



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN y GESTIÓN COMERCIAL**

“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO - SERVICIO DE OFTALMOLOGÍA HOSPITAL I FLORENCIA DE MORA ESSALUD, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración y Gestión Comercial**

**Autores:**

Br. Rosa Elvira Cerin Robles

Br. Karla Julliana Díaz Alva

**Asesor:**

Mg. Jocelyn Ruth Infante Linares

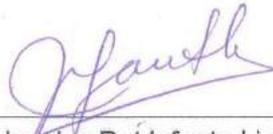
Trujillo – Perú

2018

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachilleres Rosa Elvira Cerin Robles y Karla Julliana Díaz Alva, denominada;

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO - SERVICIO DE OFTALMOLOGÍA HOSPITAL I FLORENCIA DE  
MORA ESSALUD, 2018”**



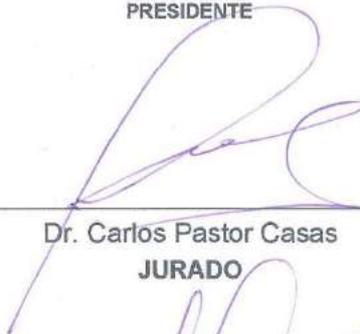
---

Mg. Jocelyn Rut Infante Linares  
**ASESOR**



---

Mg. Edwards Vela Gonzales  
**JURADO  
PRESIDENTE**



---

Dr. Carlos Pastor Casas  
**JURADO**



---

Mg. Robert Neciosup Guibert  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS</b> .....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Formulación del problema.....	12
1.3. Justificación .....	12
1.4. Limitaciones.....	13
1.5. Objetivos .....	13
1.5.1. Objetivo general .....	13
1.5.2. Objetivos específicos.....	13
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>14</b>
2.1. Antecedentes.....	14
2.2. Bases teóricas .....	17
2.3. Hipótesis.....	27
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>28</b>
3.1. Operacionalización de variables.....	28
3.2. Unidad de estudio.....	29
3.3. Población.....	29
3.4. Muestra (muestreo o selección) .....	29
3.5. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos .....	30
3.6. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos .....	30
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS</b> .....	<b>31</b>

<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>42</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Calidad de servicio del usuario de oftalmología Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	31
Tabla N° 2. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de oftalmología Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	32
Tabla N° 3. Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario - servicio de oftalmología del Hospital I Florencia De Mora EsSalud, año 2018 .....	40
Tabla N° 4. Prueba Chi cuadrado calidad de servicio y la satisfacción del usuario - servicio de oftalmología del Hospital I Florencia De Mora EsSalud, año 2018 .....	41
Tabla N° 5. Calidad de servicio de los usuarios del servicio de oftalmología según elementos tangibles - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	33
Tabla N° 6. Calidad de servicio de los usuarios del servicio de oftalmología según fiabilidad - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	34
Tabla N° 7. Calidad de servicio de los usuarios del servicio de oftalmología según actitud del servicio - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018.....	35
Tabla N° 8. Calidad de servicio de los usuarios del servicio de oftalmología según competencia del personal - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018.....	36
Tabla N° 9. Calidad de servicio de los usuarios del servicio de oftalmología según empatía - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	37
Tabla N° 10. Satisfacción del usuario del servicio de oftalmología según calidad percibida - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	38
Tabla N° 11. Satisfacción del usuario del servicio de oftalmología según fidelización del usuario - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018.....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Calidad de servicio del usuario de oftalmología Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	31
Figura N° 2. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de oftalmología Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	32
Figura N° 3. Calidad de servicio de los usuarios del servicio de oftalmología según elementos tangibles - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	33
Figura N° 4. Calidad de servicio de los usuarios del servicio de oftalmología según fiabilidad - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	34
Figura N° 5. Calidad de servicio de los usuarios del servicio de oftalmología según actitud del servicio - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	35
Figura N° 6. Calidad de servicio de los usuarios del servicio de oftalmología según competencia del personal - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	36
Figura N° 7. Calidad de servicio de los usuarios del servicio de oftalmología según empatía - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	37
Figura N° 8. Satisfacción del usuario del servicio de oftalmología según calidad percibida - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	38
Figura N° 9. Satisfacción del usuario del servicio de oftalmología según fidelización del usuario - Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018 .....	39

