



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y niveles de satisfacción del paciente del  
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo  
2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magister en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Saldaña Julca César Eleodoro

**ASESORA:**

Valenzuela Moncada Carolina

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento Humano

**PERÚ - 2016**

## Pagina del jurado

---

Dr. Farfan Pimentel Johnny Felix  
Presidente

---

Mgtr. Manzaneda Gutiérrez Juan Wilber  
Secretario

---

Dra. Valenzuela Moncada Antonieta Carolina  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios por la energía y Fortaleza que me ha dado cada día de mi vida con humildad, que me permitió desarrollar y culminar la tesis y graduarme Durante estos dos años en carrera de Administración de empresas.

A mi Esposa e hijos que siempre me brindaron cariño y comprensión.

De igual forma, dedico esta tesis a mis padres que han sabido formarme con buenos valores y sentimientos, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo lo mejor de esta vida. Al INEN, oficina de planeamiento y presupuesto por la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y que hicieron de esta experiencia una de las más especiales

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por llenar mi vida de dicha y bendiciones por darme la oportunidad de conocer buenas personas en el transcurso de mi carrera y lograr el objetivo anhelado. A mis hijos y esposa, que ofrecieron amor, cariño y muchos deseos de hacer las cosas mejor cada día.

Al la Universidad César Vallejo, por darnos una formación profesional y especialmente a nuestra asesora, por brindarnos todos los conocimientos y por sus disposiciones encontradas al presente trabajo de investigación.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Saldaña Julca Cesar E, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10239243, declaro el trabajo académico titulado “Calidad de servicio y Niveles de satisfacción del paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas del distrito Surquillo 2016”., presentada para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 14 de enero del 2016

---

**Saldaña Julca César Eleodoro**

DNI: 10238243

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada Calidad de Servicio y Niveles de Satisfacción del paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, del distrito de Surquillo 2016. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el Grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La investigación consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, finalmente el Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y Anexos.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Atentamente

El autor

## Índice

Pagina del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentacion	vi
Índice	vii
Resumen	ix
<b>I Introducción</b>	<b>14</b>
1.1.Antecedentes	15
1.2.Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.2.1.Calidad de servicio	20
1.2.2.Teorías sobre la calidad del servicio	23
1.2.3.Evolución de la calidad:	23
1.2.4.Niveles de la Calidad	25
1.2.5.Calidad técnica versus calidad Funcional.	25
1.2.6.Dimensiones de la Variable Calidad del Servicio	33
1.2.7.Niveles de satisfacción:	37
1.2.6.Dimensiones de la Variable Niveles de satisfaccion	33
1.2.7.Importancia de la satisfacción:	45
1.3.Justificación	46
1.4.Problema	47
1.4.1.Problema General	47
1.4.2.Problema Específico	47
1.5.Hipótesis	48
1.6.Objetivos	48
1.6.1. Objetivo General:	49
1.6.2.Objetivo Especifico	49
<b>II Marco Metodologico</b>	<b>51</b>
2.1. Variables	52

2.2. Operacionalizacion de la variable	53
2.3. Metodología	53
2.4 Tipos de estudio	54
2.5.Diseño	54
2.6.Población, muestra y muestreo	55
2.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.7.1.Validación y confiabilidad de los instrumentos	59
2.7.2.Confiabilidad del instrumento	60
2.8.Métodos de análisis de datos	61
<b>III Resultados</b>	<b>63</b>
<b>IV Discusion</b>	<b>82</b>
<b>V Conclusiones</b>	<b>86</b>
<b>VI Recomendaciones</b>	<b>90</b>
<b>VI Referencias Bibliograficas</b>	<b>93</b>
<b>VIII Anexo</b>	<b>107</b>
Matriz de datos	110
Operacionalizacion de la variable	116
Formato de validacion del instrumento	118
Matriz de consistencia	120



## Indicé de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable Calidad del servicio	52
Tabla 2 Operacionalización de la variable Niveles de Satisfacción	52
Tabla 3 Validación por juicio de expertos del instrumento bioética	59
Tabla 4 Análisis de consistencia interna de la variable calidad de servicio y niveles de satisfaccion	60
Tabla 5 Rango del instrumento	61
Tabla 6 Confiabilidad del instrumento: Calidad de servicio	62
Tabla 7 Confiabilidad del instrumento: Niveles de satisfaccion	61
Tabla 8 Alfa de Cronbach	61
Tabla 9 Estadísticos de fiabilidad	63
Tabla 10 Resumen de procesamientos de casos	63
Tabla 11 Descripcion Satisfaccion Global	65
Tabla 12 Estadísticos descriptivos	65
Tabla 13 Frecuencias: calidad de servicio	65
Tabla 14 Frecuencias: niveles de satisfaccion	66
Tabla 15 Estadísticos de prueba	66
Tabla 16 Calidad de servicio	68
Tabla 17 Niveles de satisfaccion	69
Tabla 18 Estadísticos descriptivos entre calidad de servicio y la accesibilidad	70
Tabla 19 frecuencia accesibilidad	70
Tabla 20 Estadísticos descriptivos entre la calidad de servicio y la credibilidad	71
Tabla 21 frecuencia de credibilidad	71
Tabla 22 Estadísticos descriptivos entre calidad de servicio y confort	72
Tabla 23 frecuencia confort	73
Tabla 24 el chi cuadrado estadistica de prueba calidad de servicio y confort	73
Tabla 25 Estadísticos descriptivos entre calidad de servicio y cortesia	74
Tabla 26 frecuencia de la cortesia	75
Tabla 27 el chi cuadrado estadistica de prueba calidad de servicio y cortesia	75
Tabla 28 Correlacion entre las variable calidad de servicio y niveles de satisfaccion	77
Tabla 29 Correlacion entre la variable calidad de servicio y la dimencion accesibilidad	78
Tabla 30 Correlaciones entre la variable calidad de servicio y la dimencion credibilidad	80
Tabla 31 Correlaciones entre la variable calidad de servicio y la dimencion confort	80
Tabla 32 Correlaciones entre la variable calidad de servicio y la dimencion cortesia	81

