

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**Escuela de Enfermería**



**Nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital  
II - 2 Sullana. julio-diciembre 2015**

Tesis para optar el Título Segunda Especialidad Profesional de Segunda Especialidad en Enfermería en  
Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Elaborado por :

ZÚÑIGA ROMAN ELISA MARIBEL

SULLANA

2016

## Resumen

La presente investigación se realizó, con el Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y familiares acompañantes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-2 Sullana, julio - diciembre 2015. Material y Métodos: El método de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal y retrospectivo. El lugar de estudio fue el servicio de emergencia del Hospital II Sullana. La muestra estuvo constituida por 40 participantes. La técnica utilizada fue la Entrevista, y el instrumento, fue el cuestionario elaborado por autora Huerta (2015), adaptada por la autora del presente estudio; la cual permitió recolectar información. Los datos fueron procesados con el programa estadístico SPSS versión 20. Resultados: La situación sociodemográfica de los usuarios edad entre 18 a 40 años, el 56,1% femenino y el 43,9% masculino. El grado de instrucción el 43,9% tiene secundaria, según tipo de usuario el 75,6% son continuadores y el 24,4% nuevos. El nivel de satisfacción de los usuarios el 46,3% muy satisfecho, el 24,4% muy insatisfecho, el 12,2% extremadamente muy insatisfecho, el 9,8% extremadamente muy satisfecho y el 7,3% muy satisfecho. El nivel de satisfacción de los familiares acompañantes de los usuarios atendidos en emergencia donde el 61,3% satisfecho, el 29% muy insatisfecho y el 9,7% muy satisfecho. Los datos sociodemográficas de los familiares, de acuerdo a la edad el 48,4% entre 18 a 40 años. Según grado de instrucción el 51,6% secundaria, el sexo el 64,5% femenino. El nivel de satisfacción de los familiares acompañantes de los usuarios atendidos en emergencia donde el 61,3% satisfecho, el 29% muy insatisfecho y el 9,7% muy satisfecho. Conclusiones: El nivel de satisfacción de los usuarios el 46,3% muy satisfecho, el 24,4% muy insatisfecho, el 12,2% extremadamente muy insatisfecho, el 9,8% extremadamente muy satisfecho y el 7,3% muy satisfecho. El nivel de satisfacción de los familiares acompañantes de los usuarios atendidos en emergencia. Recomendaciones: Tomar como base los resultados e informarlos y sociabilízarlos con el personal asistencial del Departamento del Emergencia y desarrollar programas de capacitación orientados a fomentar la importancia de una atención oportuna, con calidad y calidez.