UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

ESTRATEGIA DE MEJORA CONTINUA BASADA EN ELNIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA PROVIDA, CHICLAYO – PERÚ, EN EL MES DE OCTUBRE 2014.

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

AUTOR

Bach. ROBERTO GENARO JUNIOR LI REYES

ASESOR

Mg. CARLOS ALBERTO CHIRINOS RÍOS.

CHICLAYO – PERÚ

2016

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de hospitalización de la clínica PROVIDA, Chiclayo – Perú, en octubre 2014; cuya importancia radica en la satisfacción del usuario, hoy en día, es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Este es un estudio de tipo cuantitativo – descriptivo y para el levantamiento de la información se utilizó un cuestionario estructurado tipo encuesta (Anexo 01), donde se ha tenido en consideración las dimensiones de la calidad y los correspondientes atributos y estándares establecidos para el nivel de atención. El nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de hospitalización de la clínica PROVIDA, Chiclayo – Perú; fue bueno, pues el 89.2% de las personas encuestadas refirieron que si se les solucionó su problema del cual fue motivo de consulta y que está satisfecha con la atención recibida (81.5%) por parte del personal asistencial del servicio de hospitalización.

ABSTRACT

The objective of this study is to know the satisfaction level of hospitalization external users in PROVIDA clinic, Chiclayo - Perú, October 2014, the importance of users satisfaction its nowadays an important indicator of quality services, nevertheless it's difficult to evaluate it; the methods and mesures for recollection of data usually influence users responds. This is a quantitative study-descriptive, and for the obtaining of data we used a structured questionary like survey (annexe 1) and we took into account the quality dimensions and the stablished attributes and the standars for the attention level. The satisfaction level of hospitalization external users in PROVIDA clinic, Chiclayo - Perú, was good, since the 89.2% of the survey respondent referred that their consultations problems were result, and they are satisfied with the received attention (81.5%) from the professional staff of the hospitalization service.