

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL USUARIO
EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA
GENERAL DEL HOSPITAL LAURA ESTHER
RODRÍGUEZ DULANTO – SUPE – BARRANCA -
LIMA. FEBRERO - JULIO 2016.**

TESIS

**PRESENTADA POR BACHILLER
KAREN PAMELA ALVARADO CEPEDA
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

MÉDICO CIRUJANO

LIMA – PERÚ

2017

RESUMEN

INTRODUCCIÓN: En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados y la satisfacción de los usuarios externos. La calidad de atención en salud se ha convertido en un requisito indispensable para lograr la satisfacción de los usuarios externos; es así que durante la época de los años 90, se inician estudios sobre calidad de servicio. **OBJETIVO:** Determinar la percepción de la calidad del usuario en el consultorio externo de medicina general del Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto – Supe – Barranca - Lima. Febrero - Julio del 2016 **METODOLOGÍA:** Según el carácter de la medida. - Es una investigación de tipo cualitativa, ya que, se definirá las características de cada uno de las variables. Según la profundidad u objetivo. - Es una investigación de tipo descriptivo, debido a que se buscara demostrar el grado satisfacción del usuario externo en el consultorio de medicina general. Según la participación del investigador. - Es una investigación observacional, debido a que el investigador no intervendrá en la modificación o manipulación de los resultados. Según la dimensión temporal. - Es una investigación de tipo transversal, ya que, solo se hará un corte en el tiempo para la recolección de datos. **CONCLUSION:** La presente investigación determina que la percepción de la calidad del usuario que acudió al consultorio externo de medicina general del Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto– Supe – Barranca - Lima. Febrero - Julio del 2016; fue de un 71,4% de insatisfacción encontrándose en un alto grado de mejora ya que supera el 60% de insatisfacción que fue calificado para intervención de acciones correctivas con mayor prioridad. MINSA 2009.

PALABRAS CLAVES: Percepción de la Calidad y Usuario Externo.