



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**“PERCEPCION DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN QUE RECIBEN EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS
DEL HOSPITAL NAYLAMP”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

BACH. PACHECO BANCAYAN RENZO MARTIN

PIMENTEL, PERÚ – 2014

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que reciben en los consultorios externos del hospital Naylamp , Chiclayo – Perú durante los meses de agosto a diciembre del 2014.

El método es de enfoque cuantitativo , descriptivo , transversal , para esta investigación se utilizó una encuesta elaborado en base a la clasificación propuesta por Donabedian

Con relación a los resultados, la percepción del paciente fueron insatisfechos en gran porcentaje no obstante también se halló pacientes satisfechos. Los elementos que tuvieron valores porcentuales bajos de percepción fue el acceso a citas pues los pacientes manifestaban que eran difícil de conseguir lo cual origina cuellos de botella entre los pacientes

Las conclusiones de esta investigación nos indican que el paciente externo percibió que la calidad de atención que recibía era medianamente satisfecha en relación a sus expectativas

ABSTRACT

This study is quantitative , descriptive , prospective and cross-section that was designed to determine perception on the quality of health care consultation in the Public Hospital Naylamp in Chiclayo -Peru , during the months of April through December 2014

Regarding to result, a great percentage was satisfied but there are those who were In satisfied. A critical point was the access to the appointments which has a bad perception because there is a hole in this item.

To conclude, external patients have moderate expectations about quality of attention