

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



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD: CARRERA PROFESIONAL
DE MEDICINA HUMANA**

***“CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL
ANTONIO LORENA DEL CUSCO, 2018”***

TESIS PRESENTADA POR:

JHON KANCHARI MAMANI

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE MÉDICO
CIRUJANO.**

ASESOR: RAMÓN FIGUEROA MUJICA

CUSCO, PERÚ

2018

RESUMEN

Existen muy pocos estudios sobre la calidad de atención médica y satisfacción del usuario externo y menos en el servicio de pediatría. El hospital Antonio Lorena Del Cusco, hospital referencial que presta múltiples servicios incluidas las consultas pediátricas.

El objetivo principal de nuestro trabajo es evaluar la relación entre la calidad de atención médica y la satisfacción del acompañante del usuario externo del servicio de pediatría del hospital Antonio Lorena Del Cusco, 2018, otros objetivos son el conocer las dimensiones de la calidad de atención (fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta) relacionada con la satisfacción del usuario.

Es un estudio descriptivo, no experimental, transversal y asociativo. La muestra se compone de (158) 125 mujeres y 33 varones con edades entre 19 y 50 años mayoritariamente amas de casa y comerciantes.

Se ha utilizado un cuestionario adaptado del SERVPERF y SUCE validados previamente en estudios anteriores.

Los resultados muestran que la puntuación total de los cuestionarios de satisfacción se sitúan por encima de 9 satisfecho (9.7/10) y en cuanto a las dimensiones de calidad, las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta son las mejores valoradas, consideradas como de aceptable y alta calidad (78.30% y 79.75%) respectivamente mientras que la dimensión elementos tangibles es la peor valorada, 26.28% la considera de baja calidad.

Se ha obtenido un rho Spearman 0.609 y al analizar las hipótesis específicas por dimensiones se determinó que en general el rho Spearman es mayor a 0.50, lo que permite interpretar que una mayor calidad de atención médica hay una mayor satisfacción del usuario.