



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CALIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD Y  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL  
REGIONAL DE HUACHO – 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:  
HIPÓLITO VÁSQUEZ RAMÍREZ**

**ASESOR:  
MG. TERESA GONZALES MONCADA**

**LINEA DE INVESTIGACION  
RECURSOS HUMANOS**

**LIMA ESTE - PERU**

**2013**

PAGINA DEL JURADO



---

Presidente  
Eco. Cesar Cifuentes La Rosa



---

Secretario  
Eco. Victor Jáuregui Contreras



---

Vocal  
Mg. Teresa Gonzales Moncada

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación al ser supremo que nos dio la vida, a mis padres y hermanos por su apoyo constante a mis padres políticos por todo su apoyo brindado, a mi esposa y a mi hijo quien es el motor y motivo de seguir superándome en esta vida competitiva.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros catedráticos de la Universidad Cesar Vallejo por apoyarnos en esta difícil y ardua tarea de investigación, y un especial agradecimiento al equipo de investigación del Programa SUBE y a mi asesora por su apoyo y constancia en el logro del trabajo de investigación.

A nuestros compañeros de la escuela profesional de Administración, por haber compartido experiencias inolvidables, el cual se forjó nuevos lazos de amistad.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, **HIPOLITO VASQUEZ RAMIREZ**, con DNI N° 16758095, 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 de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

En tal sentido asumo responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de Setiembre del 2014

HIPOLITO VASQUEZ RAMIREZ

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento antes ustedes la tesis titulada “Calidad de Servicios Básicos de Salud y satisfacción de los usuarios en el Hospital Regional de Huacho – 2013”, con la finalidad de reconocer la calidad de servicios básicos de salud, y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Regional de Huacho”, en cumplimiento de Gratos y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Hipólito Vásquez Ramírez

## ÍNDICE

Caratula	I
Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>13</b>
1.1. Problema de Investigación	36
1.2. Hipótesis	36
1.3. Objetivos	37
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de las variables	38
2.3. Metodología	42
2.4. Tipos de Estudio	42
2.5. Diseño	43
2.6. Población, muestra y muestreo	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.8. Métodos de análisis de datos	47
2.9. Aspectos éticos	48
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>48</b>
<b>IV. DISCUSION</b>	<b>114</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>118</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>120</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>123</b>

## Índice de Gráficos, tablas y figuras

### Gráficos relacionados a las preguntas de la encuesta:

Gráfico N°. 1	55
Gráfico N°. 2	56
Gráfico N°. 3	57
Gráfico N°. 4	58
Gráfico N°. 5	59
Gráfico N°. 6	60
Gráfico N°. 7	61
Gráfico N°. 8	62
Gráfico N°. 9	63
Gráfico N°. 10	64
Gráfico N°. 11	65
Gráfico N°. 12	66
Gráfico N°. 13	67
Gráfico N°. 14	68
Gráfico N°. 15	69
Gráfico N°. 16	70
Gráfico N°. 17	71
Gráfico N°. 18	72
Gráfico N°. 19	73
Gráfico N°. 20	74
Gráfico N°. 21	75
Gráfico N°. 22	76
Gráfico N°. 23	77
Gráfico N°. 24	78
Gráfico N°. 25	79
Gráfico N°. 26	80
Gráfico N°. 27	81
Gráfico N°. 28	82
Gráfico N°. 29	83
Gráfico N°. 30	84
Gráfico N°. 31	85

**Acumulado de respuestas según dimensión y por variable:**

Gráfico N°. 32	87
Gráfico N°. 33	88
Gráfico N°. 34	89
Gráfico N°. 35	90
Gráfico N°. 36	91
Gráfico N°. 37	92
Gráfico N°. 38	93
Gráfico N°. 39	94

**Distribución de Chi Cuadrado:**

Gráfico N°. 40	101
Gráfico N°. 41	102
Gráfico N°. 42	102
Gráfico N°. 43	103
Gráfico N°. 44	103

