



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL  
CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL TAMBOGRANDE,  
PIURA - 2014”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

ANCAJIMA LIVIAPOMA, FRANKLIN YAHIR.

ASESOR:

MG. PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING.

PIURA – PERÚ

2014

**Sres. Jurados**

---

Dr. Freddy William Castillo Palacios

PRESIDENTE

---

Mg. Mercedes Palacios de Briceño

SECRETARIO

---

Dr. Miguel Saldarriaga Pacherre

VOCAL

## DEDICATORIA

A Dios y a mis Padres:

El presente trabajo está dedicado, a Dios, nuestro Padre Celestial, por mantenerme Fuerte ante las adversidades y seguir así el camino correcto.

Así mismo también a mis padres por su apoyo incondicional, que siempre me han brindado, para llegar a este momento de maravillosa y emocionante alegría, estoy presentando la tesis que cumpliré con una de las metas más importantes de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Especial agradecimiento a mis padres: Dionila y Santos, por su constante aliento; a mi hermana: Sandra, por su alegría y su apoyo incondicional.

Un afectuoso reconocimiento también a mis Profesionales maestros: Mercedes y Freddy, por su sabia orientación para que esta tesis sea posible y a las personas que colaboraron en todos los procesos de su ejecución. ¡Muchas gracias!

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo FRANKLIN YAHIR, ANCAJIMA LIVIAPOMA, con DNI N° 71111708, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 Cesar Vallejo.

Piura, 15 de diciembre de 2014

---

FRANKLIN YAHIR, ANCAJIMA LIVIAPOMA

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Materno Infantil Tambogrande, Piura - 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El autor

## ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
INDICE.....	viii
INDICE DE TABLAS .....	x
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Formulación del Problema .....	25
1.2. Hipótesis.....	25
1.3. Objetivos .....	26
II. MARCO METODOLÓGICO.....	27
2.1. Variables.....	27
2.2. Operacionalización de variables.....	27
2.3. Metodología .....	29
2.4. Tipo de Estudio.....	29
2.5. Diseño de investigación.....	29
2.6. Población, Muestra y Muestreo .....	30
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	31
2.8. Métodos de Análisis de Datos.....	32
2.9. Aspectos Éticos.....	32
III. RESULTADOS.....	33

3.1. Grado de relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Materno Infantil de Tambogrande .....	33
3.2. Grado de Relación entre la Fiabilidad y la Satisfacción de los Pacientes del Centro de Salud Materno Infantil de Tambogrande. ....	37
3.3. Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Materno Infantil de Tambogrande. ....	42
3.4. Relación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Materno Infantil de Tambogrande. ....	51
3.5. Relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Materno Infantil de Tambogrande. ....	54
3.6. Relación entre las dimensiones de calidad y la Satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Materno Infantil de Tambogrande .....	57
IV. DISCUSIÓN .....	58
V. CONCLUSIONES: .....	64
VI. SUGERENCIAS .....	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	67
VIII. ANEXOS.....	69
Anexo 01. Cálculo del tamaño de muestra	
Anexo N° 02. Cuestionario a los pacientes	
Anexo N° 03. Constancias de validación	
Anexo N° 04. Matriz de consistencia	
Anexo N° 05. Confiabilidad de instrumento de recolección de datos	

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 .	Numero de Encuestas aplicadas por Áreas del Centro de Salud Materno Infantil .....	30
Tabla 2 .	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios cómodos y acogedores.....	33
Tabla 3 .	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parece adecuada para orientar a los pacientes y acompañantes .....	34
Tabla 4 .	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención..	35
Tabla 5 .	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad .....	36
Tabla 6 .	Relación entre elementos tangibles y satisfacción de los pacientes .....	36
Tabla 7 .	La consulta con el Médico se realizó en el horario programado .....	37
Tabla 8 .	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención .....	38
Tabla 9 .	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada .....	39
Tabla 10 .	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la consulta.....	40
Tabla 11 .	Relación entre fiabilidad y satisfacción de los pacientes .....	41
Tabla 12 .	La atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida .....	42
Tabla 13 .	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.....	43
Tabla 14 .	La atención para tomarse exámenes ecográficos fue rápida.....	44
Tabla 15 .	La atención en farmacia fue rápida.....	45
Tabla 16 .	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras de entender el problema de salud o resultados de la atención.....	46
Tabla 17 .	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos. ....	47
Tabla 18 .	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.....	48
Tabla 19 .	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes .....	49
Tabla 20 .	Relación entre Capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes.....	50
Tabla 21 .	El médico que le atendió le inspiró confianza.....	51

Tabla 22 . El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.....	52
Tabla 23 . El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivo su atención.....	53
Tabla 24 . Relación entre Seguridad y satisfacción de los pacientes .....	53
Tabla 25 . Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad .....	54
Tabla 26 . El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud .....	55
Tabla 27 . El personal de consulta externa lo escucho atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.....	55
Tabla 28 . Relación entre Empatía y satisfacción de los pacientes.....	56
Tabla 29 . Relación entre las Dimensiones de calidad y satisfacción de los pacientes.....	57

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Materno Infantil de Tambogrande, Piura-2014, donde la población investigada estuvo constituida por los pacientes asegurados en el Sistema Integral de Salud (SIS) del Distrito de Tambogrande, a partir de la cual se tomó una muestra de 375 pacientes, recogida a través de un muestreo no probabilístico por cuotas, con el uso de un cuestionario elaborado en base al instrumento SERVQUAL. Los datos recogidos fueron analizados con ayuda del software SPSS 21, obteniéndose que existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Asimismo, la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Materno Infantil de Tambogrande, Piura-2014, es significativa, directa y moderada.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción de pacientes, centro de salud.

## **ABSTRACT**

This research aimed to determine the degree of relationship between the dimensions of service quality and patient satisfaction Center Maternal and Child Health Tambogrande, Piura-2014, where the research population consisted of patients insured in the Integral Health System (SIS) Tambogrande District, from which a sample of 375 patients, collected through a non-probability quota sampling, using a questionnaire developed based on the SERVQUAL instrument was taken. The data collected were analyzed using SPSS 21 software, obtaining that there is a significant relationship between patient satisfaction and tangibles, reliability, responsiveness, security and empathy. Furthermore, the relationship between the dimensions of service quality and patient satisfaction of Maternal and Child Health Center of Tambogrande, Piura-2014 is significant, direct and moderate.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction, health center.