

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**



**DESEMPEÑO LABORAL EN RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL DEL CUSCO, 2016.**

Tesis presentado por
Br. CARMEN JESÚS QUINTANILLA MUÑOZ
Para optar el Grado Académico de Magister
en Salud Pública mención en Gerencia en
Servicios en Salud
Asesora:
Mgt. Maricela Paullo Nina

CUSCO, PERÚ

2017

RESUMEN

El presente estudio, se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco-2016, tuvo un diseño descriptivo, correlacional y transversal, realizado en dos muestras, una no probabilística de 30 trabajadores de la salud y otra probabilística de 300 usuarios de este servicio. Se empleó una escala de evaluación del desempeño y el instrumento SERVQUAL modificado, ambos validados por el MINSA.

Las características generales de los profesionales de la salud que trabajan en el servicio de Emergencia muestran que la mayoría de los trabajadores tienen más de 40 años en un 56,7%, predomina el personal de sexo femenino en 63,3% el personal de Emergencia está compuesto por licenciados en enfermería con 66,7%, nombrados y contratados en igual porcentaje, y el 76,7% tienen menos de 10 años de servicio.

Las características socioculturales de los usuarios externos participantes del estudio muestran que respecto a la edad, los que más hacen uso de los servicios de emergencia son de 31 a 50 años, representado por el 49,7%, el sexo femenino representa el 66,3%, hay un predominio de las personas que tienen educación superior técnica, representado por 28,5%, y un porcentaje muy parecido de 28,7% se atendió en observación mujeres.

El 60% de los profesionales de la salud en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, presenta un buen nivel de desempeño laboral solo un 40% lo realiza en forma regular. En cuanto a la calidad y cantidad de trabajo el 50% lo realiza en forma muy buena; respecto a la responsabilidad y actitud el 60% de profesionales califican con un buen desempeño laboral y solo un 40% califica como regular.

El 67% de usuarios externos se encuentran insatisfechos, solo un 33% muestra satisfacción con la atención recibida en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco. En fiabilidad se observa que el 80% presenta un nivel de insatisfacción, el 70% en capacidad de respuesta.

Al establecer la relación entre desempeño laboral y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, el 75% de usuarios externos atendidos por profesionales de salud con regular desempeño laboral presentan insatisfacción; en cambio el 100% de pacientes atendidos por profesionales de salud con muy buen desempeño presentan satisfacción.

Así mismo el análisis dimensional plantea que existe relación entre el desempeño laboral de los profesionales de Salud del Hospital Regional del Cusco y la dimensión fiabilidad ($p\text{-valor}=0,000<0,05$), capacidad de respuesta ($p\text{-valor}=0,000<0,05$), seguridad ($p\text{-valor}=0,000<0,05$), empatía ($p\text{-valor}=0,000<0,05$) y aspectos tangibles ($p\text{-valor}=0,024<0,05$).

Palabras clave: satisfacción, desempeño laboral, usuarios, personal de salud.