

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



**CALIDAD DE ATENCION RELACIONADA AL NIVEL DE SATISFACCION DE
LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL DEL
HOSPITAL II SAN JOSE DE CHINCHA- MINSA 2020**

TESIS

**PRESENTADA POR LA BACHILLER
NAPA DEL RIO CARMEN DEL ROSARIO**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
MÈDICO CIRUJANO**

CHINCHA - PERÙ

2021

RESUMEN

Introducción: La calidad es un conjunto de atributos y cualidades de un servicio o producto la cual contiene características adecuadas para satisfacer las necesidades, preferencias y expectativas que tiene el consumidor logrando un nivel de satisfacción adecuada.

Objetivo: El presente estudio tiene como finalidad, determinar la “Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa de Medicina General del Hospital” II “San José de Chincha” durante el periodo de Enero a Febrero del 2020. **Material y Métodos:** Se realizó un estudio correlacional, de tipo observacional de corte transversal – prospectivo.

Población y muestra: Estuvo conformado por la población de 200 pac. que acudieron al servicio de consulta externa de medicina general durante los meses de enero y febrero del 2020. **Resultados:** Luego de analizar los datos, se encontró que existe una buena correlación entre la calidad y el nivel de satisfacción con Rho de Spearman 0.77 por lo tanto un 77% de la variabilidad de la Satisfacción es explicada por la variable Calidad. Además, en cuanto a los componentes de la calidad los elementos tangibles obtienen mayores puntuaciones que la empatía la cual tiene los valores más bajos, en cuanto a las dimensiones de la satisfacción la dimensión entorno obtiene mayores puntuaciones a comparación de la dimensión técnica- científica.

Conclusiones: Se concluye que existe una buena correlación positiva entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario lo que se demuestra con un Spearman de es de 0.77.

Palabras clave: Calidad de atención, Nivel de satisfacción.