



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Influencia de la calidad de servicios en la satisfacción de los pacientes
del Hospital de Tingo María, Leoncio Prado 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Arana Cardenas, Sergio Martin (orcid.org/0000-0002-3023-1542)

ASESOR:

Dr. Lopez Cazorla, Alvaro Fernando (orcid.org/0000-0003-3963-5786)

CO-ASESOR:

Dr. Guizado Oscco, Felipe (orcid.org/0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA- PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por siempre ser mi luz del buen camino, y brindar las energías para remar el bote y llegar a la orilla.

A mi padre Sergio Arana que desde el cielo siempre me acompaña en los logros de mis objetivos.

A mi madre, porque siempre estuvo guiándome por el correcto camino de los buenos valores y en la formación profesional.

A mi esposa e hija, por su apoyo incondicional, y constante en el cumplimiento de este objetivo trazado.

Agradecimiento

Expreso mis sinceros y profundo agradecimiento a los docentes de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte y de manera especial a los Doctores Álvaro López y Felipe Guizado, por su constante orientación en el diseño y ejecución del proyecto de investigación. Asimismo, al M.Sc. Econ. Alex, Rengifo Rojas, por su acertada orientación académica. También hago extensivo mi agradecimiento Enma Luna, por su compañerismo, durante esta etapa formación.

Índice de Contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de la investigación | 16 |
| 3.2. Nivel | 16 |
| 3.3 Método de investigación | 16 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 19 |
| IV. RESULTADOS..... | 22 |
| 4.1 Estadística descriptiva | 22 |
| 4.2 Procedimientos correlaciones | 26 |
| V. DISCUSIÓN | 34 |
| VI. CONCLUSIONES | 41 |
| VII. RECOMENDACIONES | 42 |
| VIII. PROPUESTA..... | 43 |
| REFERENCIAS..... | 44 |
| ANEXOS | 61 |

Índice de Tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1. Alfa de Cronbach del Instrumento | 20 |
| Tabla 2. Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio..... | 22 |
| Tabla 3. Distribución de frecuencia agrupada de las dimensiones de la variable calidad de servicio..... | 223 |
| Tabla 4. Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del paciente..... | 24 |
| Tabla 5. Distribución de agrupada de las dimensiones de la variable satisfacción del paciente..... | 25 |
| Tabla 6. P Suedo R cuadro | 26 |
| Tabla 7. Pueba de normaldiad de las variables calidad de servicio y satisfacción del Paciente..... | 27 |
| Tabla 8. Correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente..... | 23 |
| Tabla 9. Correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente | 28 |
| Tabla 10. Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente..... | 29 |
| Tabla 11. Correlación entre la seguridad y satisfacción del paciente..... | 30 |
| Tabla 12. Correlación entre la empatía y la satisfacción del paciente..... | 31 |
| Tabla 13. Correlacion entre elemetos tangibles y satisfacción del paciente | 32 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Diagrama de barras de la variable calidad de servicio | 22 |
| Figura 2. Diagrama de barras agrupada de las dimensiones de la variable calidad de servicio | 23 |
| Figura 3. Diagrama de barras de la variable satisfacción del paciente | 24 |
| Figura 4. Diagrama de barras agrupada de las dimensiones de la variable satisfacción del paciente | 25 |

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del Hospital de Tingo María, 2022. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental y nivel correlacional causal. Así mismo la población estuvo conformada por 38,864 pacientes por el Seguro Integral Social (SIS) y la muestra fueron 87 sufridos. La técnica fue una encuesta y el instrumento un cuestionario de escala Likert con 62 interrogantes. Obteniendo como resultados que la mayoría de los encuestados (74.7%) consideran que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular; mientras el 25.3% afirma que el nivel de bueno. Por otra parte, la mayoría de los encuestados (57.5%) presenta un nivel de satisfacción buena; mientras que el 42.5% de ellos se encuentran en un nivel regular. Concluyendo que, la calidad de servicio se asocia en la satisfacción del paciente en el Hospital de Tingo María 2022; ya que tiene una influencia de $r = 0.680$ y una significancia de 0.000.

Palabras clave: Calidad de servicio, atención y satisfacción del paciente.

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of the quality of service on the satisfaction of the Tingo María Hospital, 2022. The methodology was of a quantitative approach, basic type, non-experimental design and causal correlational level. Likewise, the population was made up of 38,864 patients by the Integral Social Security (SIS) and the sample was 87 suffered. The technique was a survey and the instrument a Likert scale questionnaire with 62 questions. Obtaining as results that the majority of those surveyed (74.7%) consider that the quality of service is at a regular level; while 25.3% affirm that the level is good. On the other hand, the majority of those surveyed (57.5%) present a good level of satisfaction; while 42.5% of them are at a regular level. Concluding that the quality of service influences patient satisfaction at the Hospital de Tingo María 2022; since it has an influence of $r = 0.680$ and a significance of 0.000.

Keywords: Quality of service, care and patient satisfaction.

ABSTRATO

O objetivo desta pesquisa foi determinar a influência da qualidade do serviço na satisfação do Hospital Tingo María, 2022. A metodologia foi de abordagem quantitativa, tipo básico, desenho não experimental e nível de correlação causal. Da mesma forma, a população foi composta por 38.864 pacientes do Seguro Social Integral (SIS) e a amostra foi de 87 sofridos. A técnica foi uma enquete e o instrumento um questionário em escala Likert com 62 questões. Obtendo como resultados que a maioria dos inquiridos (74,7%) considera que a qualidade do serviço se encontra a um nível regular; enquanto 25,3% afirmam que o nível é bom. Por outro lado, a maioria dos pesquisados (57,5%) apresenta bom nível de satisfação; enquanto 42,5% deles estão em nível regular. Concluindo que a qualidade do serviço influencia a satisfação do paciente no Hospital de Tingo María 2022; uma vez que tem uma influência de $r = 0,680$ e uma significância de 0,000.

Palavras-chave: Qualidade de serviço, atendimento e satisfação do paciente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVARO FERNANDO LOPEZ CAZORLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia de la Calidad de Servicios en la Satisfacción de los Pacientes del Hospital de Tingo María, Leoncio Prado 2022", cuyo autor es ARANA CARDENAS SERGIO MARTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| ALVARO FERNANDO LOPEZ CAZORLA DNI: 10553202 ORCID: 0000-0003-3963-5786 | Firmado electrónicamente por: ALOPEZC01 el 14- 01-2023 20:48:21 |

Código documento Trilce: TRI - 0516457