



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Medicina Humana

**Calidad de servicio en consulta externa desde la
percepción del usuario externo del centro de salud
Chacra Colorada – enero 2016**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Médico Cirujana

AUTOR

Lissethe Olava RAMIREZ ARGUME

ASESOR

Ronald Espíritu AYALA MENDÍVIL

Lima, Perú

2016

Referencia bibliográfica

Ramirez L. Calidad de servicio en consulta externa desde la percepción del usuario externo del centro de salud Chacra Colorada – enero 2016 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Medicina Humana; 2016.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE MEDICINA




ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

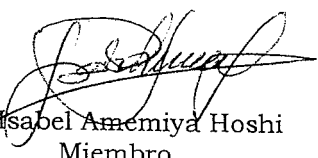
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE MÉDICO CIRUJANA**

Siendo las 13:00 horas del día veinticinco de febrero del año dos mil dieciséis, en la Sala de Sesiones de la Escuela Académico Profesional de Medicina de la Facultad de Medicina, en cumplimiento de lo señalado en el inciso "c" del Art. 66 del Estatuto de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (**R.R. 78337-84**), se reunió el Jurado integrado por los Doctores: Manuel Hernán Izaguirre Sotomayor (Presidente), Luis Américo Reátegui Guzmán (Miembro) y Isabel Amemiya Hoshi (Miembro).

Se realizó la exposición de la tesis titulada "**CALIDAD DE SERVICIO EN CONSULTA EXTERNA DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD CHACRA COLORADA - ENERO 2016**", presentado por doña **Lissethe Olava Ramirez Argume**, para optar el Título Profesional de Médico Cirujana, habiendo obtenido el calificativo de... *buena* (1/3).


Dr. Manuel Hernán Izaguirre Sotomayor
Presidente


Dr. Luis Américo Reátegui Guzmán
Miembro


Dra. Isabel Amemiya Hoshi
Miembro



RESUMEN

OBJETIVO: Determinar la calidad de servicio en consulta externa desde la percepción del usuario externo del Centro de Salud Chacra Colorada durante el período de enero del año 2016. **DISEÑO DE ESTUDIO:** Estudio observacional, cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. **MATERIALES Y MÉTODOS:** Se seleccionó una muestra de 318 usuarios externos de los consultorios externos del Centro de Salud Chacra Colorada en Enero del 2016. Se utilizó un muestreo no probabilístico de voluntarios, empleándose la encuesta SERVQUAL conformada por 22 pares de ítems, la cual midió el nivel de satisfacción calculado mediante la diferencia de las respuestas de las expectativas menos las percepciones (E-P). Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS versión 20. **RESULTADOS:** La calidad de servicio en consulta externa desde la percepción del usuario externo determinó un grado de Insatisfacción Global de 78.3%; asimismo, el grado de insatisfacción evaluado por dimensiones fue de 90.4% en aspectos tangibles, 81.63% en empatía, 74.66% en fiabilidad, 73.19% en capacidad de respuesta y 71.47% en seguridad. **CONCLUSIONES:** La calidad de servicio en consulta externa desde la percepción del usuario externo en el centro de salud Chacra Colorada, durante el mes de enero del 2016, encontró un grado de insatisfacción muy alto (78.3%) en comparación a estudios previos. Además, el porcentaje de insatisfacción por dimensiones fue superior al 60% en todos los aspectos.

Palabras clave: Encuesta SERVQUAL, grado de satisfacción e insatisfacción, calidad de servicio.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To determine the quality of outpatient service from the external user's perception in Chacra Colorada Health Center during January 2016.

STUDY DESIGN: Observational, quantitative, descriptive and cross-sectional study.

MATERIALS AND METHODS: A sample of 318 external users of outpatient Chacra Colorada Health Center was selected in January 2016. Volunteer non-probability sampling was used, using SERVQUAL survey made up of 22 pairs of items which measured satisfaction level calculated by the difference in responses from the expectations less the perceptions (E-P). The data was analyzed using SPSS version 20.

RESULTS: The quality of outpatient service from the external user's perception was determined by the degree of global dissatisfaction (78.3%), likewise, the dissatisfaction degree evaluated by dimensions was 90.4% in tangible aspects, 81.63% in empathy, 74.66% in reliability, 73.19% in responsiveness capacity and 71.47% in security.

CONCLUSIONS: The quality of outpatient service from the external user's perception in Chacra Colorada Health Center, during January 2016, found a very high degree of dissatisfaction (78.3%) compared with previous studies. Furthermore, the percentage of dissatisfaction by dimensions was higher than 60% in all aspects.

Keywords: SERVQUAL survey, degree of satisfaction and dissatisfaction, quality of service.