



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SIS HOSPITALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES, DISTRITO DE COMAS, LIMA, AÑO 2016”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

FRANCISCO VELASQUEZ, ANGIE MIRELLA

ASESOR:

Mg. MARIBEL RODRIGUEZ RODRIGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

LIMA - PERÚ

2016

Dr. Lessner Augusto León Espinoza
Presidente

Dr. Liliana Mairena Fox
Secretario

Mg. Maribel Rodríguez Rodríguez
Vocal

Dedico este trabajo a mis padres;
Ruth Velasquez Coronado y
Felipe Francisco Gamarra, por su
apoyo incondicional y paciencia,
todo lo que soy y he logrado, es
gracias a ellos.

Agradezco a mi asesora por la orientación en este trabajo de investigación que es el fruto de tan grande esfuerzo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Angie Mirella Francisco Velasquez con DNI N° 73535458, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis 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.

Lima, noviembre del 2016

Angie Mirella Francisco Velasquez

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes SIS hospitalizados en el Departamento de Cirugía del Hospital Sergio Bernales, distrito de Comas, Lima, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Carátula	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos Previos	11
1.2.1. Antecedentes Internacionales	11
1.2.2. Antecedentes Nacionales	13
1.3. Teorías relacionadas al Tema	16
1.3.1. Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente	16
1.3.2. Modelo Servqual	16
1.3.3. Teoría de las expectativas	17
1.3.4. Modelo de satisfacción de Kano	17
1.4. Formulación del problema	18
1.4.1. Problema General	18
1.4.2. Problemas Específicos	18
1.5. Justificación	19
1.6. Hipótesis	20
1.6.1. Hipótesis General	20
1.6.2. Hipótesis Específicos	20
1.7. Objetivos	21
1.7.1. Objetivo General	21

1.7.2. Objetivos Específicos	21
II. MÉTODO	22
2.1. Método, tipo, nivel , diseño y enfoque de Investigación	22
2.1.1. Metodo de investigación	22
2.1.2. Diseño de investigación	22
2.1.3. Tipo de investigación	22
2.1.4. Nivel de investigación	22
2.1.5. Enfoque de investigación	23
2.2. Variables y Operacionalización	23
2.2.1. Variable 1 : Calidad del servicio	23
2.2.2. Variable 2 : Satisfacción de los pacientes	25
2.2.3. Operacionalización de las variables	26
2.3. Población y muestra	27
2.3.1. Población	27
2.3.2. Muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1. Técnica	28
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	28
2.4.3. Validez	28
2.4.4. Confiabilidad	28
2.5. Método de análisis de datos	29
2.6. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
3.1. Análisis de los resultados	30
3.2. Contrastación de hipótesis	36
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSION	47
VI. RECOMENDACIÓN	48
VII. REFERENCIAS	49
ANEXOS	52
✓ Instrumentos	52
✓ Validación de los instrumentos	54
✓ Matriz de consistencia	60

Resumen

Se realizó la investigación titulada "La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes SIS hospitalizados en el Departamento de Cirugía del hospital Sergio Bernales, distrito de Comas, Lima, año 2016" el objetivo de estudio fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes SIS del departamento de Cirugía, llevándose a cabo con una población de 157 pacientes programados y operados en el tiempo de dos semanas. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta empleándose como instrumento el cuestionario tipo Likert. Para la validez de dicho instrumento se recurrió a la técnica de "juicio de expertos", constatando la fiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS 21, obteniendo como resultado que ambas variables tienen una relación considerable perfecta. Por ello, se deduce que una buena calidad del servicio generará una mayor satisfacción en los pacientes hospitalizados del departamento de Cirugía en el Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Palabras clave: *calidad del servicio, satisfacción de los pacientes SIS.*

Abstrat

The research was entitled "The quality of the service and its relation with the satisfaction of the SIS patients hospitalized in the Department of Surgery of the hospital Sergio Bernales, district of Comas, Lima, year 2016" the objective of study was to determine the relationship between quality of service and satisfaction Of SIS patients from the Department of Surgery, carried out with a population of 157 patients programmed and operated in the time of two weeks. The technique used for data collection was the survey using the Likert questionnaire as an instrument. For the validity of this instrument, the technique of "expert judgment" was used, confirming the reliability through the Cronbach Alpha coefficient. Once the data were collected, they were processed using the SPSS 21, resulting in both variables having a perfectly good relationship. Therefore, it is concluded that a good quality of service will generate greater satisfaction in the hospitalized patients of the Department of Surgery at Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Key words: quality of service, satisfaction of SIS patients