



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÈMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÒN**

TESIS

**RELACIÒN ENTRE LA SATISFACCIÒN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DEL
SERVICIO BRINDADO EN EL AREA DE EMERGENCIA EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE - 2014.**

AUTORA:

Bach. Pérez Caján María Esther

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÒN**

Pimentel, Septiembre del 2015

RESUMEN

La presente investigación tuvo como problema ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio brindado en el área de emergencia en el Hospital Regional de Lambayeque?, cuyo objetivo fue Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio brindado en el área de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque - 2014. Para tal efecto se realizó 240 encuestas a los usuarios del Hospital Regional de Lambayeque y se aplicó un cuestionario de 16 preguntas, referente a la satisfacción de los usuarios y calidad de servicio, el cual fue validada por los docentes colegiados de la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, seguido de esto, la encuesta fue aplicada en dos días.

Los resultados obtenidos, se procesaron utilizando frecuencias absolutas y relativas mediante el sistema de procesamiento de datos SPSS, determinándose que existe relación entre las satisfacción de los usuarios y calidad de servicio (0,806 como buena, según el coeficiente de correlación de Pearson), corroborándose la hipótesis. Por lo tanto se concluyó que existe relación entre la satisfacción de los usuarios y calidad de servicio en el área de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque, donde se acepta la hipótesis alternativa.

ABSTRACT

The present study was problem How does the customer satisfaction and quality of service provided in the emergency area Lambayeque Regional Hospital? Its objective was to determine the relationship between customer satisfaction and the quality of service provided in the area of emergency

Lambayeque Regional Hospital - 240 2014. To that end user surveys Lambayeque Regional Hospital performed and a questionnaire of 16 questions concerning the customer satisfaction and service quality, which was validated by the lawyer teachers at the School of Management of the Lord University of Sipan, followed by this, we applied the survey was conducted on two days.

The results were processed using absolute and relative frequencies using the SPSS system data processing, determining that there is a relationship between customer satisfaction and quality of service (0.806 as good as the Pearson correlation coefficient), corroborating the hypothesis. Therefore it was concluded that there is a relationship between customer satisfaction and service quality in the area of emergency Lambayeque Regional Hospital, where the alternative hypothesis is accepted.