

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD MEDICINA HUMANA
Escuela de Medicina



**“Satisfacción del usuario externo en servicio de emergencia del Hospital La
Caleta, Chimbote 2016”**

Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

Elaborado por :

SERRANO ALAYO YESBHEL SAUL

CHIMBOTE

2017

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote 2016. Se realizó un estudio de tipo descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 372 usuarios externos, para la recolección de los datos se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada por MINSA 2011 a los usuarios que asistieron al servicio de emergencia del Hospital La Caleta, entre los meses de octubre-diciembre 2016. Este estudio nos permitió evaluar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Los resultados obtenidos fueron que los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia muestra un nivel de Satisfacción de 50.61% medianamente satisfecho 37.54% de y un nivel de Insatisfacción de 11.85% que corresponde a la Categoría: aceptable. La Dimensión que presenta mayor Satisfacción es la Fiabilidad (58.8%), seguida de la dimensión de Seguridad (55.44%) y la dimensión de Capacidad de respuesta (52.76%). La dimensión que presenta mayor nivel de insatisfacción es aspecto tangibles (34.54%) seguida de la dimensión de empatía (51.5%). Las conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo estuvo satisfecho con la atención de salud que se brinda en el servicio de emergencia del hospital La Caleta, ya sea por parte del personal médico, personal de enfermería, personal técnico, personal administrativo, etc. los cuales dentro del servicio tienen como objetivo brindar una mejor atención al usuario externo.