**Tablas:**

Tabla N°. 1	51
Tabla N°.2	51
Tabla N°. 3	53
Tabla N°. 4	53
Tabla N°. 5	95
Tabla N°. 6	96
Tabla N°. 7	96

**Tablas cruzadas para elaboración del Chi Cuadrado de la Encuesta.**

Tabla N°. 8	96
Tabla N°. 9	97
Tabla N°. 10	97
Tabla N°. 11	98
Tabla N°. 12	98
Tabla N°. 13	99
Tabla N°. 14	99
Tabla N°. 15	100
Tabla N°. 16	101
Tabla N°. 17	103

**ANEXOS****Figuras:**

Figura Nº. 1	126
Figura Nº. 2	127
1. Marco Conceptual	128
2. Matriz Marco Conceptual	136
3. Matriz Operacional	137
4. Matriz de Consistencia	138
5. Operacionalización de las variables	139
6. Instrumento de recolección (encuesta)	141
7. Opinión de expertos	
8. Tabla de Datos	

## RESUMEN

En el presente estudio de investigación titulado “Calidad de servicios básicos de salud y satisfacción de los usuarios en el Hospital Regional de Huacho – 2013”, tuvo como objetivo general reconocer la relación entre la calidad de los servicios básicos de salud con la satisfacción de los usuarios. Comprende dos variables: Variable Independiente: Calidad de Servicios, según Parasuraman, Zeithaml y Berry con sus elementos Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Responsabilidad, Empatía y Aspectos Tangibles; Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario, según Zeithman, Reichheld Frederick, y sus elementos: Confiabilidad, Seguridad y Lealtad, el método utilizado fue el científico, tipo de estudio fue descriptivo correlacional por darnos una información diagnóstica y por el grado de dependencia de una variable a otra. El diseño de estudio fue el transversal (no experimental). El universo poblacional conformado por un total de 45,319 adscritos al Hospital, con una muestra poblacional de 381. Se utilizó la encuesta siendo su instrumento el cuestionario, recopilando información sobre cada uno de los elementos y sus variables. Las preguntas están referidas a aspectos concretos que cuentan con la validez de contenido mediante el juicio de expertos.

La medición se hizo a través de la Escala de Likert, que mide de 1 a 5, obteniendo un grado de confiabilidad de Muy Alta (0.9) mediante el Alfa de Cronbach, reflejando un nivel de confiabilidad del instrumento utilizado. El software utilizado fue el SPSS V21, demostrando que la Calidad de Servicios básicos de salud se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario con el cual se pudo hacer la discusión, conclusiones y recomendaciones.

**Palabras Claves:** Calidad del Servicio, Percepción de la Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario.

## ABSTRACT

In the present research study titled "Quality of basic health services and customers satisfaction in the local hospital of Huacho – 2013" has as a general goal to recognize the relationship between the quality of basic health services with the customer satisfaction. It includes two variables: Independent variable: service quality according to Zeithaml, Parasuraman & Berry, and its elements reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles; Dependent variable: Customer satisfaction according to Zeithman, Reichheld Frederick and its elements: reliability, security and loyalty. The method used was the scientific method; also the type of study was descriptive and correlational for giving diagnostical information and the degree of dependence of one variable with another. The research design was a transversal study (not experimental). The universe represents 45,319 people in total, who are registered in the hospital, with a sample of 381. A survey was used being its instrument a questionnaire, which collected data from every element and variable. The questions involved specific aspects which have logical content validity by experts' judgment.

The evaluation was done using the Likert Scale, rating 1-5 points, obtaining a degree of reliability of High level (0.9) through Cronbach's alpha, showing a level of reliability of the instrument used. --- proving that the quality of basic health services is notably related to the customer satisfaction with which discussion, conclusions and recommendations could be done.

**Key words:** service quality, perception of service quality and customer satisfaction.