UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE REHABILITACIÓN FÍSICA ESSALUD – 2015.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

Bach. Enf. GUZMÁN CHOTA CARLOS ALFREDO

Bach. Enf. ROMERO VALLES JORGE KEVIN

PUCALLPA – PERÚ

2015

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre características sociodemográficas y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de rehabilitación física de EsSalud.

Es un trabajo no experimental de tipo correlacional, de corte transversal y muestreo por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 100 pacientes que acuden continuamente al servicio de rehabilitación física. Se construyó una encuesta y se incluyó a las dos variables de estudio: las características sociodemográficas y la satisfacción. Para la variable satisfacción se elaboró un instrumento tipo Likert conformado por 27 ítems que se formuló y estructuró atendiendo a las dimensiones: Confiabilidad, Validez, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. Resultados: El 65% de los pacientes presentaron un nivel de satisfacción medio, en relación a la etapa de vida, el 35% de los adultos presentan una satisfacción media (p=0,054), el 41% del género femenino presentó una satisfacción media (p=0,052), el grado de instrucción superior presentó una satisfacción media con 42% (p=0,045), finalmente en la modalidad de ocupación dependiente el 44% presentó una satisfacción media (p=0,016).

Concluyendo: Los pacientes en su mayoría presentaron un nivel de satisfacción medio con el servicio brindado, las dimensiones mejores valoradas fueron: Confiabilidad y seguridad, mientras la dimensión menos valorada fue los aspectos tangibles. La etapa adulta, el género femenino, el grado de instrucción superior y del mismo modo la modalidad de ocupación dependiente presentaron un nivel medio de satisfacción.

Palabras claves: Características sociodemográficas; satisfacción, confiabilidad, seguridad, aspectos tangibles.

ABSTRACT

The following paper has had as goal to determine the relation between the socio-demographic characteristics and the fulfillment on patients who attend the physical rehabilitation service at EsSalud.

This is a non-experimental, correlational-type, transversal-cut and convenience sampling work. The sample was shaped by 100 patients who attend continuously to the physical rehabilitation service. A survey was built and two study variables were included: socio-demographic-characteristics and satisfaction. For the satisfaction variable a Likert-type tool was elaborated shaped with 27 items which was formulated and structured attending to the following dimensions: Trustworthiness, validity, reassurance, empathy and tangible aspects. Results: A 65% of patients showed a mid-level satisfaction rate, according to the stage of life, 35% of adults show a mid-satisfaction (p=0,054), 41% of females show a mid-satisfaction (p=0,052), the high level of education posed a mid-satisfaction with a 42% (p= 0,045), finally the dependent type of work showed a 44% of mid-satisfaction.

In conclusion: Patients mostly presented a medium level of satisfaction according to the provided service, the best-valued dimensions were: Trustworthiness and reassurance, while the less-valued dimensions were the tangible aspects. The adult stage, the female gender, the high level of education and likewise the dependent type of work posed a mid-satisfaction level.

Key words: socio-demographic characteristics, trustworthiness, satisfaction, reassurance, tangible aspects.