



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio percepción y expectativas del usuario  
Hospital María Auxiliadora 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Milagros Jaqueline Franco Galván,

**ASESORA:**

Mgr. Mercedes Nagamine Miyashiro

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2016**

Jurado Calificador

M.Sc. Abner Chávez Leandro

Presidente

Mgtr. Noel Alcas Zapata

Secretario

Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro

Vocal

### Dedicatoria

A Dios por darme salud y esperanza

A mis Padres Andrés y Edi por su amor  
y motivación constante

A mi Sobrino Diego quien fue el  
impulso para no Flaquear en este  
objetivo

### Agradecimiento

Quiero Agradecer al Hospital María  
Auxiliadora por las facilidades  
brindadas

A mi Asesora y docente Mgt. Mercedes  
Nagamine por su apoyo y asesoría en  
este trabajo de investigación

A Mi Población de estudio por su  
colaboración.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Milagros Jaqueline Franco Galván, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 42053020 con la tesis titulada “Calidad de servicio percepción y expectativa del usuario hospital maría auxiliadora 2016”.

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 autoplagiada; 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.

Lima, 22 de febrero del 2016.

.....  
Milagros Jaqueline Franco Galván  
DNI: 42053020

## **Presentación**

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, se presenta la tesis titulada “Calidad de servicio percepción y expectativa del usuario hospital maría auxiliadora 2016”

Esta investigación tiene como objetivo Determinar la Calidad de Servicio desde la Percepción y Expectativa del usuario de la consulta externa área de traumatología y gastroenterología, Hospital María auxiliadora 2016.

Está dividida en siete capítulos. En el primer capítulo se expondrá la introducción: los antecedentes, justificación, problema, hipótesis, objetivos. En el segundo se presenta Variables, Operacionalización de variables, Metodología, Tipo de estudio, diseño, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos, aspectos éticos. En el tercero se detalla los resultados. En el cuarto se realiza la discusión, en el quinto se menciona las conclusiones. En el sexto se brinda las recomendaciones y en el capítulo séptimo las referencias bibliográficas y los anexos.

## Índice

<b>Jurados calificadores</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>iv</b>
<b>Declaración Jurada</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen</b>	<b>xi</b>
<b>Abstract</b>	<b>xii</b>
<b>I. Introducción</b>	
<b>1.1 Antecedentes</b>	<b>14</b>
<b>1.1.1 Antecedentes Internacionales</b>	<b>14</b>
<b>1.1.2 Antecedentes Nacionales</b>	<b>16</b>
<b>1.2 Marco Teórico</b>	<b>20</b>
<b>1.2.1 Marco Conceptual</b>	<b>34</b>
<b>1.3 Justificación</b>	<b>36</b>
<b>1.3.1 Formulación del problema</b>	<b>38</b>
<b>1.3.2 Formulación de los problemas específicos</b>	<b>38</b>
<b>1.4 Hipótesis</b>	<b>39</b>
<b>1.4.1 Hipótesis General</b>	<b>39</b>
<b>1.4.2 Hipótesis Específicas</b>	<b>40</b>
<b>1.5 Objetivos</b>	<b>41</b>
<b>1.5.1 Objetivo General</b>	<b>41</b>
<b>1.5.2 Objetivos Específicos</b>	<b>41</b>
<b>II. Marco metodológico</b>	

<b>2.1</b>	<b>Variable</b>	<b>43</b>
<b>2.1.1</b>	<b>Definición conceptual de la variable Calidad de Servicio</b>	<b>43</b>
<b>2.1.2</b>	<b>Definición operacional de la variable calidad d servicio</b>	<b>43</b>
<b>2.1.3</b>	<b>Operacionalización de variable</b>	<b>43</b>
<b>2.2</b>	<b>Metodología</b>	<b>45</b>
<b>2.3</b>	<b>Tipos de estudio</b>	<b>46</b>
<b>2.4</b>	<b>Diseño de Investigación</b>	<b>46</b>
<b>2.5</b>	<b>Población, muestra y muestreo</b>	<b>48</b>
<b>2.6</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>49</b>
<b>2.6.1</b>	<b>La Encuesta</b>	<b>49</b>
<b>2.6.2</b>	<b>Instrumento</b>	<b>49</b>
<b>2.7</b>	<b>Validación y confiabilidad del instrumento</b>	<b>51</b>
<b>2.7.1</b>	<b>Validez</b>	<b>51</b>
<b>2.7.2</b>	<b>Confiabilidad de los instrumentos</b>	<b>53</b>
<b>2.8</b>	<b>Procedimiento de recolección de datos</b>	<b>54</b>
<b>2.9</b>	<b>Métodos de análisis de datos</b>	<b>55</b>
<b>2.10</b>	<b>Aspectos éticos</b>	<b>56</b>
<b>III.</b>	<b>Resultados</b>	
<b>3.1</b>	<b>Resultados Descriptivos</b>	<b>58</b>
<b>3.1.1</b>	<b>Calidad de Servicio</b>	<b>58</b>
<b>3.2</b>	<b>Análisis Interferencial Contrastación de hipótesis General</b>	<b>63</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Calidad de Servicio Percepción y Expectativa</b>	<b>63</b>
<b>3.3</b>	<b>Análisis Interferencial Contrastación de hipótesis Especifica</b>	<b>65</b>
<b>IV.</b>	<b>Discusion V / Conclusiones / VI. Recomendaciones</b>	
<b>VII.</b>	<b>Referencias bibliograficas / Apéndices</b>	

