



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo
en el área de emergencia del Hospital de Contingencia
Antonio Lorena Cusco 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Tatiana Huaycochea Cuba

ASESOR:

Dr. Wilder León Quintano

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERU-2018

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el Área de emergencia, del Hospital de Contingencia Antonio Lorena, Cusco 2018”, presenta en su objetivo general, conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco.

La investigación presenta el uso del método descriptivo y corte transversal - correlacional. Se utiliza la técnica de encuestas para la obtención de información a través de un cuestionario llamado SERVQUAL para calidad de servicio al usuario externo. Esto se aplica a una población muestral que está conformada por 2,152 usuarios externos que concurren al área de emergencia del mes de abril 2018.

Concluyendo mediante, el coeficiente de correlación considerable de Spearman, entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, siendo estadísticamente representativo con un coeficiente de Spearman (0.650); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma y válida la afirmación de la hipótesis que si existe una relación directa y significativa con las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco, 2018.

Palabras Claves: Calidad de servicio, satisfacción del usuario externo.

ABSTRACT

The present investigation entitled: "Quality of service and the satisfaction of the external user in the Emergency Area, of the Hospital of Contingency Antonio Lorena, Cusco 2018", presents in its general objective, to know the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of the external user in the emergency area of the Antonio Lorena Contingency Hospital in Cusco.

The research presents the use of the descriptive method and cross - correlational. The survey technique is used to obtain information through a questionnaire called SERVQUAL for quality of service to external users. This applies to a sample population that is made up of 2,152 external users who attend the emergency area of the month of April 2018.

Concluding, by Spearman's considerable correlation coefficient, between the variables quality of attention and user satisfaction, being statistically representative with a Spearman coefficient (0.650); and the value of $p = 0.000 < 0.05$); and with a 99% probability, the affirmation of the hypothesis is confirmed and validated that there is a direct and significant relationship with the variables quality of service and satisfaction of the external user in the emergency area of the Antonio Lorena Contingency Hospital. Cusco, 2018.

Keywords: Quality of service, satisfaction of the external user.