



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL
ESSALUD III DE LADERAS – CHIMBOTE, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

ACHAHUANCO MANCHEGO LISSETH MERCEDES

FRANCO LECCA GERARDO RAFAEL

ASESOR:

MGTR. GUTIERREZ CHILCA RANDALL

LINEA DE INVESTIGACION:

GESTION DE ORGANIZACIONES

CHIMBOTE – PERU

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

ACHAHUANCO MANCHEGO LISSETH MERCEDES

cuyo título es:

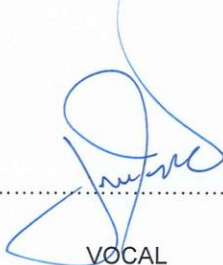
Calidad de Atención y Satisfacción del usuario
del Hospital ESSALUD III De Laderas-Chimbote,
2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (Número).....
Quince (Letras).

Chimbote 06 de 12 Del 2018..


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

FRANCO LECCA GERARDO RAFAEL

cuyo título es:

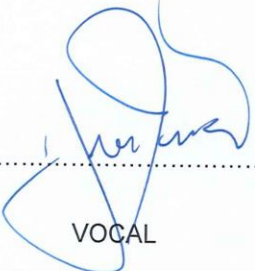
Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Hospital ESSALUD III De Larderas - Chimbote, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (Número).....
QUINCE (Letras).

Chimbote. 06 de 12 Del 2019.


 PRESIDENTE


 SECRETARIO


 VOCAL

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, por bendecirme todos los días, por iluminar mis caminos y permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida, logrando tener tan buena experiencia dentro de mi Universidad.

En honor a mis queridos padres y hermana, quienes con su amor, consejos, paciencia, sacrificio y apoyo incondicional, han dado razón a mi vida para seguir adelante; por ello, me encuentro profundamente agradecido. Todo lo que hoy soy, es gracias a ustedes.

A mis maestros.

Dedico esta tesis a cada uno de ustedes que formó parte de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado, este grupo de graduados y como recuerdo y prueba viviente en la historia, esta tesis, que perdurará dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme la vida y la salud de todos los días, para formarme como profesional.

De manera especial, a mis padres y hermana por su apoyo, amor y sacrificio que demostraron día a día y por el profundo cariño que les profesó.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad y sobre todo, por haber contribuido al desarrollo de mis competencias laborales y profesionales.

A mi profesor Mg. Gutiérrez Chilca Manuel, y Dr. Hugo Espinoza Rodríguez por sus sabias enseñanzas y por su asesoría durante toda la planificación y desarrollo del presente trabajo de investigación.

Los autores.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Achahuanco Manchego Lisseth, con DNI N° 76157461, y Franco Lecca Gerardo, con DNI N° 71627750, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento, que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chimbote, diciembre de 2018



LISSETH ACHAHUANCO MANCHEGO
DNI N°: 76157461



GERARDO FRANCO LECCA
DNI N°: 71627750

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis Titulada “Calidad de Atención y Satisfacción del usuario del Hospital Essalud III de laderas – Chimbote, 2018”, con la finalidad de dar a conocer la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital Essalud de Laderas Chimbote – 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores.

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Presentación.....	vii
Índice	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema.....	28
1.5. Justificación del estudio.....	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos.....	30
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño.....	32
2.2. Variables, Operacionalización.....	33
2.3. Población, muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, Confiability.....	35
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	61
VII. REFERENCIAS	63
ANEXOS	

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital Essalud de Laderas Chimbote – 2018. El método aplicado se caracterizó por utilizar un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental y transversal. La población de estudio conformada por 648 usuarios y una muestra de 242 usuarios a quienes se les aplicó dos cuestionarios para recoger información de las variables de estudio. Los resultados permitieron comprobar que a través del coeficiente de correlación de Spearman (0.833), con una significancia bilateral de 0.000 menor a 0.05, lo que significa una correlación positiva alta y significativa, entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, es decir a una mejor calidad de atención mejor la satisfacción del usuario, comprobándose de esta manera la hipótesis de estudio. Además se logró identificar que, según los usuarios encuestados, en la variable calidad de atención predomina el nivel regular con un 45.5%, tendencia que se repite en el nivel regular en sus dimensiones: elementos tangibles con un 38 %, fiabilidad con un 58.7%, capacidad con un 44.2%, seguridad con un 36%; y, empatía con un 37.2%; en la satisfacción del usuario, según los usuarios encuestados, predomina el nivel regular con un 50.8%, y en cuanto a sus dimensiones: Validez, predomina el nivel regular con un 50.4%; y, en la dimensión Lealtad predomina el nivel bueno con un 40.8%.

Palabras clave: calidad de atención, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad, seguridad, empatía, satisfacción del usuario, validez, lealtad

Los autores.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction of the Essalud Hospital of Laderas Chimbote - 2018. The applied method was characterized by using a correlational descriptive level and a non-experimental and transversal design. The study population consisted of 648 users and a sample of 242 users to whom two questionnaires were applied to collect information on the study variables. The results allowed to verify that through the Spearman correlation coefficient (0.833), with a bilateral significance of 0.000 less than 0.05, which means a high and significant positive correlation, between the variables quality of attention and user satisfaction, ie to a better quality of attention better the satisfaction of the user, thus checking the hypothesis of study. In addition, it was possible to identify that, according to the surveyed users, in the quality of care variable the regular level predominates with 45.5%, a tendency that is repeated at the regular level in its dimensions: tangible elements with 38%, reliability with 58.7% , capacity with 44.2%, security with 36%; and, empathy with 37.2%; in the satisfaction of the user, according to the users surveyed, the regular level predominates with 50.8%, and in terms of its dimensions: Validity, the regular level predominates with 50.4%; and, in the Loyalty dimension, the good level predominates with 40.8%.quality of attention better the satisfaction of the user, thus checking the hypothesis of study.

Keywords: quality of attention, tangible elements, reliability, capacity, security, empathy, user satisfaction, validity, loyalty

The authors.