

**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  |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>III. RESULTADOS</b>  | <b>42</b> |
| <b>3.1 Analisis de la fiabilidad del instrumento</b>                    | <b>42</b> |
| 3.1.1. Analisis de fiabilidad para la variable independiente            | 43        |
| 3.1.2. Analisis de fiabilidad para la variable dependiente              | 43        |
| <b>3.2 Analisis descriptivo</b>   | <b>49</b> |
| 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        |
| <b>3.3 Analisis correlacional - Contrastacion de hipotesis</b>          | <b>55</b> |
| 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        |
| <b>IV. DISCUSION</b>  | <b>67</b> |
| <b>V. CONCLUSIONES</b>  | <b>69</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>  | <b>71</b> |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                                  | <b>73</b> |
| <b>VIII. ANEXOS</b>   |           |

## 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.