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación sobre la evaluación de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario - servicio de oftalmología Hospital I Florencia de Mora EsSalud 2018, se realizó con el propósito de determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de oftalmología del Hospital I Florencia de Mora EsSalud 2018, para la cual se realizó una encuesta a 103 usuarios utilizando el modelo SERVQUAL con los resultados obtenidos, se determinó el nivel de calidad de servicio del usuario servicio de oftalmología, obteniéndose, un 47% que indicó que la calidad del servicio fue de regular, que es malo 31% y es bueno el 22%. Asimismo, en el nivel de satisfacción se observa un 67% de usuarios medianamente satisfechos, los 17% satisfechos y el 16% nada satisfechos con el servicio de oftalmología, en sus dimensiones calidad percibida y fidelización medianamente satisfechos. Concluyendo que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de oftalmología del Hospital I Florencia de Mora EsSalud 2018.

Palabras clave: calidad de servicio y nivel de satisfacción.

## ABSTRACT

This research work on the evaluation of quality of service and its relationship with user satisfaction - ophthalmology service Hospital I Florencia de Mora EsSalud 2018, was carried out with the purpose of determining the relationship between quality of service and satisfaction of the users of the ophthalmology service of Hospital I Florencia de Mora EsSalud in 2018, for which a survey was conducted on 103 users using the SERVQUAL model with the results obtained, the level of service quality of the user was determined. ophthalmology, obtaining, a 47% that indicated that the quality of the service was regular, which is bad 31% and 22% is good. Likewise, in the level of satisfaction, 67% of moderately satisfied users were observed, 17% satisfied and 16% were not satisfied with the ophthalmology service, in its perceived quality and loyalty dimensions moderately satisfied. Concluding that there is a significant relationship between the quality of service variables and the satisfaction of the users of the ophthalmology service of the Hospital I Florencia de Mora EsSalud 2018.

Keywords: quality of service and level of satisfaction

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Acosta, Z. (2007). en Lima desarrolló su tesis titulada: "Percepción de la calidad de los servicios de hospitalización de medicina, cirugía y gineco-obstetricia a través de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, 2004". [www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2007/acosta\\_ez/pdf/acosta\\_ez.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2007/acosta_ez/pdf/acosta_ez.pdf)
- AEC. (2003). Cómo medir la satisfacción del cliente. España: AEC.
- Alcalde, p. (2010). Calidad. Madrid: Paraninfo.
- Arenas, Fuentes & Campos, 1993; Guzmán Del Rio, (1986)
- ARIAS, F. (2006). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. 5ª ed. Caracas, Editorial Episteme.
- Calabuig, Molina y Nuñez (2012, p. 68)
- Camisón, Cruz, & Gonzáles, (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas.
- Castillo, G. (2011): "Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil". <http://cepra.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/1/Tesis%20de%20Castillo%20Soto%20Gladys%20Katuska.pdf>
- Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Marketing y Servicios (2015). México: Pearson Educación.
- Cristian Gronroos (1984). Marketing y Gestion de Servicios 1990 pag 37.
- Desatnick, (1990), Características de la Atención al cliente, Octava Edición, Editorial Person-Educación, México.
- Díaz Martin (1997). "Evaluación de la calidad de servicios turísticos: análisis comparativo de escalas de medida alternativas". IX Encuentro de profesores universitarios de marketing. [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1645-99112006000100012](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-99112006000100012)
- Douglas K, Batenson J. (2005), Fundamentos de marketing de servicios, ed. 2da; México, Grupo Geo.
- Hoffman, Douglas; Bateson, John E, (2005). Como Definir y Medir la Calidad de los Servicios
- Garcia Fernandez, Cepada Carrion, Gabriel, Ruiz, David Martin, la satisfacción del cliente y su relación con la percepción de calidad en centro de Fitness. Revista de psicología del deporte Universitat de les Illes Balears España.
- Garza, Efraín.; Abreu, J. y otros. (2008), en México desarrollaron su investigación titulada: "Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa". <http://www.spentamexico.org/22212/34812.html>. Recuperado 2018, mayo 21
- Kotler (1989)
- Lascurain (2012)

