

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



**PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ACERCA DE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA
EXTERNA DEL SERVICIO DE GINECO –
OBSTETRICIA EN EL HOSPITAL CARLOS
LANFRANCO LA HOZ, NOVIEMBRE – 2016.**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

GERMÁN ANDRÉS DUARTE RUFFNER

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

MÉDICO CIRUJANO

LIMA – PERÚ

2017

RESUMEN

Objetivo: Analizar la percepción que tienen los pacientes acerca de la atención de salud recibida en la consulta externa del servicio de Gineco – Obstetricia, Noviembre – 2016.

Material y Métodos: Estudio descriptivo, corte transversal, observacional, cualitativo y retrospectivo. La muestra del estudio fue de 130 usuarios, de sexo femenino, mayores de 18 años, atendidas en consultorio externo del servicio de Gineco – Obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Noviembre – 2016. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y percepciones. Los datos fueron recolectados en Excel, posteriormente se exportaron al paquete estadístico SPSS.

Resultados: Se halló una insatisfacción global de 75.4% e insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad 71.6%, empatía 68.5%, capacidad de respuesta y aspectos tangibles 67.7% y seguridad 61.5%.

Conclusiones: La insatisfacción hallada 75.4% si bien es muy alta en comparación a estudios previos no sobrepasa a otros resultados. Se encontró que las expectativas son mayores en comparación a las percepciones. La dimensión de fiabilidad es la que mayor nivel de insatisfacción presentó con 71.5%, se debe trabajar en todas las dimensiones para cumplir las expectativas de los usuarios.

Palabras claves: Nivel de satisfacción, calidad de servicio, usuario externo.