



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los usuarios en Consultas Externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR(AS):

ALIAGA SALDARRIAGA, Yajaira Beatriz Mardoll (ORCID: 0000-0002-6708-2093)
PAZ OLIVO, Gianella Geraldine (ORCID: 0000-0003-3090-8776)

ASESOR METODÓLOGO:

Mgtr. GUTIÉRREZ CHILCA, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

ASESOR TEMÁTICO:

Mgtr. LANDERS MOSCOL, Mario Arturo (ORCID: 0000-0003-4051-6119)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi padre German Aliaga. A mi madre Martha Saldarriaga. A mi mamita Martha Torres por el apoyo brindado y a mis dos hijos Sebastián y Matteo por el tiempo restado.

Yajaira Beatriz Mardoll Aliaga Saldarriaga

A mi padre Segundo Paz. A mi madre Luz Olivo y mis hermanos Jhonatan y Carlos, por el inmenso apoyo que siempre me brindó mi familia.

Gianella Geraldine Paz Olivo

Agradecimiento

Haciendo un reconocimiento especial a Dios, por su gracia y voluntad de darme las fuerzas para poder seguir adelante en este camino. A mis padres Germán Aliaga y Martha Saldarriaga, por inculcarme los valores necesarios los cuales guían mi camino personal y profesional, así como también un reconocimiento a los docentes de la Universidad César Vallejo, por brindarme los conocimientos necesarios adquiridos a lo largo de la carrera profesional.

A Dios infinitamente, por ser único e indiscutible que guía mis pasos. A mis padres Segundo Paz y Luz Olivo, por todo el apoyo y confianza brindada siempre. A mis hermanos que siempre han estado conmigo para ser mi soporte en los momentos difíciles. Y finalmente a los docentes que nos formaron con dedicación en la vida académica.

Página del Jurado

 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)

ALIAGA SALDARRIAGA YAJAIRA BEATRIZ MARDOLL

cuyo título es:

"CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS EN CONSULTAS EXTERNAS DEL HOSPITAL
REGIONAL ELCAZAR GUZMÁN BARRÓN, NUEVO CHIMBOTE
2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:17..... (Número).....
.....DIECI SIETE..... (Letras).

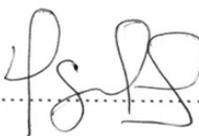
Chimbote..10 de...07.. Del 20..19..


.....
PRESIDENTE

Mgtr. Randall Manolo Gutiérrez Chilca


.....
SECRETARIO

Mgtr. Mario Arturo Landers Moscol


.....
VOCAL

Mgtr. Aguilar Sánchez Mirely Sonia



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)

PAZ OLIVO GIANEUA GERALDINE

cuyo título es:

«CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN CONSULTAS EXTERNAS DEL HOSPITAL REGIONAL
ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, NUEVO CHIMBOTE 2019»

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: ¹⁷ (Número).....

..... DIECISIETE (Letras).

Chimbote ¹⁰ de ⁰⁷ Del 20.19.

PRESIDENTE

Mgtr. Randall Manolo Gutiérrez Chilca

SECRETARIO

Mgtr. Mario Arturo Landers Moscol

VOCAL

Mgtr. Aguilar Sánchez Mirelly Sonia

Declaratoria de autenticidad

Nosotras, Yajaira Beatriz Mardoll Aliaga Saldarriaga con DNI N° 44397447 y Gianella Geraldine Paz Olivo con DNI N° 75171589, estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los Usuarios en Consultas Externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019”, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y autentica.

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

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

Chimbote, julio de 2019.



YAJAIRA BEATRIZ ALIAGA SALDARRIAGA

DNI N° 44397447



GIANELLA GERALDINE PAZ OLIVO

DNI N° 75171589

Índice

Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	24
2.1. Tipo y diseño de investigación	24
2.2. Operacionalización de variables	25
2.3. Población, muestra y muestreo	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5. Procedimiento	32
2.6. Métodos de análisis de datos	32
2.7. Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS	54
ANEXOS	59

RESUMEN

La presente investigación titulada “Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los usuarios en Consultas Externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los usuarios en Consultas Externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Para el desarrollo de este trabajo de investigación se utilizaron dos cuestionarios bajo la escala de Likert, el primero para medir el nivel de la Calidad de Servicio y el segundo para medir el nivel de la Satisfacción de los Usuarios, los cuales han sido aplicados a una muestra de 375 pacientes, en base al promedio mensual de asistencia de los usuarios atendidos durante el periodo de enero a mayo del año 2019 que fue de 15,589 usuarios. Se utilizó el tipo de investigación descriptivo correlacional y diseño de investigación no experimental – transversal. Así mismo, como resultado se obtuvo mediante la prueba estadística del Chi Cuadrado la relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, obteniendo un valor de 141.964, lo que es mayor al valor tabular de 9.49, permitió aceptar la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. Por otro lado, se determinó que el Nivel de Calidad de Servicio es de nivel medio expresado con un 69%. Respecto a las principales dimensiones de la calidad, se obtuvo que el 48% opinan que el nivel es medio respecto a Elementos tangibles y 59% es de nivel medio respecto a Capacidad de Respuesta. También se determinó que el nivel de la satisfacción de los usuarios es de nivel medio expresado con un 66%. Respecto a la principal dimensión de la satisfacción, se obtuvo que el 55% consideraron que Aspectos relacionados al personal es de nivel medio.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The present research entitled "Quality of Service and Level of Satisfaction of Users in External Consultations of the Eleazar Guzmán Barron Regional Hospital, Nuevo Chimbote 2019", had the general objective of determining the relationship between Quality of Service and Level of Satisfaction of users in Queries External of the Eleazar Guzmán Barron Regional Hospital. For the development of this research work, two questionnaires were used under the Likert scale, the first to measure the level of Quality of Service and the second to measure the level of User Satisfaction, which have been applied to a sample of 375 patients, based on the average monthly attendance of users attended during the period from January to May 2019, which was 15,589 users. The type of correlational descriptive research and non-experimental transversal research design was used. Likewise, as a result, the relationship between Quality of Service and User Satisfaction was obtained by means of the statistical test of the Chi-square, obtaining a value of 141.964, which is greater than the tabular value of 9.49, allowed to accept the alternative hypothesis and rejected the null hypothesis. On the other hand, it was determined that the Service Quality Level is of a medium level expressed with 69%. Regarding the main dimensions of quality, it was found that 48% think that the level is medium with respect to tangible elements and 59% is medium level with respect to Response Capacity. It was also determined that the level of user satisfaction is of a medium level expressed with 66%. Regarding the main dimension of satisfaction, it was found that 55% considered that Aspects related to personnel is of medium level.

Keywords: Quality, service, satisfaction and user.