

**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**

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 31-oct.-2022 10:49 a. m. -05  
 Identificador: 1940509622  
 Número de palabras: 25736  
 Entregado: 1

**La Calidad de Atención y su Relación con la S...**  
 Por Mariana Herrera Tomayro

Visualizador de documentos

Índice de similitud	Similitud según fuente
12%	Internet Sources: 12% Publicaciones: 2% Trabajos del estudiante: 6%

incluir citas
incluir bibliografía
excluir las coincidencias menores

modo: ver informe en vista quickview (vista clásica)

imprimir
actualizar
descargar

---

2% match (Internet desde 29-may.-2020)  
<https://pt.scribd.com/document/283410866/CLIMA-ORGANIZACIONAL-EN-RELACION-CON-LA-SASTIFACCION-DE-LOS-USUARIOS-EN-EL-HOSPITAL-SAN-JOSE-DE-CHINCHA-ANO-2014> ✕

---

1% match (Internet desde 20-jul.-2021)  
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

---

1% match (Internet desde 27-sept.-2022)  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6227/T061\\_42719312\\_M.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6227/T061_42719312_M.pdf?isAllowed=y&sequence=1) ✕

---

<1% match (Internet desde 07-oct.-2022)  
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

---

<1% match (Internet desde 23-feb.-2022)  
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

---

<1% match ()  
[Reyes Cabrejos, Oscar Rodrigo. "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el supermercado metro de la Av. próceres de la independencia – Hacienda año 2016", Universidad Cesar Vallejo, 2017](#) ✕

---

<1% match ()  
[Raymundo Felipa, Renzo Eduardo. "Satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Atención en el Centro de Salud Ocucaje, Ica, Junio 2018.", Universidad Cesar Vallejo, 2018](#) ✕

---

<1% match (Internet desde 01-mar.-2019)  
<http://repositorio.ucv.edu.pe> ✕

---

<1% match (Internet desde 05-sept.-2021)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49277/Cabrera\\_PER-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49277/Cabrera_PER-SD.pdf?sequence=1) ✕

---

<1% match (Internet desde 02-oct.-2022)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57703/B\\_Arroyo\\_GMJ-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57703/B_Arroyo_GMJ-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1) ✕

---

<1% match (Internet desde 24-sept.-2022)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25112/Mauricio\\_RBB.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25112/Mauricio_RBB.pdf?isAllowed=y&sequence=1) ✕

---

<1% match ()  
[Atachao Vila, Kevin. "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017", Universidad César Vallejo, 2018](#) ✕

---

<1% match (Internet desde 24-sept.-2022)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28910/Ceclen\\_GB.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28910/Ceclen_GB.pdf?isAllowed=y&sequence=1) ✕

---

<1% match ()  
[Bedoya Benites, Geraldine Samantha. "Cultura organizacional y calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Lima, 2017", Universidad César Vallejo, 2017](#) ✕

---

<1% match (Internet desde 28-sept.-2022)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27190/velez\\_lm.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27190/velez_lm.pdf?isAllowed=y&sequence=1) ✕

---

<1% match (Internet desde 24-sept.-2022)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17749/soriano\\_Is.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17749/soriano_Is.pdf?isAllowed=y&sequence=1) ✕

---

<1% match ()  
[Valdivieso Mendoza, Anggi Zoila. "Gestión de reclamos y atención al cliente en el área de soluciones al cliente en Crediscotia Financiera S.A., San Isidro, Lima 2017", Universidad César Vallejo, 2017](#) ✕

---

<1% match (Internet desde 12-jun.-2022)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85146/Reyes\\_RWJ-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85146/Reyes_RWJ-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1) ✕

---

<1% match ()  
[mand, Elizabet. "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa INSUQUIMICA S.A.C. En San Juan de Lurigancho – 2016", Universidad César Vallejo, 2016](#) ✕

---

<1% match ()  
[Agurto Núñez, Humberto Antonio. "Calidad de atención percibida por el usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, Callao 2015", Universidad César Vallejo, 2018](#) ✕

---

<1% match ()  
[Achahuanco Manchego, Lisseth Mercedes, Franco Lecca, Gerardo Rafael. "Calidad de atención y satisfacción del usuario del hospital Essalud III de Laderas – Chimbote, 2018", Universidad César Vallejo, 2018](#) ✕

---

<1% match () ✕

## 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.