



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO
EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL
ALFREDO CALLO RODRIGUEZ DE SICUANI, CUSCO-
2017”**

Presentado por la Bachiller

Ruth Minerba, LAYME MENDOZA

Para optar al Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Asesora:

Dra. Elizabett, CUBA AMBIA

CUSCO-PERÚ

2017



Título : NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDEN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRIGUEZ DE SICUANI, CUSCO 2017.

Autor : Ruth Minerba Layme Mendoza

Fecha : 12-09-2017

RESUMEN

El trabajo de investigación intitulado “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LOS CONSULTORIO EXTERNOS DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DE SICUANI, CUSCO- 2017**” Tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en los Consultorios Externos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, Cusco-2017, el diseño de investigación fue de tipo descriptivo transversal, con una muestra 280 usuarios mayores de 18 años .La técnica utilizada es la encuesta. Los resultados obtenidos en el presente estudio fueron: La edad de los usuarios es de 18 a 45 años con 66% en mayor cantidad; el sexo femenino predominó en esta encuesta con 78% y masculino 22%.

En nivel de satisfacción tenemos: en la comunicación con el personal de salud de los usuarios resulto; regular 47% y malo 14%, el trato que recibieron por el personal de salud resulto 45% bueno; en tiempo espera para ser atendido resulto 57% más de una hora ½ hora .10%.

Respetan sus creencias respondieron a veces 56% y nunca 15%; Las enfermeras les indican claramente las indicaciones de las recetas médicas respondieron un 66%; la explicación sobre los cuidados a seguir buena 62% y 15%no le brinda información; como son los ambientes y sala de espera 62% menciona incomodos y 12%nada cómodos, cómo ve la limpieza del hospital regularmente un 46% y 17% sucio; respetan su privacidad en la consulta 54% refiere siempre. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario se obtuvo 62 % tiene regular nivel de satisfacción y 11% respondió buena atención.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción, satisfacción del paciente, usuario y cliente.



ABSTRACT

The former investigation work entitled **“EXTERNAL CONSULTING USER’S SATISFACTIONS LEVEL IN ALFREDO RODRIGUEZ CALLO HOSPITAL, SICUANI CUSCO – 2017”** It has as an objective: Determining satisfaction level from external consulting users in Alfredo Rodriguez Callo Hospital, in Sicuani, Cusco during the year 2017. The investigation desing was based in the transversal descriptive type, whit a sample of 280 adult users. The used tecnique was the poll.

The obtained results in the study were: The age rank of the majority of the user (66%) were among 18 – 45 years old. Most of the user were female, with a 78%.

The users satisfaction level in respect to comunicacion with the health personnel, the 47% said it was “regular”, and the 14% said that it was “bad”.

About the treatment they recived from the health personnel, a 45% afirmed it was “good”. And about the waiting time before being attended, a 57% had to wait more than an hour and a 10% had to wait half of an hour.

In other aspects; if the personal respected their beliefs, a 56% answered “sometimes” and a 15% answered “never”. If the nurses gave them clear indications about the prescriptions, a 66% were afirmative. If the explanation about the cares needed was good, 62% said yes, instead a 15% said they were no provided with information.

Relative to the enviroment conditions and the waiting room, the 62% considered this “uncomfortable”, and the 12% “no comfotable at all”. About the cleannes, the 46% percives it as “regular”, and the 17% considered that the enviroment is dirty. If the privacy was respectec during the consult, the 54% said always. And about the general user’s satisfaction level, the result were that for the 62% it was “regular and the 11% afirmed their satisfaction level were “good”.

KEY WORDS: Satisfaction, patient satisfaction, user and client.