



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL ÁREA DE CONSULTORIOS
EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL
LAMBAYEQUE, CHICLAYO 2017**

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

AUTOR

DUSTIN JUAN SILVA MEJIA

ASESORA

MGTR. MILEYDI FLORES FERNÁNDEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

CHICLAYO –PERÚ

2017

RESUMEN

La presente investigación titulada: La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en el área de consultorios externos del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo 2017, presenta como objetivo general: Analizar la relación entre la Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el área de consultorios externos del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo 2017. la tesis se realizó en la Institución Pública Hospital Regional Lambayeque, ubicada en la ciudad de Chiclayo, las teorías que fundamentan la investigación fueron los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes fundamentan la calidad de servicio y Kotler & Armstrong, quienes fundamentan la Satisfacción del usuario, el tipo de la investigación fue descriptivo, con diseño correlacional, la muestra se basó en 369 pacientes quienes fueron encuestados en un único momento, habiéndose obtenido la correlación entre las variables, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson aceptable de 0.962. La significatividad de la prueba demuestra lo afirmado ($P_{\text{valor}} = 0.000 < 0.01$), es decir, confirma que existe relación entre las variables de estudio.

Palabras Claves: Calidad de Servicio, Satisfacción del Usuario, expectativas.

ABSTRACT

The present investigation entitled: Satisfaction, of, the, User, and, the, Quality, of, Service of, area, of External Offices, of the Hospital, Regional Lambayeque Chiclayo 2017, presents as general objective: To analyze the relation between Quality of service and user satisfaction in the area of external offices of the Lambayeque Regional Hospital, Chiclayo 201. The thesis was carried out in the Public Institution Lambayeque Regional Hospital, located in the city of Chiclayo, the theories that support the research were the authors Parasuraman, Zeithaml and Berry, who founded the quality of service and Kotler & Armstrong, who founded the user satisfaction, the type of the investigation was descriptive, with correlational design, the sample was based on 369 patients who were surveyed in a single moment, having obtained the correlation between the variables, an acceptable Pearson correlation coefficient of 0.962 was obtained. The significance of the test demonstrates the assertion ($P_value = 0.000 < 0.01$), that is, it confirms that there is a relationship between the study variables.

Key Words: Quality of Service, User Satisfaction, , expectations.