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de servicio</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 2. Ficha técnica del Instrumento</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 3. Resultados de análisis de confiabilidad, Traumatología</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 4. Resultados de análisis de confiabilidad, Gastroenterología</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 5. Nivel de Instrucción Satisfecho Traumatología</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 6. Nivel de Instrucción Insatisfecho Traumatología</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 7. Dimensiones Satisfecho Traumatología</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 8. Dimensiones Insatisfecho Traumatología</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 9. Nivel de Instrucción Satisfecho Gastroenterología</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 10. Nivel de Instrucción Insatisfecho Gastroenterología</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 11. Dimensiones Satisfecho Gastroenterología</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 12. Dimensiones Insatisfecho Gastroenterología</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 13. Prueba de U Mann- Whitney para la percepción</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 14. Prueba de U Mann- Whitney para la expectativa</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 15. Prueba de U Mann- Whitney para la calidad</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 16. Prueba de U Mann- Whitney para Elementos Tangibles</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 17. Prueba de U Mann- Whitney para la Fiabilidad</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 18. Prueba de U Mann- Whitney para la Capacidad de respuesta</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 19. Prueba de U Mann- Whitney para la Seguridad</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 20. Prueba de U Mann- Whitney para la Empatía</b>	<b>68</b>

## Lista de Figuras

<b>Figura 1. Nivel de Instrucción Expectativa y Percepción del usuario Consultorio de Traumatología</b>	<b>58</b>
<b>Figura 2. Dimensiones expectativa y percepción del usuario Consultorio Traumatología</b>	<b>60</b>
<b>Figura 3. Nivel de Instrucción Expectativa y Percepción del usuario Consultorio Gastroenterología</b>	<b>61</b>
<b>Figura 4. Dimensiones expectativa y percepción del usuario Consultorio Gastroenterología</b>	<b>62</b>

## Resumen

La Investigación trata sobre la calidad de servicio percepción y expectativa del usuario, Hospital María Auxiliadora 2016, el propósito de la investigación y objetivo principal, es lograr determinar la calidad de servicio con la que cuentan el área de traumatología y gastroenterología. Es importante esta investigación ya que es de beneficio para los usuarios al intervenir en las debilidades halladas lograr un proceso de mejora y así brindarle al usuario servicios de calidad, alcanzar el prestigio e imagen institucional. Promover que la relación entre el personal de salud y el paciente, empática, humana en un proceso de mejora día a día.

La metodología utilizada en este estudio es el método hipotético deductivo, este método parte de lo general a lo particular. Los hallazgos en este estudio evidencian que existe insatisfacción de calidad de servicio en el consultorio de Gastroenterología al considerar 3 dimensiones (P-E) (percepciones menos expectativas) con valores negativos. Consultorio de Traumatología calidad insatisfecha, siendo la calidad un proceso de mejora continua, una función, característica o comportamiento de un bien o servicio, este debe ser integral, se debe evaluar en conjunto las características, cometidos, conducta, y el conjunto de valores, lo cual permite hacer una diferencia entre satisfacción o insatisfacción. Consultorio de Traumatología calidad de servicio insatisfecha, según la dimensión capacidad de respuesta, (-0.5%), frente a la disposición de atender a los usuarios con un servicio ágil y en momento oportuno.

Consultorio de Traumatología calidad de servicio insatisfecha, según la dimensión seguridad, (-0.4 %) ante la confianza, esperanza que brinda la actitud del trabajador que brinda la atención, quien demostrara buen conocimiento, guardara privacidad, así como la habilidad para comunicarse e inspirar esta confianza. Consultorio de Traumatología (-1.7%) y Gastroenterología (- 2.5%) calidad de servicio insatisfecha, según la dimensión empatía siendo la capacidad que tienen las personas para ponerse en el lugar de otra, entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. Consultorio, Gastroenterología calidad de servicio insatisfecha, según la dimensión elementos tangibles, (-1.0%) que relaciona la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal, es decir la limpieza como la modernidad se evalúa a las personas, infraestructura y objetos.

Palabras claves: Calidad, Servqual, Percepcion, Expectativa, Usuario.

### **Abstract**

The Research is about the quality of service perception and expectation of the user, Hospital María Auxiliadora 2016, the purpose of the research and main objective, is to determine the quality of service with which the area of traumatology and gastroenterology. This research is important because it is of benefit to users to intervene in the weaknesses found to achieve a process of improvement and thus provide the user with quality services, achieve the prestige and institutional image. Promote that the relationship between the health personnel and the patient, empathic, human in a process of improvement day by day.

The methodology used in this study is the deductive hypothetical method, this method starts from the general to the particular. The findings in this study show that there is dissatisfaction of quality of service in the Gastroenterology clinic when considering 3 dimensions (P-E) (perceptions minus expectations) with negative values. Traumatology clinic unsatisfied quality, being the quality a process of continuous improvement, a function, characteristic or behavior of a good or service, this must be integral, it must evaluate together the characteristics, committed, behavior, and the set of values, Which makes it possible to make a difference between satisfaction or dissatisfaction. Traumatology clinic Quality of service unsatisfied, according to the responsiveness dimension (-0.5%), compared to the willingness to serve the users with an agile and timely service.

Traumatology clinic Quality of service unsatisfied, according to the security dimension, (-0.4%) to the trust, hope provided by the attitude of the worker who provides care, who demonstrates good knowledge, maintain privacy, as well as the ability to communicate and inspire This trust. (-1.7%) and Gastroenterology (-2.5%) unsatisfied quality of service, according to the empathy dimension being the ability of people to put themselves in another's place, to understand and adequately meet the needs of the other. (-1.0%) that relates the appearance of physical facilities, equipment, personnel, ie cleaning as modernity is assessed to people, infrastructure and objects.

Key words: Quality, Servqual, Perception, Expectation, User.