



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Evaluación de la calidad de servicio y propuesta de mejora del nivel de satisfacción de los pacientes de la unidad oncológica ONCORAD SAC – Chiclayo, 2015”.

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

AUTOR

Katherine Cecilia Calle Benítez

ASESOR

Rafael Martel A.

LINEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

CHICLAYO – PERÚ

2016

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación se titula “**Determinar la calidad de servicio y propuesta de mejora del nivel de satisfacción de los pacientes de la unidad oncológica ONCORAD SAC – Centro Clínico de la Av. José Leonardo Ortiz - Chiclayo, 2015**”. **Problema:** ¿Qué factores percibidos por el usuario influyen en la satisfacción de los servicios recibidos y su relación con la calidad de servicio, y como la realización de una propuesta permitirá mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes de la unidad oncológica Oncorad SAC – Chiclayo?. **Objetivo:** Identificar los factores percibidos por el usuario que influyen en la satisfacción de los servicios recibidos y su relación con la calidad de servicio, y realizar una propuesta que permita mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes de la unidad oncológica Oncorad SAC – Chiclayo. **Materiales y métodos:** es una investigación de tipo exploratorio, corte transversal, con un diseño no experimental, realizado en la Clínica Oncorad en el mes de Junio-2015. **Población:** 100 pacientes; se utilizó cuestionario SERVQUAL, la validación del instrumento fue a través del Alpha de Cronbach mostrando una fiabilidad de: expectativas: 0.70 y percepción: 0.71; posteriormente se creó una matriz empleando el programa Microsoft Excel, a partir del cual se obtendrá los resultados en tablas y gráficos para su análisis y discusión. **Conclusiones:** las percepciones superan las expectativas en 0,06, estando los clientes de acuerdo con la calidad de servicio recibida; sin embargo, existen índices donde la expectativa supero la percepción, mostrando una mala calidad de servicio, como: la dimensión de capacidad de respuesta y la dimensión de seguridad, por lo que se realizará una propuesta de mejora del nivel de satisfacción.

PALABRAS CLAVE: calidad de servicio, percepción, expectativa, satisfacción

ABSTRACT

This research work is entitled "Determining the quality of service and proposed improvement of patient satisfaction of oncology unit ONCORAD SAC - Clinical Center Av. José Leonardo Ortiz -. Chiclayo, 2015". **Problem:** What factors perceived by the user influence the satisfaction of services received and their relationship to quality of service, and as the realization of a proposal will improve the level of patient satisfaction of oncology unit Oncorad SAC - Chiclayo ?. **Objective:** To identify factors perceived by the user to influence the satisfaction of services received and their relationship to quality of service and make a proposal to improve the level of patient satisfaction of oncology unit Oncorad SAC - Chiclayo. **Materials and methods:** research is exploratory, cross-sectional, with a non-experimental design, performed in the Oncorad Clinic in the month of June-2015. Population: 100 patients; SERVQUAL questionnaire was used, the validation of the instrument was through Cronbach Alpha showing reliability: expectations: 0.70 and perception: 0.71; subsequently a matrix is created using Microsoft Excel, from which the results will be obtained in tables and graphs for analysis and discussion. **Conclusions:** perceptions exceed expectations at 0.06, while customers agree with the quality of service received; however, there are indexes exceeded the expectation where perception, showing a poor quality of service, such as: the dimension of responsiveness and security dimension, so that a proposal for improving the level of satisfaction is performed.

KEY WORDS: quality of service, perception, expectation, satisfaction