

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD**



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUE ACUDE A LA CONSULTA EXTERNA MÉDICA DEL
HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO
ESSALUD - CUSCO 2018**

Tesis presentada por:

Bach. Melina Cajamarca Villanueva

**Para optar el Grado Académico de
Maestro en Políticas y Gestión en Salud**

Asesor:

Dr. Samuel Cruz Paredes Calcina

CUSCO – PERÚ

2019

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud - Cusco 2018. El nivel de estudio fue descriptivo - correlacional y transversal; se consideró la técnica muestral probabilística aleatoria simple con distribución muestral proporcional y estuvo conformada por 447 usuarios distribuidos en las diferentes especialidades médicas. Con respecto a los resultados se obtuvo que, en cuanto a la calidad de atención, el 77,40% perciben que es Buena y en cuanto al grado de satisfacción el 78,75% se encuentran Satisfechos; así mismo se encontró que del 77,4% de pacientes que perciben la calidad de atención como Buena, el 70.0% se encuentran Satisfechos; en cuanto a las dimensiones de la calidad de atención, encontramos que las dimensiones: Fiabilidad (59,96%), Seguridad (66,22%), Empatía (58,39%) y Aspectos Tangibles (78,52%), se encuentran en un nivel Bueno de aprobación a diferencia de la Capacidad de Respuesta (50,11%), cuya aprobación es Regular; en cuanto a las dimensiones de la satisfacción del usuario externo, encontramos que, en cuanto a la dimensión: satisfacción por la Atención Médica, el 67,79% manifiesta estar satisfecho y en cuanto a la Atención Administrativa, el 58,84% refiere estar satisfecho. Es así que llegamos a las siguientes conclusiones: existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo; la calidad de atención que se presta en la consulta externa es Buena; los pacientes que acuden a la consulta se encuentran Satisfechos con la atención recibida; con respecto a las variables de control: edad, género, nivel de estudios, tipo de usuario, condición del asegurado y la especialidad médica, en todas ellas el usuario se encuentra Satisfecho con la consulta externa médica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco – 2018.

Palabras Clave: Calidad, Calidad de servicio, Satisfacción del Usuario