

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS.**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

PADILLA VILLANUEVA, ELIZABETH TANIA

ASESOR:

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LINEA DE INVESTIGACION:

ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2014

JURADO



ECO. CESAR SIFUENTES LA ROSA.

PRESIDENTE



MG. TERESA GONZALES MONCADA

SECRETARIO



ECO. FANNY ZAVALA ALFARO

VOCAL

DEDICATORIA

Mi tesis primero está dedicada a Dios que es mi fuerza, a mis tres hijas Karina, Kelly y Lorenita que son mi motor e inspiración, para ellas y por ellas todo mi esfuerzo y trabajo en la realización de esta tesis y por último a mi madre que me ilumina con su amor y bendición desde el cielo.

AGRADECIMIENTO

Gracias infinitas a la Mg.Teresa Gonzales Moncada por la paciencia y por la manera de alentar a todos para no dejar a medias el objetivo trazado, es una excelente docente y mi admiración profunda hacia ella, también a mi familia por brindarme siempre su apoyo, a mis hijas por entender que entre el trabajo y los estudios tuvieron que estar mucho tiempo sin mí, a Walter que con su manera especial de ser siempre me alentó y apoyó y por ultimo a mi amiga inseparable Vilma quien con su optimismo siempre me decía que todo se puede.

AGRADECIMIENTO A MI UNIVERSIDAD

“CESAR VALLEJO”

Mil gracias a la universidad Cesar Vallejo del programa SUBE, por haberme dado la oportunidad de terminar mi carrera universitaria dejadas de lado durante muchos años y a sus diferentes docentes por el apoyo, porque me brindaron sus conocimientos y capacidad educativa y pulieron lo mejor de mí para ser una mejor profesional.

Gracias a todos mis compañeros de la universidad, por ser mi segunda familia con quienes compartimos muchas anécdotas y los llevo dentro de mi corazón.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, ELIZABETH TANIA PADILLA VILLANUEVA, con DNI N° 15703262 a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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.

San Juan de Lurigancho, Abril del 2014

ELIZABETH TANIA PADILLA VILLANUEVA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, con la finalidad de "Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el área administrativa del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.", 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.

ELIZABETH TANIA PADILLA VILLANUEVA

INDICE

CARATULA

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Problema	33
1.2 Hipótesis	33
1.3 Ojetivos	34
II. MARCO METODOLÓGICO	35
2.1. Variables	35
2.2 Operacionalidad de variables	36
2.2.1 Definicion conceptual de la variables	36
2.2.2 Definicion operacional de las variables	36
2.3 Metodologia	37
2.4 Tipo de estudio	37
2.5 Diseño de Investigacion	38
2.6 Población, muestra y muestreo	38
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8 Métodos de análisis de datos	39
2.9 Aspectos éticos	40

III. RESULTADOS	42
3.1 Analisis de la fiabilidad del instrumento	42
3.1.1. Analisis de fiabilidad para la variable independiente	43
3.1.2. Analisis de fiabilidad para la variable dependiente	43
3.2 Analisis descriptivo	49
3.2.1. Analisis descriptivo de la variable calidad de servicio	49
3.2.2. Analisis descriptivo de la variable satisfaccion de los usuarios	49
3.3 Analisis correlacional - Contrastacion de hipotesis	55
3.3.1. Contrastacion de la hipotesis general	55
3.3.2. Contrastacion de la hipotesis especifica 1	57
3.3.3. Contrastacion de la hipotesis especifica 2	59
3.3.4. Contrastacion de la hipotesis especifica 3	61
3.3.5. Contrastacion de la hipotesis especifica 4	63
3.3.6. Contrastacion de la hipotesis especifica 5	65
IV. DISCUSION	67
V. CONCLUSIONES	69
VI. RECOMENDACIONES	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
VIII. ANEXOS	

RESUMEN

El presente estudio “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en el área administrativa del hospital Edgardo Rebagliati Martins”, tuvo como finalidad Identificar la calidad de servicio que brinda el personal administrativo del área de emergencia y como se relaciona en la satisfacción de los usuarios, donde el estudio teórico permite conocer los conceptos de la primera variable Calidad de Servicio que es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad del producto o servicio. (Parasuraman, 1994), nos dice también que esta variable se mide a través de las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad; en cuanto a la segunda variable Satisfacción de los Usuarios, es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. (Rojas, 2008); al ser una variable dependiente de la primera se midió a través de las dimensiones: expectativas, fidelización y credibilidad; aplicándose un estudio descriptivo explicativo correlacional de corte transversal, la población fué de 150 usuarios del área de emergencia y la muestra de 38, se aplicó la metodología aprendida, la técnica de encuestas y como instrumento el cuestionario tipo Likert diseñados a partir de las dimensiones de las variables donde los resultados se corrieron en el programa SPSS versión 21, validando con los resultados nuestra hipótesis “Existe una relación directa y significativa entre Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el área administrativa de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins”, con los datos obtenidos se realizó la discusión enfrentándolo a los resultados de los antecedentes de la investigación, culminado con las conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave:

Calidad de servicio, satisfacción, usuario, descriptiva, correlacional.

ABSTRACT

This study "Service Quality and User Satisfaction in administration Edgardo Rebagliati Martins Hospital", aimed to identify the quality of services provided by the administrative staff of the emergency area as it relates to the user satisfaction where the theoretical study allows to know the concepts of the first variable Quality of Service is the overall opinion of the consumer about the excellence or superiority of the product or service. (Parasuraman, 1994), also tells us that this variable is measured by the dimensions: tangibles, responsiveness, reliability, empathy and safety; as to the second variable user satisfaction, is a state of the brain produced by a more or less cerebral feedback optimization, where different regions compensate for their energy potential, giving the feeling of fullness and extreme anorexia. (Rojas, 2008); to be one of the first dependent variable was measured by the dimensions: expectations, loyalty and credibility; applying an explanatory descriptive correlational cross-sectional study, the population was 150 users of the emergency area and the sample of 38, the learned methodology, technical surveys and as the Likert questionnaire instrument designed from the dimensions of applied variables where the results were run in SPSS version 21, with results validating our hypothesis "There is a direct and significant relationship between service quality and user satisfaction in administration emergency Hospital Edgardo Rebagliati Martins" with discussing the data obtained was performed against known results of the background research, culminating in the conclusions and recommendations.

Keywords:

Service quality, satisfaction, user, descriptive, correlational.