

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD POSTGRADO
Escuela de Maestria



**Nivel de satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización del
Hospital Regional Arequipa MAY. ODO. PNP. Julio Pinto Manrique -
Arequipa 2015**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro de Maestro en Gestión en los Servicios de Salud

Elaborado por :

DELGADO ALEMAN DELIA ANGELICA

AREQUIPA

2016

Resumen

Considerando que la Satisfacción del Usuario es precursora de un servicio de salud de buena calidad y que ha tomado relevancia en el mundo a partir de la década de los noventa, es que el presente trabajo de investigación, se llevó a cabo en el HRA.PNP. "JPM" AREQUIPA; específicamente en los servicios de hospitalización, con los siguientes objetivos: Establecer el nivel de Satisfacción, por Área y por Servicio: Las características demográficas y culturales del usuario y las principales deficiencias que producen insatisfacción en el paciente. El presente estudio es de tipo Descriptivo de corte transversal y mixta; basada en una encuesta de satisfacción (Castro Prieto, Villagarcía Zereceda y Saco Méndez, 2003) aplicada a 400 usuarios del HRA.PNP; los resultados obtenidos fueron analizados con técnicas descriptivas: frecuencias, porcentajes, moda, mediana, rango y desviación estándar. Se obtuvo como resultados que el 68% de usuarios es de sexo femenino: promedio de edad 39,94 +- 18,05 años y 46% tiene educación al menos secundaria. El promedio de satisfacción hallado por Áreas fue medianamente intermedio, así tenemos de 3.47 para Hostelería, 3.25 para Técnica y de Recursos; 3.17 para Administrativa y 3,16 para Interrelación-Humana. El promedio por servicios fue de igual forma medianamente intermedio de satisfacción, así tenemos: 3.48 para Pediatría; 3.41 para Cirugía; 3.38 para Medicina; 3.38 para Obstetricia y 3.32 para Ginecología. El nivel de satisfacción del HRA.PNP de Arequipa fue de 3.37. Los resultados obtenidos permiten concluir que el Nivel de Satisfacción del Usuario de los Servicios de Hospitalización del Hospital Regional Arequipa, "Julio PINTO MANRIQUE".PNP, es intermedio. Asimismo, el promedio de satisfacción por áreas fue lo siguiente: Area Hostelería 3.47; Area de Recursos 3.25; Area Administrativa 3.17 y Area de InterrelaciónHumana 3.1. El promedio de satisfacción en los servicios fue: Pediatría 3.48; Cirugía 3.41; Medicina 3.38; Obstetricia 3.38 y Ginecología de 3.32. El promedio de edad encontrado fue de :39.94 +- 18.05. El 68% de los usuarios fue de sexo femenino. No obstante, los ítems con puntajes más bajos fueron: Conocimiento del nombre por parte del personal técnico, Trato por parte del personal administrativo, Costo de Hospitalización e Higiene de los Servicios Higiénicos.