

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSTGRADO

SECCION DE POSTGRADO DE LA POSTGRADO



**Satisfacción de los usuarios externos en la atención en el
departamento de radiología - Hospital Nacional "Luis N.
Saenz" Lima - 2015**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro En Ciencias De La Salud Con
Mención En Gestión De Los Servicios De Salud

Autor

Roman Zumaeta, Richard Juan

Lima – Perú
2018

ABSTRACT

El propósito es incrementar la satisfacción del usuario como componente esencial en la competitividad institucional e identificar las necesidades y expectativas de los usuarios como elemento primordial y fundamental en el posicionamiento institucional. Metodología, estudio descriptivo no experimental de corte transversal, con una población de 4940 usuarios y una muestra de 2900 con muestreo probabilístico aleatorio simple, se utilizó Escala de SERVQUAL, cuestionario que mide las dimensiones: cultura de la organización, diseño organizacional y potencial humano del clima laboral validado por MINSA consta de 34 preguntas, que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad como: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles Entre sus resultados podemos determinar que, el nivel de satisfacción en relación a la calidad de atención según la dimensión de tangibilidad, confiabilidad, respuesta pronta, y proyección de seguridad de los usuarios externos atendidos el Departamento de Radiología es de insatisfacción. En la dimensión empatía es de satisfacción. Concluye determinando que el nivel de satisfacción es insatisfacción en relación a la calidad de atención de los usuarios externos atendidos en el Departamento de Radiología del Hospital Nacional Luis N. Sáenz Lima-2015.