

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN**  
**SERVICIOS DE SALUD**



Tesis

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN RELACIÓN A LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL ALFREDO CALLO  
RODRÍGUEZ DE SICUANI (HACRS) - 2016”**

**Tesis presentada por:**

**Br. ROXANA HUAMANI ALONSO**

**Para Optar el Grado Académico de:**

**Maestro en Salud Pública**

**Mención Gerencia en Servicios de Salud**

**Asesora: Mgt. Maricela Paullo Nina**

CUSCO – PERU

2019

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral del usuario interno y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani 2016. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Estudio de tipo transversal, descriptivo y correlacional, la población de estudio estuvo constituida por los usuarios externos hospitalizados de ginecología, cirugía, traumatología y medicina, en un total de 224 y por usuarios internos que trabajan en el servicio de Hospitalización, en un total de 76. Se utilizó dos cuestionarios estructurados de LIKERT modificada y SERVQUAL validada por el Ministerio de Salud. **RESULTADOS Y CONCLUSIONES:** Las características generales del usuario interno, según el grupo ocupacional el 23.7% médicos, 31.6% enfermeras, 13.2% obstetras, 3.9% biólogo, 2.6% químico farmacéutico, 2.6% es nutricionista y/o auxiliar en nutrición, 15.8% es técnico en enfermería, el 6.6% personal de limpieza; según la condición laboral el 68.4% son nombrados, 31.6% contratados a plazo fijo; según el tiempo de servicios y puesto actual el 3.9% vienen laborando menos de un año, 27.6% vienen laborando de un año a cuatro años, 68.4% vienen laborando de cinco años a más; el grado de satisfacción del usuario interno es 59% se encuentran satisfechos y 40% se encuentran insatisfechos; las características generales del usuario externo un 56.3% es de sexo femenino y el 43.8% es de sexo masculino; según el nivel de estudios del usuario externo el 5.8% tienen nivel de estudios universitario, 8% técnicos, 52.7% secundaria, el 22.3% primaria y 11.2% analfabetos; según el seguro por el cual se atienden el 86.2% tiene seguro de salud SIS, 4.5% seguro SOAT y 9.4% tiene otros seguros; según el tipo de usuario externo el 83.5% son nuevos y el 16.5% son continuadores; según la especialidad donde fue atendido el 28.6% fue atendido en cirugía, 8% en ginecología, 32.1% en medicina y 16.5% en traumatología. En la satisfacción del usuario externo se observa que en la fiabilidad el 59.1% se encuentran satisfechos, en cuanto la capacidad de respuesta solo el 38% están satisfechos, en la dimensión seguridad el 66% están satisfechos, con respecto a la empatía un 64% están satisfechos, en los aspectos tangibles el 57% están satisfechos. Existe relación entre el grado de satisfacción laboral del usuario interno y la satisfacción del usuario externo, según el valor de la prueba Chi-cuadrada de Pearson. (sig.= 0.00).

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción del usuario interno y del usuario externo y calidad