

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



**Evaluación de la satisfacción del usuario externo del servicio hospitalización
del Hospital de Apoyo II-2 Sullana**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

MEDINA MIRANDA DOMINGA PETRONILA

CHIMBOTE

2016

Resumen

El presente informe final de investigación tuvo como propósito evaluar el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, el mismo que correspondió a un estudio no experimental transversal puesto que se centró en analizar la variable en estudio, y transversal debido a que la recolección de datos fue en un solo momento en un tiempo único. Se utilizó la técnica de la entrevista donde se aplicó un cuestionario para conocer las expectativas y otro cuestionario para conocer las percepciones de los usuarios externos del servicio de hospitalización del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, los mismos que se aplicaron con la finalidad de recoger los datos generales y específicos considerados en el presente estudio; asimismo dieron como resultado que existen unas brechas donde en su mayoría son mayores las expectativas que las percepciones de los usuarios, como es el caso en que en las expectativas se establece en un 6.67% muy poco importante que los usuarios esperan comprender la explicación que los médicos le brindaran sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos; en un 13.33% poco importante, en un 26.67% de importancia media, en un 6.67% importante, en un 40% muy importante ya que es necesario para los usuarios conocer lo que se les receta y administra durante y después de la hospitalización y en un 6.67% sumamente importante. A su vez en las percepciones se establecen en un 10% muy poco importante que haya comprendido la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos; en un 20% poco importante, en un 26.67% de importancia media, en un 16.67% importante, en un 23.33% muy importante y en un 3.33% sumamente importante; esto debido a que sólo indican y administran los medicamentos sin dar una mayor explicación de los mismos; lo que hace que exista una brecha en que las expectativas son mayores que las percepciones Por lo que recomendamos Motivar a que el equipo de médicos que labora en el servicio de hospitalización del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, brinden un servicio de calidad, realizando visitas médicas diarias, expliquen el motivo por el cual van a ser hospitalizados, explicar el uso de los medicamentos que se les va administrar a los pacientes con el fin que estos se sientan satisfechos.