## Índice de Figuras

Figura 1 muestra de dispersion entre la variable 1 variable 2	67
Figura 2 frecuencia de la variable calidad de servicio	68
Figura 3 frecuencia de la variable niveles de satisfaccion	69
Figura 4 frecuencia de la dimension accesibilidad	70
Figura 5 frecuencia de la dimension credibilidad	72
Figura 6 frecuencia de la dimension confort	73
Figura 7 frecuencia de la dimension cortesia	76

## RESUMEN

La presente investigación titulada Calidad de Servicio y Niveles de Satisfacción del paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, del distrito de Surquillo 2016, tuvo como objetivo general determinar el nivel de percepción de la calidad de Servicio y Niveles de Satisfacción del paciente del INEN, del distrito de Surquillo 2016. Se alcanzó dicha finalidad profundizando en las diversas teorías administrativas relacionadas con la calidad de servicio que según Parasuraman, Zaithaml y Berry está compuesta por los siguientes componentes elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, con respecto a la variable de Niveles de Satisfacción según Oliver esta compuesta por los siguientes componentes Accesibilidad, Credibilidad, Confort y Cortesía. El tipo de estudio fue correlacional es la medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas, la investigación se realizó bajo el diseño no experimental transeccional. La población y muestra estuvo conformada por 100 pacientes que visitaron el INEN en los módulos internos y externos de las instalaciones; se utilizó el Alfa de Cronbach (0.873) y la validez de expertos (es suficiente y aplicable) para determinar la confiabilidad y validación del instrumento respectivamente, la técnica de recolección de datos fue la encuesta dirigida a través del cuestionario de 44 preguntas cada una con 5 alternativas, posteriormente se procesó la información con el programa estadístico SPSS versión 23.0 y se procedió a elaborar la discusión, conclusión y recomendaciones. En la presente investigación se arribó a la conclusión que existe una buena calidad de servicio de parte de los pacientes internos y externos del INEN, con mayor aceptación en elementos tangibles con 91.0%, seguido de seguridad con un 90% y capacidad de respuesta con 90%, mientras que la dimensión con menor aceptación la fiabilidad con 46.0% y empatía 45.0% y con respecto a la variable niveles de satisfacción tenemos la conclusión las dimensiones Accesibilidad con 80.0% y Confort con 97.0% con mayor aceptación de parte de los pacientes y con menor aceptación Cortesía con 56.0% y Credibilidad 39.0% en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas,

**Palabras claves:** Calidad, servicio, tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad, niveles, satisfacción, confort, accesibilidad, credibilidad y cortesía

## ABSTRACT

The present research entitled Quality of Service and Patient Satisfaction Levels of the National Institute of Neoplastic Diseases, of the district of Surquillo 2016, had as general objective to determine the level of perception of the quality of Service and Levels of Satisfaction of the patient of the National Institute of Neoplastic Diseases, of the district of Surquillo 2016. This purpose was reached by deepening the various administrative theories related to the quality of service that according to Parasuraman, Zaithaml and Berry is composed of the following components tangible elements, reliability, security, responsiveness and empathy, with respect to the variable of Levels of Satisfaction according to Oliver is composed by the following components Accessibility, Credibility, Comfort and Courtesy. The type of study was correlational is the measure of the degree to which two variables are related, the research was performed under the non-experimental transectional design. The population and sample consisted of 120 patients who visited INEN in the internal and external modules of the facilities; We used the Cronbach's alpha (0.954) and the validity of experts (is sufficient and applicable) to determine the reliability and validation of the instrument respectively, the data collection technique was the questionnaire survey of 44 questions each with 5 alternatives, the information was subsequently processed with the statistical program SPSS version 21.0 and the discussion, conclusion and recommendations were elaborated. In the present investigation it was concluded that there is a good quality of service and a satisfaction on the part of internal and external patients of the INEN, with greater acceptance is reliability with 82.0%, while the dimension with less acceptance are the elements Tangible with 61.0% in the National Institute of Neoplastic Diseases,

Keywords: Quality, service, tangible, reliability, empathy, responsiveness, security, levels, satisfaccion, comfort, accessibility, credibility and courtesy