



**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**Calidad de servicio de la atención al usuario externo, de dos centros de
salud**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

Bach. Tabata Liliana Ordinola Cumpa

ASESOR:

M.sc. Rubén Gustavo Toro Reque

Chiclayo – Perú

2012

RESUMEN

Se estudiaron 160 usuarios externos de los centros de salud La Victoria-I y Paul Harris de la provincia de Chiclayo, la aplicación del cuestionario SERQUAL, se realizó en el mes de enero del 2012; el objetivo de la investigación fue determinar las diferencias significativas en la Calidad de Servicio de atención al usuario; la investigación es de carácter comparativa; en el cual se encontraron los siguientes resultados: existe diferencias significativas ($p < 0,05$) en las escalas Expectativa y Percepción de la Calidad de Servicio de atención al usuario externo siendo los usuarios del C.S. Paul Harris los que presentaron mayor expectativa (media= 80.55) que los usuarios del centro de la Victoria-i (Media= 76=42). Se encontró que los usuarios del Centro de Salud La Victoria tienen mejor Percepción (media=61.25) que los del Centro de Salud de Paul Harris (media=50.65).

Palabras Claves:

Calidad de servicio, calidad de atención, usuario externo, atención ambulatoria

ABSTRACT

This study aimed to determine significant differences of the Quality of Service to the external user of two health centers. The type of research is comparative in nature, was executed in the month of January 2012 being the sample 160 external users, we used the modified SERVQUAL questionnaire with 18 items that assesses five dimensions of quality of service. The results show that there were significant differences ($p < 0.05$) in the expectancy scales and Perceived Quality of Service to the external user with users from JLO those with higher expectation (mean = 80.55) than users of the Victoria (average = 76 = 42). On the other hand we find that user have a better perception in Victoria (mean = 61.25) than those of JLO (mean = 50.65). This research will help establish the vision of "Quality health services" as an alternative reorient health care strategies considering not only the need to broaden the perspective, but to implement mechanisms to ensure service delivery more optimal level.

Keywords:

Quality of service, quality of care, external user, ambulatory