



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

Calidad de Servicio y Satisfacción de los Pacientes del Centro de Salud Ganimedes de la  
Red de Salud San Juan de Lurigancho

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Noa Escriba Rosa Victoria (ORCID: 0000-0003-1329-1831)

ASESORES:

Mg. Paca Pantigoso Flabio Romero (ORCID: 0000-0002-6921-4125)

Dr. Arce Álvarez Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA – PERÚ

2016

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mis familia quienes me enseñaron que no existen sueños imposibles, solo personas que no son capaces de pagar el precio por realizarlos (John Revilla). Este trabajo es dedicado a mis padres pues son ellos quienes han visto mi trayectoria hasta la actualidad apoyándome de diversas maneras para el desarrollo de esta tesis.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres por estar a mi lado apoyándome en cada paso que doy por este camino hacia el aprendizaje. Un agradecimiento especial a mi hermano, quien es uno de los motivos por lo que nunca dejaré de soñar, porque mientras más sueñe en alcanzar mis metas él me seguirá viendo como un ejemplo a seguir.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	17
2.6. Métodos de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIÓN	27
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	34

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variables	25
Tabla 2: Resultados de la validez del instrumento	29
Tabla 3: fiabilidad de calidad de servicio	30
Tabla 4: fiabilidad de satisfacción del cliente	30
Tabla 5: Distribución de frecuencias de calidad de servicio y satisfacción del cliente	33
Tabla 6: Distribución de frecuencias tangibles y satisfacción del cliente	34
Tabla 7: Distribución de frecuencias de fiabilidad y satisfacción del cliente	35
Tabla 8: Distribución de frecuencias capacidad de respuesta y satisfacción del cliente	36
Tabla 9: Distribución de frecuencias de seguridad y satisfacción del cliente	37
Tabla 10: Distribución de frecuencias de empatía y satisfacción del cliente	38

## **Índice de anexos**

Anexo 1: Matriz de consistencia	34
Anexo 2: Cuestionario de calidad de servicio y fidelización de clientes	35
Anexo 3: Cuestionario de calidad de servicio y fidelización de clientes	37
Anexo 4: Formato de validación del cuestionario	39
Anexo 7: Autorización de validación del cuestionario	48

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo general; Establecer la relación entre la calidad de servicios con la satisfacción de los Pacientes del Centro de Salud Ganimedes de la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016. La población para el presente estudio estuvo formado por 152 individuos que reciben servicios de salud en el Centro de Salud, quienes participaron de forma voluntaria en el desarrollo de la encuesta – escala de medida Tipo Likert, la misma que estuvo formada por 30 Ítems de la V1 (Calidad de Servicio), y 30 Ítems de la V2 (Satisfacción de los Pacientes). El instrumento se desarrolló en un tiempo y espacio único, es decir fueron encuestados únicamente todos los Pacientes que fueron a atenderse al Centro de Salud, Los datos fueron procesados inicialmente por medio del programa estadístico SPSS 22, se realizó la prueba de Alfa de Cronbach con una fiabilidad de 83.5% V1 (Calidad de Servicio) y 82.7% V2 (Satisfacción de los Pacientes) seguidamente los datos fueron trasladados al software Microsoft Excel para la generación de tablas y gráficos con su respectiva interpretación. El resultado final que se obtuvo, previo análisis y evaluación evidenciaron que, las variables calidad de servicio y satisfacción de los pacientes están relacionados.

Palabras Claves: calidad de servicio, satisfacción de los pacientes, tangibles, fiabilidad, seguridad

## **Abstract**

The investigation had as general objective; Establish the relationship between the quality of services and the satisfaction of the Patients of the Ganímedes Health Center of the San Juan de Lurigancho Health Network, 2016. The population for the present study consisted of 152 individuals who receive health services at the Center of Health, who participated voluntarily in the development of the survey - Likert-type measurement scale, which consisted of 30 Items of V1 (Quality of Service), and 30 Items of V2 (Patient Satisfaction) . The instrument was developed in a single time and space, that is, only all the patients who went to the Health Center were surveyed, the data were initially processed through the statistical program SPSS 22, the Cronbach's Alpha test was performed with a reliability of 83.5% V1 (Quality of Service) and 82.7% V2 (Patient Satisfaction), then the data were transferred to Microsoft Excel software for the generation of tables and graphs with their respective interpretation. The final result obtained, after analysis and evaluation, showed that the variables quality of service and patient satisfaction are related.

Keywords: quality of service, patient satisfaction, tangible, reliability, security.