



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

“Calidad del servicio e imagen institucional por las usuarias externas de  
Ginecología del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

**AUTORA:**

Evelynn Ysabel Rivera Suárez

**ASESORES:**

Dr. Adolfo Medrano Carbajal

Mg. Fiorella Vilca Rojas


**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA

**LIMA – PERÚ**

2018

# Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	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 Evelyn Ysabel Rivera Suárez, cuyo título es: Calidad del servicio e imagen institucional por las usuarias externas de Ginecología del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...17... (número) Diecisiete (letras).


Lima, San Juan de Lurigancho 11 de julio de 2018.



.....  
Dr. Adolfo M. Medrano Carbajal  
DNI: 06294067  
PRESIDENTE



.....  
Mg. Gladys Z. Ferreira Ugarte  
DNI: 10511519  
SECRETARIO



.....  
Mg. Fiorella Vilca Rojas  
DNI: 41326561  
VOCAL

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

## **Dedicatoria**

Con todo el amor y cariño a toda mi familia que me dio el valor de seguir adelante, en especial a mi abuelo, Juan Rivera Palomino y a mi padre, Juan Rivera Salinas, quienes me guían desde el cielo. Cada uno me alentó para hacer posible de estar hoy presentando mi proyecto, ellos son parte de esta hermosa historia en mi vida.

Gracias por todo.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por estar siempre a mi lado, iluminándome en cada instante de mi vida profesional.

A mis padres, Carmen Suárez Carlos y Juan Rivera Salinas, por haberme alentado en seguir con mis metas y las fuerzas de poder continuar.

A mi tía, Elena Rivera Salinas y mi hermosa abuela, María Salinas Sevillanos, por haberme apoyado en continuar con mis estudios y aconsejarme en seguir mis sueños.

A mi primo, Walther Paredes Rivera, al Dr. Jesús Randall, gracias por apoyarme en el desarrollo de mi proyecto.

A mis asesores y metodólogos por guiarme en cumplir con mi investigación, y finalmente a mi Universidad César Vallejo por abrirme las puertas para aprender lo que me apasiona.

A cada uno muchas gracias.

La autora.

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Evelyn Ysabel Rivera Suárez con DNI N°45836325, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grado y Título de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Escuela de Ciencias de la Comunicación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la siguiente investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda 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.

Así mismo, autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si cree lo conveniente.

Lima, julio de 2018



---

Evelyn Ysabel Rivera Suárez

DNI. N° 45836325

# Índice

<b>Carátula</b> .....	<b>i</b>
<b>Página del Jurado</b> .....	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iv</b>
<b>Declaración de Autenticidad</b> .....	<b>v</b>
<b>Índice</b> .....	<b>vi</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>ix</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>x</b>
<b>I.INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
1.1. Realidad Problemática.....	<b>12</b>
1.2. Trabajos previos.....	<b>14</b>
1.2.1. Nacionales.....	<b>14</b>
1.2.2. Internacionales.....	<b>15</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b> .....	<b>17</b>
1.3.1. Definición de Calidad de servicio.....	<b>17</b>
1.3.1.1 .Dimensión 1: Elementos tangibles.....	<b>18</b>
1.3.1.2. Dimensión 2: Confiabilidad.....	<b>19</b>
1.3.1.3. Dimensión 3: Capacidad de respuesta.....	<b>20</b>
1.3.2. Definición de Imagen Institucional.....	<b>20</b>
1.3.2.1. Dimensión 1: Realidad Institucional.....	<b>22</b>
1.3.2.2. Dimensión 2: Identidad institucional.....	<b>22</b>
1.3.2.3. Dimensión 3: Comunicación institucional.....	<b>23</b>
1.3.4. Teoría de las ciencias de la comunicación relacionada al tema.....	<b>26</b>
<b>1.4. Formulación al Problema</b> .....	<b>27</b>
<b>1.4.1. Problema General</b> .....	<b>27</b>
<b>1.5. Justificación del estudio</b> .....	<b>27</b>
1.5.1. Metodológica .....	<b>27</b>
1.5.2. Práctica.....	<b>28</b>
1.5.3. Relevancia social .....	<b>28</b>
<b>1.6. Hipótesis de la investigación</b> .....	<b>28</b>
1.6.1. Hipótesis General .....	<b>28</b>
1.6.2. Hipótesis Específicas .....	<b>28</b>
<b>1.7. Objetivos</b> .....	<b>29</b>
1.7.1. Objetivo general.....	<b>29</b>

1.7.2. Objetivos específicos.....	29
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>30</b>
<b>2.1. Diseño de investigación.....</b>	<b>31</b>
2.1.1. Tipo.....	31
2.1.2. Diseño.....	31
2.1.2.1. Diseño no experimental transversal.....	31
<b>2.2. Variables y operacionalización.....</b>	<b>31</b>
2.2.1. Definición Conceptual .....	32
2.2.3. Operacionalización de la Variable.....	32
2.3. Población y muestra .....	37
2.3.1. Población.....	37
2.3.2. Muestra .....	37
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>38</b>
2.4.1. Encuesta .....	38
2.4.2. Cuestionario .....	39
2.4.2.1. Resumen del instrumento: .....	39
2.4.2.3. Descripción de la Prueba.....	39
<b>2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento.....</b>	<b>40</b>
2.4.3.1. Validez del instrumento de medición.....	40
2.4.3.2. Confiabilidad.....	41
2.5.2. Coeficiente de correlación de RHO Spearman.....	42
<b>2.6. Aspectos éticos .....</b>	<b>43</b>
<b>III. RESULTADO .....</b>	<b>44</b>
3. Resultados .....	45
3.5. Descripción de Calidad del Servicio.....	45
3.6. Descripción de Imagen Institucional .....	45
3.7. Prueba de Normalidad .....	46
3.8. Relación entre la calidad de servicio y la imagen institucional .....	47
3.9. Relación entre elementos tangibles y la imagen institucional.....	48
3.10. Relación entre confiabilidad y la imagen institucional .....	49
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>52</b>
<b>V. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>56</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>69</b>
<b>Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.....</b>	<b>94</b>

<b>Pantallazo de Software Turnitin.....</b>	<b>95</b>
<b>Autorización de Publicación en Repositorio Institucional UCV.....</b>	<b>96</b>
<b>Autorización de la Versión final del Trabajo de Investigación.....</b>	<b>97</b>



## **Resumen**

La presente investigación tuvo la finalidad de determinar si existe relación entre la calidad de servicio con la imagen institucional por las usuarias externas de Ginecología del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018. La metodología de investigación es aplicada que correspondió a un estudio cuantitativo de diseño no experimental y nivel correlacional descriptivo. Se utilizó el instrumento de encuestas para recolectar información a través de un cuestionario estructurado y validado por expertos. Este se aplicó a una muestra aleatoria simple de 320 usuarias externas. Los resultados permitieron saber la fuerte relación que existe entre la calidad servicio con la imagen institucional con un nivel de significancia de 0,01 % y con un valor de RHO de spearman de 0,658.

*Palabra clave: Calidad de servicio, imagen institucional, usuarias externas*

## **Abstract**

The present investigation had the purpose of determining if there is a relationship between the quality of service with the institutional image by the external users of gynecology of the Hospital San Juan de Lurigancho, 2018. The applied research methodology corresponded to a quantitative study of non-experimental design and descriptive - correlational type, the survey instrument was used to collect information through a structured questionnaire validated by experts. This was applied to a simple random sample of 320 external users. The results allowed to know the strong relation that exists between the quality service with the institutional image with a level of significance of 0.01% and with a spearman value of 0.0658.

Keyword: Quality of service, institutional image, external users