



**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA  
CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD BRINDADO EN  
HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REFERENCIAL  
FERREÑAFE 2014.”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE  
MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORA**

**Bach. TARYN AZUCENA SILVA ALDANA**

**ASESOR ESPECIALISTA**

**Mg. LUIS ROGER RUBEN ZAPATEL ARRIAGA**

**CHICLAYO - PERU**

**2014**

## **RESUMEN**

La satisfacción del usuario, es un indicador esencial de la calidad de un servicio, por ello este estudio cuantitativo, descriptivo, transversal se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del servicio de salud el área de hospitalización del Hospital Referencial Ferreñafe, en los meses de noviembre a diciembre 2014. La muestra estuvo constituida por 171 usuarios externos que cumplieron con los criterios de elegibilidad, seleccionados a través del muestreo aleatorio simple a los que se les aplicó el cuestionario SERVQUAL modificada y validada con RM 52-2011 MINSA. Los datos se procesaron en Excel, aplicándose estrategias para asegurar la ética y científicidad del estudio. Los resultados revelan que solo el 40.4% de los usuarios externos están satisfecho y que el 59.6% están insatisfechos lo que se repite en las diferentes dimensiones de la calidad de atención medidas. Se concluyó que la mayoría de los usuarios externos se encuentran en un nivel de insatisfacción respecto a la calidad del servicio de salud brindado en hospitalización del Hospital Referencial Ferreñafe 2014 durante el periodo de noviembre a diciembre del 2014.