

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Calidad de servicio y fidelización del usuario en consulta
externa del Hospital III Chimbote - 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(A) En Administración

Autor

Flores Valverde, Miluska Geraldine

ASESOR

Lopez Morillas, Alejandro Alejandro

Chimbote – Perú

2018

ABSTRACT

El siguiente estudio tuvo como propósito describir el vínculo que existe entre la Calidad de Servicio y la Fidelización del Usuario de Consulta Externa que se brindó en los módulos del Hospital III Chimbote - 2020. En este proyecto se utilizó un tipo de investigación descriptiva correlacional que corresponde al diseño no experimental, corte transversal con un enfoque cuantitativo. La población la conformó 262 pacientes, de la cual se extrajo una muestra de 112 pacientes del Hospital III EsSalud Chimbote. La técnica de recolección de información fue la encuesta y se utilizó como instrumento al cuestionario. El resultado de esta investigación fue que existe una relación muy significativa entre la Calidad de Servicio y la Fidelización del Usuario que proporciona la asistencia de los módulos en Consulta Externa del Hospital III EsSalud Chimbote, esto, basado en que el nivel de significancia es menor al 5% ($p < 0.05$). Además, el valor de Correlación de Spearman es 0.641 confirmando que hay una correlación positiva moderada entre ambas variables.