

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**



**“La Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Hospital**

**San Juan De Dios – Pisco 2017”**

**TESIS**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES**

**PÉREZ RÍOS, BERTHA ISABEL**

**HERRERA TOMAYRO, MARIANA**

**ASESOR**

**Mg. ATOCCSA APCHO, VICTOR RAUL**

**CHINCHA – PERÚ**

**2018**

## RESUMEN

La finalidad del estudio fue “determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017”. Estudio de tipo descriptivo-analítico, prospectivo y de corte transversal. Se entrevistó a 141 usuarios externos. Los resultados fueron: el 86.5% (122) usuarios presentaron una satisfacción inadecuada, de los cuales el 71.6% (101), manifestaron que la calidad de atención fue regular. Al realizar el análisis mediante la Chi-cuadrado de Pearson con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$  y 2 gl, para asociar las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción del usuario se obtuvieron los siguientes valores: para la dimensión “elementos tangibles”  $p = 0.002$ , para la dimensión “fiabilidad”  $p = 0.000$ , para la dimensión “capacidad de respuesta”  $p = 0.000$ , para la dimensión “seguridad”  $p = 0.001$ , para la dimensión “empatía”  $p = 0.000$ ; razón por el que se rechaza la Hipótesis nulas específicas y se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital San Juan de Dios de Pisco durante el año 2017.

**Palabras claves:** Calidad de atención, Satisfacción del Usuario, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## ABSTRACT

The purpose of the study was "to determine how the quality of care is related to the satisfaction of the user of San Juan de Dios Hospital - Pisco 2017". Descriptive-analytical, prospective and cross-sectional type study. 141 users were interviewed. The results were: 86.5% (122) users presented an inadequate satisfaction, of which 71.6% (101), stated that the quality of attention was regular. When performing the analysis using the Pearson Chi-square with a level of significance of  $\alpha = 0.05$  and 2 gl, to associate the dimensions of the quality of attention with user satisfaction, the following values were obtained: for the dimension "tangible elements"  $P = 0.002$ , for the dimension "reliability"  $p = 0.000$ , for the dimension "responsiveness"  $p = 0.000$ , for the dimension "security"  $p = 0.001$ , for the dimension "empathy"  $p = 0.000$ ; This is why the null-specific hypothesis is rejected and it is concluded that there is a statistically significant relationship between the tangibles, reliability, responsiveness, security and empathy with the satisfaction of the users served at the San Juan de Dios Hospital in Pisco during the year 2017.

Keywords: Quality of attention, User Satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.