



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de Calidad del Servicio y Fidelización de  
Usuarios de Servicios Médicos Buen Conductor EIRL, en  
el año 2014**

**Tesis para obtener el grado académico de:  
Magister en Gestión de Servicios de la Salud**

**Autor:**

**Br. José Luis Jara Espinoza**

**Asesor:**

**Dr. Oscar Rafael Guillen Valle**

**Sección**

**Maestría en Gestión de Servicios de la Salud**

**Línea de Investigación**

**Gestión de Servicios de la Salud**

**Lima – Perú**

**2014**

**Página del Jurado**

**Mg. SEBASTIAN SANCHEZ DIAZ**  
**Presidente**

**Mg. JANNET MARIBEL FLOREZ IBARRA**  
**Secretario**

**Dr. OSCAR RAFAEL GUILLEN VALLE PhD.**  
**Vocal**

## Declaración Jurada

Yo, José Luis Jara Espinoza, estudiante del Programa Maestría en Gestión de Servicios de la Salud, la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09572505, con la tesis titulada "Gestión de calidad del servicio y fidelización de usuarios de Servicios Médicos Buen Conductor EIRL del año 2014".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 13 Diciembre del 2014

Firma.....

Nombres y apellidos: José Luis Jara Espinoza

DNI: 09572505

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más, a mi familia que me ha acompañado durante todo mi trayecto académico y a mis profesores por la sabiduría que transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional

## **Agradecimiento**

A Dios, a la Universidad César Vallejo y en forma muy especial a la Escuela de Postgrado, de la misma forma a quienes nos brindaron su asesoría en la elaboración de esta investigación; y de manera muy especial a mi asesor de tesis Dr. Ing. Oscar Rafael Guillén Valle PhD. por haber brindado sus conocimientos y apoyo en el desarrollo de la presente.

## **Presentación**

Señores integrantes del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: "Gestión de calidad de servicio y fidelización de usuarios de Servicios Médicos Buen Conductor EIRL del año 2014", realizado para optar el grado académico de Magister en Gestión de Servicios de Salud el cual espero sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**El Autor**

# Índice

Página del Jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
Capítulo I	15
Problema de Investigación	15
Planteamiento del Problema	16
1.2 Formulación del Problema	18
1.2.1 Problema General	18
1.2.2 Problemas Específicos	18
1.3 Justificación	19
1.4 Limitaciones	19
1.5 Antecedentes	20
1.5.1 Internacionales	20
1.5.2 Nacionales	21
1.6 Objetivos	23
1.6.1 Objetivo general	23
1.6.2 Objetivos Específicos	23
Capítulo II	24
Marco Teórico	24
2.1 Fundamentos de la variable 1: Gestión de Calidad del Servicio	25
2.1.2 Enfoque Teórico	26
2.1.3 Dimensiones de la variable 1	28

2.2	Fundamentos de la variable 2: Fidelización de usuarios	31
2.2.1	Enfoque Teórico	32
2.2.2	Dimensiones de la variable 2: Fidelización de usuarios.	33
2.3	Definición de Términos Básicos	34
Capítulo III		39
Marco Metodológico		39
3.1	Hipótesis	40
3.1.1	Hipótesis General	40
3.1.2.	Hipótesis Específico	40
3.2	Variables	40
3.2.1	Definición conceptual variable 1: Gestión de calidad del servicio	40
3.2.2	Definición conceptual variable 2: Fidelización del usuario	41
3.2.3	Definición Operacional de las Variables	42
3.3	Metodología	43
3.3.1	Tipo de Estudio	43
3.3.2	Diseño	44
3.3.3	Población y Muestra	45
3.4	Método de Investigación	47
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	48
3.5.1	Técnicas e Instrumentos	48
3.5.2	Instrumentos	48
3.5.3	Tratamiento estadístico	50
Capítulo IV		51
Resultados		51
4.1	Descripción	51
4.2.	Discusión de Resultados	65
Conclusiones y Sugerencias		68
Referencias Bibliográficas		72



Anexos	77
Matriz de operacionalización de la variable 1 Gestión de calidad del servicio	98
Matriz de operacionalización de la variable 2 Fidelización de usuarios	99

## Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable 1 Gestión de calidad del servicio	42
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable 2 Fidelización de usuarios	42
Tabla 3 Estadística de Fiabilidad	49
Tabla 4 Revisión de validación por juicio de experto	49
Tabla 5 Gestión de calidad del servicio	52
Tabla 6 Fidelización de usuarios – V2 (agrupado)	53
Tabla 7 D1 Planeación de calidad	55
Tabla 8 D2 Control de calidad (agrupado)	57
Tabla 9 D3 Mejoramiento de calidad	59
Tabla 10 Correlación entre las V1* V2	61
Tabla 11 Correlación entre la D1* V2	62
Tabla 12 Correlación entre la D2 * V2	63
Tabla 13 Correlación entre la D3 * V2	64
Tabla 14 Matriz de consistencia	79
Tabla 15: Coeficiente de interpretación de correlación	81
Tabla 16 Cuestionario de la variable 1	83
Tabla 17 Cuestionario de la variable 2	83

## Índice de Figuras

Figura 1 Sistema de gestión de la calidad del servicio	26
Figura 2 Diagrama de barras de la V1	52
Figura 3 Diagrama de barras de la variable 2	53
Figura 4 Diagrama de dispersión V1 V2	54
Figura 5 Diagrama de código de barras de la D1	55
Figura 6 Diagrama de dispersión D1 V2	56
Figura 7 Diagrama de barras de la D2	57
Figura 8 Diagrama de dispersión D2 V2	58
Figura 9 Diagrama de barras de la D3	59
Figura 10 Diagrama de dispersión D3 V2	60

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la "Gestión de calidad del servicio y fidelización de usuarios de Servicios Médicos Buen Conductor EIRL del año 2014".

Se trata de una investigación tipo aplicada, de diseño de la investigación es no experimental - correlacional de corte transversal. La muestra es probabilística; estuvo conformada por 35 usuarios de servicios médicos, y el instrumento de investigación cumple los requisitos de la validez y confiabilidad que se realizó antes de aplicar la encuesta. Los datos trabajados fueron cualitativos ordinales y se realizó con Rho de Spearman.

Los resultados de la investigación confirman con un coeficiente de correlación Rho de Spearman que estadísticamente muy significativo ( $r = 0.797^{**}$ ,  $p = 0,000 < 0.05$ ), y que existe una correlación alta entre las variables Gestión de calidad del servicio y fidelización de usuarios del centro médico buen conductor EIRL del año 2014".

Palabra clave: Gestión de calidad del servicio, fidelización de usuarios.

## **Abstract**

The present study aimed to determine the relationship between the "Managing service quality and user loyalty Safe Driver EIRL 2014 medical center."

It is a applicative type research, research design is not-experimental cross-sectional correlational. The sample is probabilistic; consisted of 35 medical professionals, and the research instrument meets the requirements of validity and reliability was performed before applying the survey. The data were ordinal qualitative worked and performed with Spearman's Rho.

The results of the investigation confirm a correlation coefficient of Spearman Rho statistically significant ( $r = 0.797^{**}$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ), and there is a high correlation between the variables of service quality management and user loyalty Safe Driver EIRL 2014 "medical center.

Keyword: Managing service quality, visitor loyalty.