



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**“NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS QUE
ACUDEN A CONSULTORIOS EXTERNOS DEL
HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2018”.**

Presentado por la Bachiller:

Baños Morveli, Martha.

Para optar al Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Asesor: Lic. Julio Cesar Valencia
García.

CUSCO – PERÚ

2018



Título : Nivel de satisfacción de usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Regional Cusco 2018.

Autor : - Martha Baños Morveli

Fecha : 03-10-2018

RESUMEN

El presente trabajo intitulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ACUDEN A CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2018”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de usuarios de acuden consultorios externos del Hospital Regional Cusco 2018. El diseño metodológico fue descriptivo transversal, la muestra estuvo conformada por 192 usuarios que acuden a consultorios externos. La técnica utilizada fue la entrevista. Las conclusiones respecto al nivel de satisfacción de los usuarios el 53% se siente insatisfecho sobre la explicación y orientación que brinda es personal, 48% esta medianamente satisfecho sobre la atención del médico en el horario programado, 41% esta medianamente satisfecho sobre el respeto a la programación y orden de llegada, 54% está satisfecho sobre la disponibilidad a la historia clínica para su atención, 55% está insatisfecho sobre la atención rápida en caja o modulo del SIS, 45% está insatisfecho sobre la atención en laboratorio, 61% está insatisfecho sobre la atención en radiología, 41% está insatisfecho sobre la atención en farmacia, 56% esta medianamente satisfecho sobre el respeto a la privacidad durante la atención, 49% esta medianamente satisfecha sobre la atención del médico al momento de realizar examen físico completo y minucioso, 47% esta medianamente satisfecho sobre el tiempo que brinda el medico a contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud, 47% esta medianamente satisfecho sobre la confianza que inspiro la atención médica, 51% esta medianamente satisfecho sobre el trato del personal de consulta externa, 47% esta medianamente satisfecho sobre el interés que mostro el medico en solucionar su problema de salud, 41% esta medianamente satisfecho sobre la explicación que brinda el médico, 58% esta medianamente satisfecho la explicación que brinda el médico sobre el tratamiento a seguir. Se concluye que el 66% esta medianamente satisfecho sobre la atención en consultorios externos, 21% tiene nivel de satisfacción bajo y el 13% tiene un nivel de satisfacción alto.

PALABRAS CLAVES: Nivel de satisfacción, usuario, consultorios.

**ABSTRACT**

He presented a paper entitled "LEVEL OF SATISFACTION OF USERS WHO COME TO EXTERNAL OFFICES OF THE CUSCO REGIONAL HOSPITAL 2018". The objective was to determine the level of satisfaction of users of external offices of Cusco Regional Hospital 2018. The methodological design that was used in the research work was cross-sectional descriptive, the sample population was made up of 179 users who came to outpatient clinics; the population reduction formula was applied. The technique used was the survey. The conclusions regarding the level of satisfaction of users 53% feel dissatisfied about the explanation and guidance provided is personal, 48% is half satisfied about the doctor's attention at the scheduled time, 41% is moderately satisfied about the respect for the programming and order of arrival, 54% are satisfied about the availability to the clinical record for their attention, 55% are dissatisfied about the fast attention in the box or module of the SIS, 45% are dissatisfied about the attention in the laboratory, 61% are unsatisfied about radiology care, 41% are dissatisfied about pharmacy care, 56% are fairly satisfied about respecting privacy during care, 49% are moderately satisfied about the doctor's attention when performing a complete physical examination and meticulous, 47% is moderately satisfied about the time provided by the doctor to answer your questions or questions about your prob slogan of health, 47% is moderately satisfied about the confidence that inspired medical attention, 51% is moderately satisfied about the treatment of outpatient personnel, 47% is fairly satisfied about the interest shown by the doctor in solving their health problem , 41% are moderately satisfied about the explanation provided by the doctor, 58% is moderately satisfied the explanation provided by the doctor about the treatment to follow. It is concluded that 66% are moderately satisfied about the care in outpatient clinics, 21% have a low level of satisfaction and 13% have a high level of satisfaction.

KEY WORDS: Level of satisfaction, user, offices.