

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA



**“SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO COMO INDICADOR DE
CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL GOYENECHÉ ABRIL- MAYO 2014”**

Tesis presentada por el bachiller en

Medicina Humana:

Orlando Bruno Mendoza Apaza

Para optar el Título profesional de

Médico Cirujano

AREQUIPA – PERU

2014



“Todo lo que vivamente
imaginemos, ardientemente
deseamos, sinceramente creamos y
entusiásticamente
emprendamos.... Inevitablemente
sucederá”

Dr. CHRISTIAN BARNARD

Esta tesis está dedicada a toda mi familia por el apoyo que me han brindado en todos estos años.

Gracias...



INDICE GENERAL

PORTADA

RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCION.....	3
CAPITULO I MATERIALES Y METODOS.....	4
CAPITULO II RESULTADOS.....	9
CAPITULO III DISCUSIÓN.....	36
CAPITULO IV CONCLUSIONES.....	39
CAPITULO V SUGERENCIAS.....	41
BIBLIOGRAFIA.....	43
ANEXOS.....	45
ANEXO 1: PROYECTO DE INVESTIGACION.....	46
ANEXO 2.....	75
ANEXO 3.....	77

RESUMEN

La satisfacción del usuario externo se utiliza como un indicador de la calidad de atención. Esto relacionado directamente con las expectativas del usuario externo, y la motivación del personal, como un factor importante en el logro de la satisfacción.

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital Goyeneche de Arequipa durante el periodo Abril-Mayo 2014.

Material y método: Se realiza un estudio de campo de tipo exploratorio y analítico durante los meses de Abril – Mayo del 2014 en el servicio de emergencia del hospital Goyeneche, se encuestó a 452 usuarios, utilizando como herramienta de recolección de datos a la encuesta SERVQUAL, el procesamiento y el análisis correspondiente se realizó con la ayuda del método SERVQUAL.

Resultados: En el análisis de las variables sociodemográficas se encontró que el grupo etáreo con mayor número de usuarios estuvo entre los 19 a 39 años con 46,68%, el sexo que predominó fue el sexo femenino con 63%, el grado de instrucción que predominó fue el secundario con 37,4%, tipo de seguro más utilizado fue el Seguro Integral de Salud con 52,2% y el tópico con mayor asistencia de pacientes fue el de medicina con 36,5%. En el análisis de los aspectos del servicio de emergencia que fueron evaluados tenemos que: la atención en emergencia siempre estuvo a cargo del médico con un nivel de satisfacción de 64,5%, durante la atención en emergencia se respetó la privacidad del paciente con un nivel de satisfacción de 59,5%, el paciente fue atendido con amabilidad, respeto y paciencia con un nivel de satisfacción de 62,2% y que el personal mostró interés para solucionar los problemas del paciente con un nivel de satisfacción de 59,7%; mientras que la atención del laboratorio de emergencia tuvo un nivel de insatisfacción del 71,62%, la información y orientación que se brindó a los pacientes que asistieron al servicio de emergencia tuvo un nivel de insatisfacción de 72,3%.

Conclusión: El nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del hospital Goyeneche del Ministerio de salud fue del 51,6%.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción – usuario externo – emergencia.

ABSTRACT

External user satisfaction is used as an indicator of quality of care. This directly related to external user expectations, and motivation, as an important factor in achieving satisfaction.

Objective: To determine the level of satisfaction of the external service user Goyeneche Arequipa emergency hospital during the period April-May 2014.

Methods: A field study of exploratory and analytical type is done during the months of April-May 2014 in the emergency room of the Hospital Goyeneche, he polled 452 users, using as a tool for data collection survey SERVQUAL give the degree of user satisfaction by Likert scale of measurement.

Results: In the analysis of socio-demographic variables found that the most common age group was 19-39 years with 46.68 %, sex was the predominant female with 63 %, the level of instruction was the most common secondary with 37.4% and type of insurance most used was the comprehensive health insurance with 52.2 %. And the topic in greater flow of medicine to patients was 36.5%. In the analysis of aspects of the emergency services who were tested have to care emergency was provided by the physician with 76 % satisfaction , which for attention in emergency patient privacy was complied with 59.5 % satisfaction , the patient was treated with kindness, respect and patience with 62.2 % satisfaction and staff showed interest to solve the problems of the patient with 59.7 % satisfaction ; a Bad emergency care laboratory with 71.62 % of dissatisfaction and poor information and guidance provided to patients attending the emergency service with 72.3 % of dissatisfaction.

Conclusion: The level of satisfaction of external users of hospital emergency service Goyeneche level III of the Ministry of Health was 51.6%.

KEYWORDS: Satisfaction - external user - emergency.