaño de archivo

8.8 MB

129 Páginas

15,386 Palabras

89,855 Caracteres

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)



Mg. Rosana Gomez Raymundo
Coordinación - Unidad de Posgrado

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

RESUMEN

Objetivo de esta investigación fue determinar la satisfacción de la calidad de los servicios de salud en usuarios de consulta externa en una clínica, Orthotrauma Medic Cajamarca Perú, 2022. **Método:** La población de estudio estuvo constituida por una muestra de 60 usuarios; el enfoque es cuantitativo. El tipo de investigación es descriptivo prospectivo transversal. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL mediante la técnica de entrevista. **Resultados**, la edad media de los participantes fue de 39,20 años con una DE=14,71; más del 75% de los participantes del estudio fueron mujeres y usuarios y fueron atendidos por Médico y Enfermera 86,7% (n=52) y en menor medida por Médico y otros profesionales 13,3% (n=8). La información brindada por los profesionales y el tiempo que dedican a escuchar son los componentes más valorados por los usuarios. **Conclusiones:** Existe una satisfacción global de 66,67,0% (40 usuarios) y 33,33% de insatisfacción (20 usuarios), concluyendo que los aspectos de información y escucha son los componentes más valorados por los usuarios.

Palabras claves: Satisfacción, calidad, pacientes, usuarios.

ABSTRACT

Objective of this research was to determine the satisfaction of the quality of health services in outpatient users in a clinic, Orthotrauma Medic, Cajamarca Peru, 2022.

Method: The study population consisted of a sample of 60 users; the approach is quantitative. The type of research is descriptive prospective cross-sectional. The SERVQUAL questionnaire was applied using the interview technique. **Results:** the average age of the participants was 39.20 years with a SD = 14.71; more than 75% of the study participants were women and users and were attended by Doctor and Nurse 86.7% (n = 52) and to a lesser extent by Doctor and other professionals 13.3% (n = 8). The information provided by professionals and the time they spend listening is the components most valued by users. **Conclusions:** There is an overall satisfaction of 40 users 66.67% and 20 users, 33.33% of quality of care and user satisfaction, the aspects of information and listening are the components most valued by users.

Keywords: Satisfaction, quality, patients, users.