



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL
ÁREA DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO
SABOGAL SOLOGUREN, CALLAO, 2013

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

RENZO MOISÉS AYARZA TALLEDO

ASESOR:

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

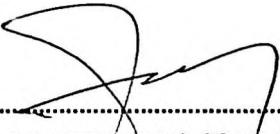
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

2014

Página del Jurado

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



DR. BERNARDO COJAL LOLI
PRESIDENTE



ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA
SECRETARIO



ECO. FANNY ZAVALA ALFARO
VOCAL

DEDICATORIA

A mi familia por darme la fortaleza para seguir adelante y concluir mi meta.

A Dios por no abandonarme y darme la fuerza cada día para alcanzar mi sueño.

A ESSALUD por darnos la oportunidad y apoyo

A mi Alma Mater, la Universidad César Vallejo y al Programa SUBE por brindarnos todos los conocimientos.

A los docentes y compañeros.

Renzo Moisés Ayarza Talledo

AGRADECIMIENTO

A ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mis padres por su constante apoyo y comprensión en todo momento

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mis asesores de tesis, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito

Así también a mis compañeros de trabajo por su invaluable apoyo durante toda la etapa de mi formación profesional.

Renzo Moisés Ayarza Talledo

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Renzo Moisés Ayarza Talledo, con DNI N° 07265916, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, San Juan de Lurigancho 28 de Abril del 2014.

Renzo Moisés Ayarza Talledo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada *Calidad de servicio y Satisfacción del paciente en el Área de Radiología del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2013*, con la finalidad de determinar la manera como se relacionan la calidad de servicio con la satisfacción del paciente en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Renzo Moisés Ayarza Talledo

ÍNDICE

Página

CARÁTULA

PÁGINAS PRELIMINARES

| | |
|------------------------------|-----|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |

I. INTRODUCCIÓN

| | |
|---|----|
| Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística | 1 |
| Justificación | |
| 1.1. Problema | 18 |
| 1.2. Hipótesis | 18 |
| 1.3. Objetivos | 19 |

II. MARCO METODOLÓGICO

| | |
|--|----|
| 2.1. Variables | 20 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 20 |
| 2.3. Metodología | 21 |
| 2.4. Tipos de estudio | 21 |
| 2.5. Diseño | 21 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 22 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 23 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 23 |

| | |
|-----------------|----|
| III. RESULTADOS | 24 |
|-----------------|----|

| | |
|---------------|----|
| IV. DISCUSIÓN | 40 |
|---------------|----|

| | |
|-----------------|----|
| V. CONCLUSIONES | 43 |
|-----------------|----|

VI. RECOMENDACIONES

45

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

46

ANEXOS

Anexo 1: Marco conceptual

Anexo 2: Determinación de la muestra

Anexo 3: Matriz de consistencia I - II

Anexo 4: Encuesta 01: Calidad de Servicio

Anexo 5: Encuesta 02: Satisfacción del paciente

Anexo 4: Validación de Expertos

ÍNDICE DE TABLAS

| | | Página |
|----------|--|--------|
| Tabla 1 | <i>Dimensión Calidad</i> | 24 |
| Tabla 2 | <i>Dimensión Elementos Tangibles</i> | 25 |
| Tabla 3. | <i>Dimensión Confiabilidad</i> | 26 |
| Tabla 4. | <i>Dimensión Capacidad de respuesta</i> | 27 |
| Tabla 5 | <i>Dimensión Seguridad</i> | 28 |
| Tabla 6 | <i>Dimensión Empatía</i> | 29 |
| Tabla 7 | <i>Variable Satisfacción</i> | 30 |
| Tabla 8 | <i>Dimensión Expectativas</i> | 31 |
| Tabla 9. | <i>Dimensión Credibilidad</i> | 32 |
| Tabla 10 | <i>Correlación entre Satisfacción y Elementos Tangibles</i> | 33 |
| Tabla 11 | <i>Correlación entre Satisfacción y Confiabilidad</i> | 34 |
| Tabla 12 | <i>Correlación entre Satisfacción y Capacidad de respuesta</i> | 35 |
| Tabla 13 | <i>Correlación entre Satisfacción y Seguridad</i> | 36 |
| Tabla 14 | <i>Correlación entre Satisfacción y Empatía</i> | 37 |
| Tabla 15 | <i>Correlación Calidad vs. Satisfacción</i> | 38 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | Página |
|-----------|---|--------|
| Figura 1 | <i>Dimensión Calidad</i> | 24 |
| Figura 2 | <i>Dimensión Elementos Tangibles</i> | 25 |
| Figura 3. | <i>Dimensión Confiabilidad</i> | 26 |
| Figura 4. | <i>Dimensión Capacidad de respuesta</i> | 27 |
| Figura 5 | <i>Dimensión Seguridad</i> | 28 |
| Figura 6 | <i>Dimensión Empatía</i> | 29 |
| Figura 7 | <i>Variable Satisfacción</i> | 30 |
| Figura 8 | <i>Dimensión Expectativas</i> | 31 |
| Figura 9. | <i>Dimensión Credibilidad</i> | 32 |
| Figura 10 | <i>Correlación entre Satisfacción y Calidad</i> | 39 |

RESUMEN

Calidad de servicio y satisfacción del paciente en el Área de Radiología del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2013 es el título de la investigación que presento, tuvo como objetivo general reconocer la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del paciente en el área de radiología del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2013.

La calidad de servicio ha sido evaluada en función a los componentes que determina Parasuraman como dimensiones, siendo ellas, los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y empatía, mientras que la satisfacción del usuario es evaluada por las expectativas y la credibilidad, componentes establecidos por Kotler.

El objetivo general del estudio ha sido determinar la manera en que se relacionan la calidad de servicio con la satisfacción del paciente. La población estuvo conformado por 252 usuarios referidos al Área de Radiología en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. La muestra comprendió a 156 usuarios, a quienes se les aplicó dos Cuestionarios para medir las variables: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario, quien tiene procedencia de Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización y Referencias; sucede entonces que la carencia de insumos, el desempeño laboral y la demanda de atención se convierten en elementos distractores y detractores de un servicio eficiente. Los elementos tangibles, la confiabilidad, la seguridad, la empatía y la capacidad de respuesta constituyen el carácter precario en la calidad del servicio, lo que genera que los usuarios perciban que sus expectativas y credibilidad se vean afectadas.

Palabras claves: Calidad de Servicio, Satisfacción del paciente, Credibilidad, Empatía.

ABSTRACT

Service quality and patient satisfaction in the Area of Radiology of the Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2013 is the title of the research that I present, had as its overall objective to recognize the relationship between quality of service with patient satisfaction in the radiology area Sologuren Alberto Sabogal, Callao, 2013 National Hospital.

Service quality has been evaluated according to the components that determine Parasuraman as dimensions, with them, the tangibles, reliability, responsiveness, security and empathy, while user satisfaction is evaluated by expectations and credibility, established by Kotler components.

The overall objective of the study was to determine how the qualities of service with patient satisfaction are related. The population consisted of 252 users referred to the Area of Radiology at the National Sologuren Alberto Sabogal Hospital. The sample comprised 156 users, who were administered two questionnaires to measure the variables: quality of service and user satisfaction, having origin Outpatient, Emergency, Inpatient and Referral; happens then the lack of supplies, work performance and demand attention become distracting elements and detractors efficient service. Tangibles, reliability, security, empathy and responsiveness are the precarious quality of service, creating that users perceive that their expectations and credibility be affected.

Keywords: Service Quality, Patient satisfaction, Credibility, Empathy.