- Mercedes Delgado Fernández (1998). La calidad y la Innovación Tecnológica en la Biotecnología Aplicada a la Salud. <http://www.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/332/332>
- Millones, P. (2010): "Medición y control de satisfacción de los clientes en un supermercado". [dspace.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1233/ING\\_479.pdf](https://dspace.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1233/ING_479.pdf)
- Mira, Aranz, Rodríguez-Marín, Buil, Castell y Vitaller (1998). Un Cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. [https://www.researchgate.net/profile/Jesus\\_Rodriguez-Marin/publication/239610052\\_SERVQHOS\\_Un\\_cuestionario\\_para\\_evaluar\\_la\\_calidad\\_percibida\\_de\\_la\\_asistencia\\_hospitalaria/links/00b49528ba4d53d5a1000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jesus_Rodriguez-Marin/publication/239610052_SERVQHOS_Un_cuestionario_para_evaluar_la_calidad_percibida_de_la_asistencia_hospitalaria/links/00b49528ba4d53d5a1000000.pdf)
- Monteza, N. (2012): "Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras en el centro quirúrgico Hospital Es SALUD Chiclayo, 2010".
- Muñiz, R. Decálogo para fidelizar a los clientes. [www.logronopuntocomercio.com/pdf/decalogo\\_para\\_fidelizar\\_clientes.pdf](http://www.logronopuntocomercio.com/pdf/decalogo_para_fidelizar_clientes.pdf)
- Oliva & Hidalgo (2004) Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. <http://www.redalyc.org/pdf/967/96713213.pdf>. Recuperado 2018, mayo 2.
- Ortiz, P. "Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la micro red Villa - Chorrillos año 2014". [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/457/1/Ortiz\\_p.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/457/1/Ortiz_p.pdf). Recuperado 2018, junio 12.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988). Método Servqual. [https://www.12manage.com/methods\\_zeithaml\\_servqual\\_es.html](https://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual_es.html)
- Paz, R. (2007). Atención al cliente: Guía práctica de técnicas y estrategias. [books.google.com.pe/books?isbn=8496578380](https://books.google.com.pe/books?isbn=8496578380)
- Pelaes, O. (2010): "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos".
- Philip Kotler (2001). Dirección de Mercadotecnia. <http://200.116.42.67/blogsuts/fundamarketing/files/2013/10/Direccion-de-Mercadotecnia.pdf>
- Raddatz, M.; Rojas, O. y Sanhueza, H. (2009). Análisis de la percepción sobre la satisfacción de los usuarios en el hospital regional de Valdivia. Chile. Recuperado el 13.06.2014 de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/feb982a/doc/feb982a.pdf>
- Rodríguez, M. (2012): "Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos".
- Sabino, C. (1992). El Proceso de Investigación. Caracas. Editorial Panapo.
- Salvador, C. (2008). Calidad de Servicios: El camino hacia la fidelidad del consumidor. Almería: Universidad de Almería.

- Schiffman G, Kamuk I. (2005), comportamiento del consumidor, ed. 8va, México, Pearson Education.
- Tamayo, Mario (1993). El proceso de Investigación Científica 2da Edición. México. Grupo Noriega Editores.
- Trujillo, Carrete, Vera, & Gracia (2011). Servir con calidad en Mexico. Publisher: LID Editorial.
- Varo, J. (1994). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria. México: Diez de santos.
- Vicuña (2001). "La distribución comercial: Operaciones Estratégicas". Madrid. ESIC Editorial.