



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POST GRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE SALUD**

Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencia  
de un hospital, Tumbes, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTORA:**

Feijoo Zarate, Estela de Jesús (Código ORCID 0000-0002-9764-9775)

**ASESORA:**

Mg. Merino Flores, Irene (Código ORCID 0000-0003-3026-5766)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Políticas de los Servicios de la Salud

**PIURA - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios, nuestro Padre que creó todo en este mundo, permitiéndome con su bendición ser parte de esta vida, fortaleciéndome y ayudándome a crecer personal y profesionalmente y a hacer realidad mis sueños a pesar de las adversidades.

A mis queridos hijos Dhayron y Einar, su afecto y cariño son detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo y mi orgullo de ser su madre.

A mis maravillosos padres y a mi esposo por estar siempre a mi lado en los buenos y malos momentos.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios, mi Asesora Mg. Merino Flores Irene, por su apoyo durante el desarrollo del estudio, por sus sabios consejos, su paciencia e interés durante el desarrollo de la presente tesis.

A las autoridades del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría, quienes me prestaron el apoyo respectivo para la culminación de este esfuerzo intelectual y profesional.

## Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumento para la recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
Referencia	45
Anexo	50

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b>	Calidad de servicio	18
<b>Tabla 2</b>	Elementos tangibles	19
<b>Tabla 3</b>	Fiabilidad	20
<b>Tabla 4</b>	Capacidad de respuesta	22
<b>Tabla 5</b>	Seguridad	23
<b>Tabla 6</b>	Empatía	24
<b>Tabla 7</b>	Satisfacción del usuario	25
<b>Tabla 8</b>	Humana	26
<b>Tabla 9</b>	Técnico científico	27
<b>Tabla 10</b>	Entorno	28
<b>Tabla 11</b>	Prueba de normalidad	30
<b>Tabla 12</b>	Prueba de normalidad	30
<b>Tabla 13</b>	Correlación entre la variable de calidad de servicio y satisfacción del usuario	31
<b>Tabla 14</b>	Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario	32
<b>Tabla 15</b>	Correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario	32
<b>Tabla 16</b>	Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	33
<b>Tabla 17</b>	Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario	34
<b>Tabla 18</b>	Correlación entre empatía y satisfacción del usuario	34

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b>	Calidad de servicio	18
<b>Figura 2</b>	Elementos tangibles	19
<b>Figura 3</b>	Fiabilidad	21
<b>Figura 4</b>	Capacidad de respuesta	22
<b>Figura 5</b>	Seguridad	23
<b>Figura 6</b>	Empatía	24
<b>Figura 7</b>	Satisfacción del usuario	25
<b>Figura 8</b>	Dimensión humana	26
<b>Figura 9</b>	Dimensión técnico científico	28
<b>Figura 10</b>	Dimensión Entorno	29

## RESUMEN

La presente investigación tuvo la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital, Tumbes, 2021. El tipo de investigación es descriptivo, correlacional, transversal, con enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos que fueron adaptados y aplicados, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento 2 cuestionarios, ambos en escala de Likert. Tuvo una muestra de 137 usuarios asegurados al Sistema Integral de Salud (SIS) que acuden atenderse. La confiabilidad del instrumento se realizó según el coeficiente de alfa de Cronbach obteniendo como resultado 0.786 y 0,748; por lo tanto, el instrumento según el rango de evaluación es confiable y consistente. Se concluye que si existe un predominio donde el nivel de calidad del servicio que se brinda es regular, un 23% (31 usuarios) consideró que es mala, y apenas el 12.4% de ellos (17 usuarios) indicaron que la calidad del servicio es buena. Para medir la correlación de ambas variables, se utilizó el coeficiente de relación Spearman, arrojando un valor de 0,289 y significativa al nivel 0.01, implica que, si existe una correlación positiva, débil entre ambas variables.

*Palabras clave:* Calidad , servicio , satisfacción del usuario .

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the emergency area of a hospital, Tumbes, 2021. The type of research is descriptive, correlational, cross-sectional, with a quantitative approach. For data collection, two instruments were applied that were adapted and applied, the survey was used as a technique and 2 questionnaires as an instrument, both on a Likert scale. It had a sample of 137 users insured to the Comprehensive Health System (SIS) who come for care. The reliability of the instrument was performed according to Cronbach's alpha coefficient, obtaining 0.786 and 0.748 as a result; therefore, the instrument according to the evaluation range is reliable and consistent. It is concluded that if there is a predominance where the level of quality of the service provided is regular, 23% (31 users) considered it to be bad, and only 12.4% of them (17 users) indicated that the quality of the service is good. To measure the correlation of both variables, the Spearman relationship coefficient was used, yielding a value of 0.289 and significant at the 0.01 level, it implies that, if there is a positive, weak correlation between both variables.

*Keywords:* Quality, service, user satisfaction