

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



**PERCEPCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN POR
LOS USUARIOS EXTERNOS DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS DE
HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA JULIO A
DICIEMBRE 2019**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

FLORES MATTA FATIMA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE

MEDICO CIRUJANO

ICA – PERÚ

2020

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción del grado de satisfacción de la atención por los usuarios externos de los principales servicios de hospitalización del Hospital Regional de Ica julio a diciembre 2019.

Metodología: Estudio descriptivo, transversal, prospectivo y observacional, sobre 336 pacientes que se encontraron hospitalizados en los principales servicios del Hospital, distribuyéndose la muestra de manera equitativa y aleatoria en cada servicio. El instrumento utilizado es el cuestionario validado por el MINSA SERVQHOS que cuenta con 5 dimensiones.

Resultados: En la dimensión fiabilidad: El servicio de gineco-obstetricia tiene 72.6% de aprobación, medicina tiene 70.2%, pediatría tiene 58.3% y cirugía 46.4%. En esta dimensión existe 61.9% de aprobación global. En la dimensión capacidad de respuesta: El servicio de gineco-obstetricia tiene 66.7% de aprobación, cirugía tiene 61.9%, medicina tiene 57.1% y pediatría 53.6%. En esta dimensión existe 59.8% de aprobación global. En la dimensión seguridad: El servicio de gineco-obstetricia tiene 81.0% de aprobación, pediatría tiene 64.3%, medicina tiene 61.9% y cirugía 53.6%. En esta dimensión existe 65.2% de aprobación global. En la dimensión empatía: El servicio de pediatría tiene 79.8% de aprobación, gineco-obstetricia tiene 58.3%, medicina tiene 46.4% y cirugía 39.3%, En esta dimensión existe 56% de aprobación global. En la dimensión aspectos tangibles: El servicio de pediatría tiene 84.5% de aprobación, medicina tiene 82.1%, gineco-obstetricia tiene 79.8% y cirugía 61.9%. En esta dimensión existe 77.1% de aprobación global.

Conclusión: La dimensión fiabilidad de la satisfacción, tiene 38.1% de insatisfacción, capacidad de respuesta tiene 40.2% de insatisfacción, seguridad tiene 34.8% de insatisfacción, empatía tiene 44% de insatisfacción y aspectos tangibles tiene 22.9 % de insatisfacción. El grado de satisfacción por la atención recibida por los usuarios externos del Hospital Regional de Ica es de 63.7% dejando un 36.3% por mejorar.

Palabras clave: Percepción, satisfacción de la atención, usuarios externos.