

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
HUANUCO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**"PROPUESTA DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS
HOSPITALIZADOS EN LAS DEPENDENCIAS
DE SALUD - HUÁNUCO 2010"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

TESISTAS:

BUSTAMANTE PENADILLO, Diana Mery
CANDELARIO VALVERDE, Lindsay
LOZANO VILCHEZ, Carmen Beatriz

ASESOR: Dr. ABNER FONSECA LIVIAS

HUÁNUCO - PERÚ
2011

RESUMEN

El presente estudio titulado “Propuesta de un instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en las dependencias de salud – Huánuco – 2011”, cuyo objetivo fue proponer un instrumento que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios de hospitalización de “ESSALUD”, “Carlos Showing Ferrari”, “Hermilio Valdizán Medrano” – Huánuco, para el cual se utilizó un diseño descriptivo transversal obteniéndose la información a través de un guía de entrevistas personales. Y una muestra de 107 personas de 18 a 65 años de edad, con capacidades facultativas que cumplan con todos los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de entrevista estructurada cuyo instrumento fue el cuestionario.

Los resultados muestran que existe concordancia significativa; según el juicio de expertos, ya que la concordancia del instrumento en estudio alcanzo un calor de $P = 81\%$

Mientras que la validez del criterio para los ítems, determina que 4 obtuvieron valores menores a 0.20, si “ $r \leq 0.20$ ” el ítem no es válido, es decir debe replantearse o eliminarse.

El instrumento propuesto de satisfacción alcanzo una confiabilidad alta de 0.956.

En conclusión el instrumento es válido y confiable para la aplicación a los centros hospitalarios. Por lo que se recomienda su aplicación en futuras investigaciones.