



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO
EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo
del hospital de un gobierno regional, Huacho 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Olivares Huapaya, Albino Eduardo (orcid.org/0000-0002-9702-875X)

ASESOR:

Dr. Flores Sotelo, William Sebastian (orcid.org/0000-0003-3505-0676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicatoria a nuestro Señor Todopoderoso, a mi madre Digna y a toda mi familia, a mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo por toda su dedicación y esmero y todas mis amistades que fueron un sustento invaluable para el logro de la presente tesis.

A mi madre Digna y a toda mi familia, especialmente a mi querido padre Juan Eduardo que siempre me guía, desde arriba.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por guiar mi camino. A mi madre por su amor. A mis compañeros y amigos quienes me brindaron su apoyo para el logro de mi tesis.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
VIII.- PROPUESTA.....	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Expertos validadores del instrumento.....	19
Tabla 2 Calificación de coeficiente α de Cronbach.....	19
Tabla 3 Niveles de confiabilidad de cuestionarios	19
Tabla 4 Valores de estadístico Kolmogórov-Smirnov.....	20
Tabla 5 Interpretación del estadístico Rho de Spearman	20
Tabla 6 Nivel de la calidad de servicio y sus dimensiones.....	22
Tabla 7 Nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones.....	24
Tabla 8 Correlación de d. calidad de servicio y la satisfacción	25
Tabla 9 Correlación calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	26

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de la investigación	16
Figura 2 Nivel de la calidad de servicio	23
Figura 3 Nivel de la satisfacción del usuario externo	24

Resumen

El fin primordial del presente trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo del hospital de un gobierno regional, Huacho 2022. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población consideró 185 usuarios externos del hospital regional. El muestreo utilizado determinó que la muestra fueron 126 usuarios externos del hospital regional. Los resultados obtenidos identificaron un nivel de significancia de 0.00 que es menor al Sig. $p = 0.05$, y de acuerdo con la regla de decisión, se rechazó la hipótesis nula, y en consecuencia se aceptó la hipótesis alterna. Finalmente, se concluyó determinando que existe relación significativa entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo del hospital de un gobierno regional, Huacho 2022 y el resultado de la prueba de hipótesis arrojó el valor Rho de Spearman $r = 0.940$ estableció que el grado de correlación de las variables en el nivel de 0.01 la calificaron como una correlación de grado muy fuerte.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, hospital regional

Abstract

The main purpose of this research was to determine the relationship between service quality and external user satisfaction in a regional government hospital, Huacho 2022. This research had a quantitative, basic, correlational, non-experimental cross-sectional design. The population considered 185 external users of the regional hospital. The sampling used determined that the sample was 126 external users of the regional hospital. The results obtained identified a significance level of 0.00, which is less than Sig. $p = 0.05$, and according to the decision rule, the null hypothesis was rejected, and consequently the alternative hypothesis was accepted. Finally, it was concluded by determining that there is a significant relationship between the quality of service with external user satisfaction of a regional government hospital, Huacho 2022 and the result of the hypothesis test yielded Spearman's Rho value $r = 0.940$ established that the degree of correlation of the variables at the level of 0.01 qualified it as a very strong degree correlation.

Keywords: quality of service, user satisfaction, regional hospital.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES SOTELO WILLIAN SEBASTIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del hospital de un gobierno regional, Huacho 2022", cuyo autor es OLIVARES HUAPAYA ALBINO EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES SOTELO WILLIAN SEBASTIAN DNI: 06175729 ORCID: 0000-0003-3505-0676	Firmado electrónicamente por: WFLORESSO el 12- 01-2023 11:15:31

Código documento Trilce: TRI - 0517682