



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el  
Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima,  
2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en gestión de los servicios de la salud

**AUTORA:**

Br.. Jovanna Maritza Beteta Justo

**ASESOR:**

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

**SECCIÓN**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de los servicios de salud

**PERÚ – 2017**

**Página del jurado**



P/P

---

**Dr. Damián Chumbe Filimón Ángel**

**Presidente**

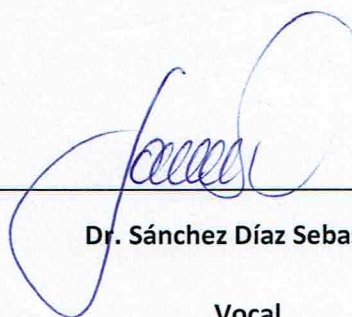


P/P

---

**Mgtr. Valdivieso Gonzales Janet**

**Secretario**



---

**Dr. Sánchez Díaz Sebastián**

**Vocal**

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Jovanna Maritza Beteta Justo, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima 2017, presentada, en 103 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, junio del 2017



**Jovanna Maritza Beteta Justo**

**DNI 40602031**

### **Agradecimiento**

A Dios nuestro señor, por haberme dado salud,  
Permitiéndome culminar mis objetivos.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Jovanna Maritza Beteta Justo, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima 2017, presentada, en 103 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, junio del 2017

---

**Jovanna Maritza Beteta Justo**

**DNI 40602031**

## **Presentación**

Respetables miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima 2017 con el fin de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima 2017 a fin de mejorar la calidad de servicio y la satisfacción.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el Capítulo I se expone la Introducción que incluye, los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos generales y específicos. En el Capítulo II, el Marco Metodológico en el cual se presentan las variables, la operacionalización de las variables, la metodología, los tipos de estudio, el diseño de estudio, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusiones. Capítulo VI Recomendaciones. Capítulo VII Referencias Bibliográficas.

Cumpliendo el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de magíster.

La autora

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima 2017; asimismo, se empleó el método descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 183 personas conformada por los usuarios del citado nosocomio, la técnica empleada para recolección de datos fue la encuesta; y el instrumento utilizado fue un cuestionario con escalamiento Likert.

Los resultados han evidenciado que en citado nosocomio, la calidad de servicio está entre regular y alta: y los usuarios manifiestan estar regularmente satisfechos y satisfechos; es decir, no hay alta calidad en el servicio, ni los usuarios se sienten satisfechos plenamente, asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa de Lima, 2017, siendo el Rho de ,889\*\*; es decir, el índice de correlación al 88.9%. Confirmando a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, satisfacción, capacidad de respuesta, fiabilidad.

## ABSTRACT

The present research entitled "Quality of service and satisfaction of the users of the Emergency Hospital José Casimiro Ulloa - Lima 2017", aimed to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the Emergency Hospital José Casimiro Ulloa - Lima 2017; The cross-sectional, correlational descriptive method was used. The sample consisted of 183 people, made up of the users of the mentioned hospital, the technique used to collect data was the survey. And the instrument used was a questionnaire with Likert scaling.

The results have shown that in the aforementioned hospital, the quality of service is between regular and high: and the users state that they are regularly satisfied and satisfied; That is to say, there is no high quality in the service, nor the users feel fully satisfied, it has also been determined the existence of a high and significant positive correlation between the quality of service and the satisfaction of the users of the Emergency Hospital José Casimiro Ulloa de Lima, 2017, being the Rho de, 889 \*\*; That is, the correlation index to 88.9%. Confirming the higher quality of service, greater user satisfaction.

Key words: Quality of service, satisfaction, responsiveness, reliability.



## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xiii</b>
2.1. Antecedentes .....	16
Antecedentes internacionales .....	16
Antecedentes nacionales .....	17
2.2. Fundamentación científica, técnica o humanística.....	21
2.3. Justificación .....	41
2.4. Problemas.....	43
2.5. Objetivos .....	44
2.6. Hipótesis .....	45
<b>II. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>46</b>
2.1. Variables.....	47
2.2. Operacionalización de variables .....	48
2.3. Metodología .....	49
2.4. Método de investigación .....	49
2.5. Tipo de estudio .....	50
2.6. Diseño.....	50
2.7. Población, muestra y muestreo.....	51
2.8. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	53
2.9. Método de análisis de datos .....	54
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>56</b>
<b>IV DISCUSIÓN .....</b>	<b>80</b>
<b>V CONCLUSIONES .....</b>	<b>87</b>
<b>VI RECOMENDACIONES .....</b>	<b>90</b>

<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	92
<b>VIII ANEXOS</b> .....	99
ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	100
ANEXO 2 INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN .....	1022
ANEXO 3 VALIDACION DE INSTRUMENTO .....	104
ANEXO 4 BASE DE DATOS .....	110
ARTÍCULO CIENTIFICO .....	123

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable 1: Calidad de servicio .....	48
Tabla 2: Variable (2) Satisfacción de los usuarios.....	48
Tabla 3: Validación por juicio de experto.....	53
Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad de calidad de servicio .....	53
Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad de satisfacción del usuario .....	54
Tabla 6: V1: Frecuencias de calidad de servicio .....	57
Tabla 7: Frecuencias de elementos tangibles .....	58
Tabla 8: Frecuencias de capacidad de respuesta .....	58
Tabla 9: Frecuencias de Fiabilidad .....	59
Tabla 10: Frecuencias de empatía.....	60
Tabla 11: D5: Frecuencias de seguridad.....	61
Tabla 12: V2: Frecuencias de satisfacción del usuario.....	62
Tabla 13: D1: Frecuencias de expectativas .....	63
Tabla 14: D2: Frecuencias de la fidelización .....	64
Tabla 15: D3: Frecuencias de credibilidad .....	65
Tabla 16: contingencia V1: Calidad de servicio * V2: Satisfacción del usuario .....	67
Tabla 17: contingencia D1: Elementos tangibles * V2: Satisfacción del usuario.....	68
Tabla 18: contingencia D2: Capacidad de respuesta * V2: Satisfacción del usuario ...	70
Tabla 19: contingencia D3: Fiabilidad * V2: Satisfacción del usuario .....	71
Tabla 20: contingencia D4: Empatía * V2: Satisfacción del usuario .....	72
Tabla 21: contingencia D5: Seguridad * V2: Satisfacción del usuario .....	73
Tabla 22: Correlaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario .....	74
Tabla 23: Correlaciones entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario ...	75
Tabla 24: Correlaciones entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario .....	76
.....	
Tabla 25: Correlaciones entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario .....	77
Tabla 26: Correlaciones entre la empatía y la satisfacción del usuario .....	78
Tabla 27: Correlaciones entre la seguridad y la satisfacción del usuario.....	79

## Lista de figuras

Figura 1: Calidad de servicio.....	26
Figura 2: Modelo SERQUAL .....	27
Figura 3: calidad de servicio .....	57
Figura 4: Elementos tangibles.....	58
Figura 5: capacidad de respuesta.....	59
Figura 6: Jerarquía de autoridad.....	60
Figura 7 Empatía .....	61
Figura 8: Seguridad .....	62
Figura 9: V2: Satisfacción del usuario.....	63
Figura 10 D1: Expectativas .....	64
Figura 11: D1: Fidelización .....	65
Figura 12: D3: Credibilidad .....	66
Figura 13: contingencia V1: Calidad de servicio * V2: Satisfacción del usuario.....	67
Figura 14 contingencia D1: Elementos tangibles * V2: Satisfacción del usuario.....	69
Figura 15 contingencia D2: Capacidad de respuesta * V2: Satisfacción del usuario ...	70
Figura 16: contingencia D3: Fiabilidad * V2: Satisfacción del usuario .....	71
Figura 17: contingencia D4: Empatía * V2: Satisfacción del usuario .....	72
Figura 18: contingencia D5: Seguridad * V2: Satisfacción del usuario .....	73