

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD MEDICINA HUMANA
Escuela de Medicina



**?SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE
MEDICINA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION, HOSPITAL
BARRANCA CAJATAMBO SBS, AÑO 2017?**

Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

Elaborado por :

ALEJO ROQUE ADRIAN ESTANISLAO

CHIMBOTE

2018

Resumen

La satisfacción es la sensación que tiene el usuario de que sus necesidades han sido cubiertas. La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas (lo que espera) y percepciones (lo que se le brinda) del usuario en relación a los servicios que este le ofrece. De acuerdo con la OMS (2003), la actual situación de salud a nivel mundial ha tenido en los últimos 50 años un retroceso, dando como resultados el aumento de la desigualdad en salud a nivel mundial. Es por ello que un establecimiento de salud tiene que preocuparse por brindar un servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción, ya que estos a la vez nos indicaran que dichas instituciones están trabajando de una forma adecuada en todas sus instancias.