



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**TESIS**

---

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ACUDEN AL  
CENTRO DE SALUD URCOS, 2022”.**

---

Presentado por la Bachiller:

BACA CALDERON ROSMERY

Para optar al Título Profesional de

Licenciada en Enfermería

Asesora:

Dra. Elizabett Cuba Ambia

Código ORCID:0000-0002-8940-8832

CUSCO, PERÚ

2022



## RESUMEN

La presente investigación titulada: “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DE URCOS, 2022**”, tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al centro de salud de Urcos, 2022; Estudio de enfoque descriptivo, transversal, prospectivo. Con una población de 3700 pacientes que acudieron al centro de salud de Urcos, muestra 297 pacientes. La técnica empleada fue la encuesta, como instrumento el cuestionario SERVQUAL que cuenta con una escala multidimensional diseñado para medir la satisfacción de los usuarios externos. Tuvo como resultados generales 53,9% tienen edades entre 30 y 44 años, 81,5% son del sexo femenino, 48,1% tienen estudios de nivel primario, 96% tienen el seguro integral de salud (SIS), 27,3% acuden más al servicio de enfermería.

Con referencia a la dimensión Fiabilidad 56% está satisfecho y 9 % insatisfecho; en la dimensión capacidad de respuesta 28% satisfecho y 24 % insatisfecho; la dimensión seguridad 80% de satisfecho y un 3 % insatisfecho; la dimensión empatía 69% satisfecho y un 9 % de insatisfecho; la dimensión aspectos tangibles 34% muy satisfecho y 21% insatisfecho. Y como resultados la satisfacción general obtenida en el presente trabajo es de 81%, la cual corresponde a satisfacción alta, respecto a los pacientes que acuden al centro de salud de Urcos.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente, cuidado, calidad de atención.



## ABSTRACT

The present investigation entitled: "LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS ATTENDING THE URCOS HEALTH CENTER 2022", had as general objective to determine the level of satisfaction of patients attending the health center of Urcos, 2022; Study of descriptive approach, cross-sectional. Prospective. With a population of 3700 patients who attended the Urcos health center, sample of 297 patients. The technique used was the survey, as an instrument the SERVQUAL questionnaire that has a multidimensional scale designed to measure the satisfaction of external users. The general results were 53,9% are between 30 and 44 years of age, 81,5% are female, 48,1% have primary education, 96% have comprehensive health insurance (SIS), 27,3% go more to the nursing service.

With reference to the Reliability dimension, 56% are satisfied and 9% dissatisfied; in the responsiveness dimension, 28% satisfied and 24% dissatisfied; the safety dimension 80% satisfied and 3% dissatisfied; the empathy dimension, 69% satisfied and 9% dissatisfied; the tangible aspects dimension, 34% very satisfied and 21% dissatisfied. As a result, the overall satisfaction obtained in this study is 81%, which corresponds to high satisfaction, with respect to the patients who come to the Urcos health center.

Key words: Patient satisfaction, care, quality of attention