

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL
CENTRO DE SALUD NÉSTOR GAMBETTA, 2023**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER:

VILLAR ORDÓÑEZ ANGIE BRIGGITE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

MÉDICO CIRUJANO

LIMA- PERÚ

2023

RESUMEN

OBJETIVO: Delimitar la relación entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción del paciente en el Centro de Salud Néstor Gambetta en el periodo 2023.

MATERIALES Y METODOS: Estudio descriptivo, prospectivo de enfoque cuantitativo, no experimental, de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 317 pacientes atendidas en el Centro de Salud Néstor Gambetta. Los instrumentos fueron encuestas ya validada como SERVQUAL y SUCE.

RESULTADOS: Se obtuvieron resultados relacionados a las variables principales, dimensiones y variables secundarias sobre “Calidad del servicio y Satisfacción de los pacientes atendidos por Consulta externa en el Centro de Salud Néstor Gambetta-Callao, en general los pacientes perciben una calidad de servicio alta en un 75.4% y el 2.2 % baja.

CONCLUSIONES: Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes por consulta externa en el Centro de Salud Néstor Gambetta, Callao, 2023, y se aceptan las hipótesis.

PALABRAS CLAVE: Calidad del servicio, Satisfacción, Consulta externa, Centro de Salud.

Imagen N°1 TURNITIN: primera hoja de informe antiplagio.

TESIS - ANGIE BRIGGITE VILLAR ORDOÑEZ. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL CENTRO DE SALUD NÉSTOR GAMBETTA, 2023


INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.scribd.com Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	es.scribd.com Fuente de Internet	2%
5	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
7	docplayer.es Fuente de Internet	2%
8	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%

Imagen N°2 GYT-FR-64: informe de verificación de software antiplagio

 UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA
"Dr. Wilfredo E. Gardini Tuesta"

INFORME DE PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

FECHA: 7-10-2023

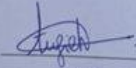

NOMBRE DEL ESTUDIANTE/ PROFESOR/INVESTIGADOR:
Nillar Ordoñez Angie Brigitte

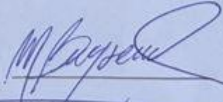
TIPO DE PRODUCTO CIENTÍFICO:

- MONOGRAFÍA ()
- REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA ()
- PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ()
- PROYECTO DE TESIS ()
- TESIS (X)
- ARTÍCULO ()
- OTROS ()

INFORME DE COINCIDENCIAS. (SEGÚN PLATAFORMA SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN): 24%
Tesis titulada: "Calidad del servicio y satisfacción del paciente en el Centro de Salud Néstor Gámbetta, 2023"

COINCIDENCIA: 24%

Conformidad Investigador:

Nombre: Nillar Ordoñez, Angie
DNI: 77103658
Huella: 

Conformidad Asesor:

Nombre: Walter Anthon Malca

MEH-FR-80 V.3 24/05/2023