



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN PABLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO EMPRESARIALES**

**PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

“Satisfacción del Usuario a través del Modelo SERVQHOS en el Área de Emergencia del Hospital III  
Yanahuara – EsSalud, Arequipa 2016”

**Tesis presentada por:**

Katherine Miriam Puma Mendoza María

Ángela Salas Tejada

**Para optar el Título Profesional de:**

Licenciada en Administración de Negocios

**Asesor:** José Alonso Calienes Antezana

Arequipa - Perú

2016

## RESUMEN

El acceso a un servicio de salud con calidad no solo es un derecho para los usuarios, también debe ser entendido como un compromiso y una preocupación permanente de los proveedores del mismo, ya que de esta calidad otorgada dependerá el nivel de satisfacción percibido por los consumidores.

El sector hospitalario está cada vez más comprometido con la calidad del servicio que otorga, motivo por el cual, se han implementado métodos y procedimientos que permiten lograr estándares de calidad aceptables, tal como es el caso de SERVQHOS, una adaptación al ámbito hospitalario de la encuesta SERVQUAL (Service Quality, un reconocido instrumento para medir la calidad percibida en el ámbito empresarial). Este es un modelo que explica las percepciones de la calidad en el servicio, a través de una serie de diversas diferencias respecto a lo esperado y al servicio otorgado.

El objetivo del estudio fue identificar los factores que determinan el nivel de satisfacción que experimenta el usuario, en el área de emergencias del hospital nivel III de Yanahuara en la ciudad de Arequipa, mediante el modelo Servqhohos.

Se empleó una muestra representativa de 380 usuarios, con un nivel de confianza del 95% y un error permisible del 5%. Para lograr el objetivo, se diseñó una investigación con un enfoque del tipo descriptivo, transversal, de diseño no experimental.

Los resultados mostraron que Servqhohos posee características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que lo hacen recomendable, para medir la calidad de los servicios hospitalarios, además de identificar aquellas áreas de oportunidad o mejora, desde la perspectiva de los pacientes.

Se observó que existen brechas negativas en las 5 dimensiones de la calidad. Por ende, el nivel de satisfacción global fue solo del 30% y un 48.9% de los usuarios mostraron insatisfacción con el servicio.

*Palabras Clave: satisfacción, percepción, expectativas, servqhos*

## **ABSTRACT**

Access to health service quality is not only a right for users must also be understood as a commitment and a permanent concern of the suppliers thereof, as this quality awarded will depend on the level of satisfaction perceived by consumers.

The hospital sector is increasingly is more committed to the quality of service given, why, have implemented methods and procedures that achieve acceptable standards of quality, as is the SERVQHOS case, an adaptation to the hospital environment of the survey SERVQUAL (Service quality, a recognized instrument for measuring the perceived quality of business). This is a model that explains the perceptions of service quality, through a series of various differences than expected and the service provided.

The aim of the study was to identify the factors that determine the level of satisfaction experienced by the user in the area hospital emergency level III Yanahuara of Arequipa, by SERVQHOS model.

A representative sample of 380 users, with a confidence level of 95% and a permissible error of 5% was used. To achieve the goal, a research approach, transversal, descriptive non experimental design was designed.

The results showed that SERVQHOS has validity psychometric characteristics, high reliability and applicability that make it advisable to measure the quality of hospital services as well as identify areas of opportunity and improvement, from the perspective of patients.

It was noted that there are negative gaps in the 5 dimensions of quality. Therefore, the level of overall satisfaction was only 30% and 48.9% of users showed dissatisfaction with the service.

*Keywords: satisfaction, perception, expectations, SERVQHOS*