



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes de consultorio externo del
Servicio de Cirugía General del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta,
EsSalud-2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

María Elena León Rázuri (ORCID: 0000-0003-1535-8016)

ASESORA:

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

En primer lugar, el presente trabajo se lo dedico a **Dios** por haberme otorgado la capacidad de sabiduría y entendimiento.

A **mi querida y adorada madre**, ya que, con sus consejos y apoyo, me dio la fortaleza para seguir adelante, y no quedar en el camino.

A **mi esposo**, que comprendió y me dio la oportunidad para realizar este trabajo, permitiéndome que tome el tiempo necesario para hacer esta investigación, no fue fácil.

A **mis dos entrañables hijos**, quienes orgullosamente me alentaron y me dieron energía para ser su ejemplo y salir adelante, hoy puedo compartir con ellos esta alegría junto a sus esposas y mis adorados nietos.

A **mis queridas e inseparables amigas**, quienes estuvieron conmigo desde el principio y compartieron esta ardua tarea, hasta lograr cristalizar la meta trazada y decir misión cumplida.

Agradecimiento

Mi agradecimiento infinito a Dios por sus bendiciones, por darme salud y fortaleza para culminar este objetivo; a mí querida y adorada madre por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A mí esposo e hijos por su valiosa comprensión, apoyo y confianza en este proyecto académico.

Es oportuno, agradecer también a mis familiares y amistades, quienes me alentaron siempre, me apoyaron y me dieron ánimo para seguir y convertirme en profesional.

También quiero agradecer a mis Docentes de la Universidad César Vallejo y especialmente a mis asesoras que, gracias a su experiencia, conocimiento y motivación, me dieron las directrices para culminar con satisfacción, el presente estudio de investigación.

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña León Rázuri María Elena cuyo título es: Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes de consultorio externo del Servicio de Cirugía General del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta- EsSalud 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:¹⁰.....(número)
diez: ocho.....[letras].

Trujillo (o Filial) 19 de Julio del 2019


.....
Dra. Flor Alicia Calvapón Alva
PRESIDENTE


.....
Mg. Gustavo Adolfo Ugarriza Gross
SECRETARIO


.....
Ms. C. Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

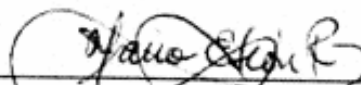
Declaratoria de autenticidad

Yo, María Elena León Rázuri con DNI N° 17906277, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda 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 corresponde 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 - Trujillo - La Libertad.

Trujillo, julio del 2019.



María Elena León Rázuri

DNI N° 17906277



Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.3.1. Población	17
2.3.2. Muestra	17
2.3.3. Muestreo	17
2.3.4. Unidad de Análisis.	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de información	21
2.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
VIII. PROPUESTA	37
REFERENCIAS	43
ANEXOS	48

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de consultorio externo del Servicio de Cirugía General del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, EsSalud-2019; de diseño correlacional, no experimental y transversal; con respecto a la población, estuvo conformada por 1166 pacientes atendidos y se contó con una muestra de 289 pacientes. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, entre los resultados más relevantes tenemos que el 37.02% de los pacientes indicaron que la calidad de servicio es buena, el 32.53% consideraron que es regular y el 30.45% indicaron que es mala. El 32.87% de los pacientes indicaron que la satisfacción del paciente es alta, el 37.37% indicaron que es media y el 29.76% consideraron que es baja; el coeficiente de correlación de Rho *Spearman* (0.796) determinó la relación positiva alta y un nivel de significancia de $p < 0.05$ y se llegó a la siguiente conclusión: existe relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes de consultorio externo del Servicio de Cirugía General del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, EsSalud-2019.

Palabras clave: Empatía, seguridad, fiabilidad.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between quality of service and patient satisfaction in the outpatient clinic of the General Surgery Service of the Virgen de la Puerta High Complexity Hospital, EsSalud-2019; of correlational design, not experimental and transversal; With respect to the population, it consisted of 1166 patients attended and there was a sample of 289 patients. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire, among the most relevant results we have that 37.02% of patients indicated that the quality of service is good, 32.53% considered it to be fair and 30.45% indicated that it is bad The 32.87% of the patients indicated that the satisfaction of the patient is high, 37.37% indicated that it is average and 29.76% considered that it is low; the correlation coefficient of Rho Spearman (0.796) determined the high positive relationship and a level of significance of $p < 0.05$ and the following conclusion was reached: there is a positive and significant relationship between the quality of service and satisfaction of the patients in the outpatient clinic of the General Surgery Service of the Virgen de la Puerta High Complexity Hospital, EsSalud-2019.

Keywords: *Empathy, security, reliability*