



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto
al cuidado integral que brinda el profesional de
enfermería en el tópico de emergencia del Centro de
Salud Vilcas Huamán Ayacucho – 2016**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias
y Desastres

AUTOR

Mario PACHECO FERNANDEZ

ASESOR

Teresa de Jesús VIVAS DURAND DE ISLA

Lima, Perú

2016

Referencia bibliográfica

Pacheco M. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que brinda el profesional de enfermería en el tópico de emergencia del Centro de Salud Vilcas Huamán Ayacucho – 2016 [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2016.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
 Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSTGRADO



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

INFORME DE CALIFICACIÓN

10/12)
 50
 2
 9/12)

LICENCIADA (O) : PACHECO FERNANDEZ MARIO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CON RESPECTO AL CUIDADO INTEGRAL QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD VILCAS HUAMÁN AYACUCHO - 2016.

ESPECIALIDAD : ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Lima, 26 de julio de 2016

Señor Doctor
SERGIO GERARDO RONCEROS MEDRANO
 Director de la Unidad de Post-Grado
 Facultad de Medicina Humana -UNMSM

El Comité de la especialidad de **ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES** ha examinado el Trabajo de Investigación de la referencia, el cual ha sido calificado con nota de:

Dieciséis (16)

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
 FACULTAD DE MEDICINA
 UNIDAD DE POSTGRADO
 Lic. Esp. **JUANA RUSA BANCHE**
 Programa de Segunda Especialización en Enfermería
 Coordinadora



Teresa Vivas Durand

MG. TERESA VIVAS DURAND.

Mary

RESUMEN

AUTOR : Mario Pacheco Fernández
ASESORA : Mg. Teresa Vivas Durand

En el contexto de la calidad del cuidado, la evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptado por las instituciones de salud como un indicador para medir la calidad de servicios de salud; en tal sentido es que se ha desarrollado el presente trabajo de investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que brinda el profesional de enfermería en el tópico de emergencia del Centro de Salud Vilcas Huamán, Ayacucho. El estudio es tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal; la población estuvo conformada por 869 usuarios externos atendidos en el tópico de emergencia, de enero a diciembre del 2015, por ser una población indefinida la muestra concurrente fue 86 usuarios externos, se utilizó como instrumento un cuestionario de satisfacción. El análisis estadístico fue descriptivo con la aplicación del Software IBM-SPSS versión 23,0. Los resultados de la investigación determinaron que la satisfacción respecto a la dimensión técnico científico de la atención de enfermería fue de nivel medio en 51.2% al igual que en la dimensión humanista con 46.5%. En conclusión, la satisfacción respecto al cuidado de enfermería fue de nivel medio en 48.8% de usuarios externos.

PALABRAS CLAVE: Nivel de satisfacción, usuario externo, cuidado de enfermería

SUMMARY

AUTHOR: Mario Pacheco Fernández

ADVISER: Mg. Vivas Teresa Durand

In the context of the quality of care, evaluation of patient satisfaction has been adopted by health institutions as an indicator to measure the quality of health services; in this sense it is that it has developed this research with the aim of determining the level of satisfaction external user with respect to the comprehensive care provided by the nurse on the topic Emergency Health Center Vilcashuamán, Ayacucho. The study is quantitative, simple descriptive method of cross section; the population consisted of 869 external users treated in the emergency topic, from January to December 2015, being an indefinite population sample was 86 concurrent external users, was used as an instrument a satisfaction questionnaire. The statistical analysis was descriptive to the implementation of IBM Software SPSS version 23.0. The results of the investigation determined that the satisfaction with the technical and scientific dimension of nursing care was 51.2% average level as in the humanistic dimension with 46.5%. In conclusion, the satisfaction with the nursing care was 48.8% average level of external users.nursing care was 48.8% average level of external users.

KEY WORDS: satisfaction level, external user, nursing care