

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**Nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad
de atención del equipo de salud en el programa de
diabetes en un establecimiento de salud Lima - Perú
2017**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciatura en Enfermería

AUTOR

Grecia Alessandra ESPINOZA LEE

ASESOR

Gabriela SAMILLAN YNCIO

Lima, Perú

2018

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención que recibe por parte del equipo de salud en el Programa de Diabetes. **Material y métodos:** Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 60 usuarios del Programa de diabetes, se les aplicó una encuesta de tipo Likert que contó de 16 ítems la cual fue validada por juicio de expertos. **Resultados:** el 55 % de los usuarios presentan un nivel de satisfacción medio, el 23% un nivel alto y el 21 % un nivel bajo. Según dimensiones, el 73% de usuarios presenta un nivel medio. Con respecto a la dimensión técnica y entorno ambos presentan un 56% de nivel de satisfacción medio. **Conclusiones:** El usuario del Programa de Diabetes del Hospital Nacional Dos de Mayo, se encuentra con un nivel medio de satisfacción con respecto a la atención que recibe, encontrando que la dimensión humana presenta mayor influencia.

Palabras claves: *Satisfacción del usuario, calidad de atención, equipo de salud, dimensión humana, dimensión entorno*

ABSTRACT

Objective: To determine the level of user satisfaction with respect to the quality of care received by the health team in the Diabetes Program. **Material and methods:** Study of quantitative type, descriptive of cross section. The population consisted of 60 users of the Diabetes Program, a Likert survey was applied, which included 16 items, which was validated by expert judgment. **Results:** 55% of users have a medium satisfaction level, 23% a high level and 21% a low level. According to dimensions, 73% of users present a medium level. With respect to the technical dimension and environment both have a 56% average satisfaction level. **Conclusions:** The user of the Diabetes Program of the National Hospital Dos de Mayo, has an average level of satisfaction with the care he receives, finding that the human dimension has greater influence.

Keywords: User satisfaction, quality of attention, health team, human dimension, environment dimension