

“UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRION”

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**LA CALIDAD DE ATENCION Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO
DEL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA III HUARAL.**

PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN

GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

AUTORA:

BACH. MARÍA DEL CARMEN ASCASIBAR ANDRADE

ASESOR:

M(O). HENRY WILLIAM MARCELO CASTILLO

HUACHO-PERU

2015

RESUMEN

Con el desarrollo de la humanidad, y en particular con los avances en el terreno de la medicina, es necesario hacer un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de mayor calidad.

La calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales eficientes y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida. El presente trabajo tiene como objetivos reflexionar sobre la necesidad de integración de elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, involucrados en el fenómeno de la calidad y enfatizar en su elemento subjetivo: la satisfacción, que representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. Evaluar la satisfacción no sólo permite obtener un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia para aplicar en la institución.

La presente investigación ha estado centrada en “**Determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria III Huaral**”. **Material y métodos:** Estudio descriptivo y transversal, para lo cual se ha considerado 50 pacientes que asistieron a los consultorios externos del Centro de Atención Primaria III Huaral. Como instrumento se estructuró ítems en el contexto de las teorías de SERVPERF y SERVQUAL, que mide el nivel de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria III

Huaral. **Resultados:** El 70% de los pacientes fue del sexo masculino y 30 de sexo femenino; 52% entre 41 y 50 años, seguida del 22%, entre 51 a 60 años; 16% entre 31 a 40 años y por último 10% entre 61 a más años; 58% con instrucción primaria, seguida 36% de la población de Instrucción Secundaria y por último 6% de la población con instrucción de nivel Superior. Con respecto a la **Calidad de Atención, ALTA** el 38% en la dimensión Atención continua/urgencia, 30% en la dimensión Calidad de los profesionales, Equipamiento Tecnológico, 24% dimensión Rapidez en la atención, Buena Atención en administración; **Calidad de atención MODERADA** en la dimensión de Rapidez en la atención 58%, el 48%, en la dimensión Buena atención administrativa, 44% en la dimensión Calidad de profesionales y 42% en la dimensión Continua/urgencia. **Calidad de atención PESIMA**, 70% respecto a la infraestructura, 58% Disponibilidad de profesionales y 42% Diversidad de especialistas, 34% Equipamiento tecnológico. Con respecto a la Satisfacción en el contexto de la teoría de SERVQUAL, la mayor satisfacción mostrada está centrada en el género masculino como que así lo demuestra el cuadro N°19 Resumen de las 5 dimensiones resaltando el en todas el género masculino con promedio porcentual del 14%, el nivel de instrucción primaria muestra una satisfacción promedio del 12% y el nivel de satisfacción de la población urbana muestra un promedio del 13%

Se evidencia que los pacientes en su mayoría perciben de forma favorable la atención que se brinda, pero se debe resaltar que hay un buen porcentaje que percibe en la dimensión de elementos tangibles de manera desfavorable, lo cual hay que reconocer para su mejora.

Palabras clave: Calidad, satisfacción