

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN**



**MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**TESIS**

**GRADO DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR LOS  
USUARIOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL  
SERVICIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE  
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SUBREGIONAL DE  
ANDAHUAYLAS, JULIO – SETIEMBRE 2017**

**PRESENTADO POR: JESUS CCOTO RAMOS**

Para optar el grado de:

**MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**ASESOR DE TESIS: DR. GLENN LOZANO ZANELLY**

**2018**

## RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención del servicio con el grado de satisfacción percibido por los usuarios en el Consultorio Externo de Pediatría del Hospital Subregional Andahuaylas (HSA) en el periodo julio – septiembre del 2017. El diseño del estudio fue de tipo correlacional, cuantitativo y de corte transversal. La población de estudio fue constituida por los usuarios mayores de 14 años de edad y acompañantes (madre, padre, familiar responsable o tutor) de niños que acudieron al consultorio externo de pediatría. El tamaño de la muestra fue de 386 usuarios. El instrumento de encuesta que se utilizó para el estudio fue la Encuesta SERVQUAL el cual ya se encuentra estandarizado y validado para este tipo de estudios por el Ministerio de Salud (MINSA).

Se realizaron 386 encuestas, la mayor parte de la población muestral estuvo comprendida entre los 16 y 40 años de edad, fueron del sexo femenino, con estudios de secundaria, lugar de residencia en zona urbana y contaron con el seguro integral de salud (SIS). La calidad de atención en el consultorio externo de pediatría en el periodo de estudio estuvo en relación con el grado de satisfacción global, este fue de 54.3%, es decir que el grado de insatisfacción global fue del 45.7%, lo cual es baja y según la guía técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del MINSA está en el rango en proceso. Las dimensiones de la calidad con el mayor porcentaje de satisfacción fueron Fiabilidad y Seguridad llegando al 61.5%, seguido de aspectos tangibles con 60%. Las dimensiones de la calidad con menor porcentaje satisfacción fue Empatía con un 50.5% y Capacidad de Respuesta con apenas 37.2%.

Las conclusiones fueron: 1. La calidad de atención se relaciona significativamente con el grado de satisfacción global encontrado de 54.3% en los usuarios que acuden al servicio de consultorio externo de pediatría del HSA, siendo esta satisfacción baja y está en el rango en proceso. 2. La dimensión de la calidad Fiabilidad y Seguridad siendo estas altas, tienen el mayor porcentaje de satisfacción y están en el rango aceptable se relacionan con la satisfacción de los usuarios del estudio. 3. La dimensión de la calidad Aspectos Tangibles y Empatía, siendo estas bajas están en el rango en Proceso se relacionan con la satisfacción de los usuarios del estudio. 4. La dimensión Capacidad de Respuesta, siendo esta muy baja, tiene el menor porcentaje de satisfacción y esta el rango de por mejorar se relaciona con la satisfacción de los usuarios del estudio.

**Palabras clave:** calidad de atención, satisfacción de usuarios, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad.

## ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between the quality of care of the service and the degree of satisfaction perceived by users in the Outpatient Clinic of Pediatrics of the Subregional Andahuaylas Hospital (HSA) in the period July - September 2017.

The study design was correlational, quantitative and cross-sectional. The study population was constituted by users over 14 years of age and companions (mother, father, responsible relative or tutor) of children who went to the outpatient pediatric office. The sample size was 386 users. The survey instrument that was used for the study was the SERVQUAL Survey, which is already standardized and validated for this type of study by the Ministry of Health (MINSA).

There were 386 surveys, most of the sample population was between 16 and 40 years of age, were female, with secondary education, place of residence in urban areas and had comprehensive health insurance (SIS). The quality of care in the outpatient clinic of pediatrics in the study period was related to the degree of overall satisfaction, this was 54.3%, meaning that the overall degree of dissatisfaction was 45.7%, which is low and according to The technical guide for the evaluation of external user satisfaction in the health and medical support services of the MINSA is in the range in process. The dimensions of the quality with the highest percentage of satisfaction were Reliability and Safety reaching 61.5%, followed by tangible aspects with 60%. The dimensions of the quality with the lowest satisfaction percentage were Empathy with 50.5% and Response Capacity with only 37.2%.

The conclusions were: 1. The quality of care is significantly related to the degree of overall satisfaction found of 54.3% in the users who come to the outpatient service of pediatrics of the HSA, this satisfaction being low and in the range in process. 2. The quality dimension Reliability and Safety being these high, have the highest percentage of satisfaction and are in the acceptable range are related to the satisfaction of the users of the study. 3. The dimension of quality Tangible Aspects and Empathy, being these falls are in the range in Process are related to the satisfaction of the users of the study.

4. The Response Capacity dimension, being very low, has the lowest percentage of satisfaction and this range of improvement is related to the satisfaction of the users of the study.

**Keywords:** quality of attention, user satisfaction, responsiveness, reliability, security.