



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Calidad de servicio y Satisfacción del paciente de traumatología de la
unidad de seguro del Hospital San Juan de Lurigancho”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Mirella Beatriz Lau Espinoza

ASESOR

Mg. Marco Antonio Candia Menor

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

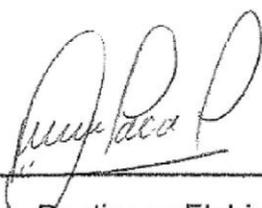
Marketing

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINAS PRELIMINARES

Página de Jurado



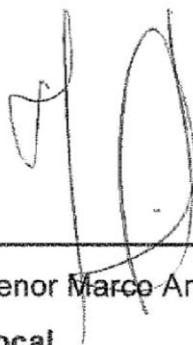
Mg. Paca Pantigoso Flabio Romeo

Presidente



Mg. Martínez Alanoca Yuri

Secretario



Mg. Candia Menor Marco Antonio

Vocal

Dedicatoria

Este presente trabajo está dedicado a mis padres y hermanos; por su apoyo incondicional, que gracias a ellos que son fundamentales para mi formación como profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de compartir mis conocimientos y por concluir mi carrera. A mi familia que me acompañaron a lo largo de este tiempo universitario, sobre todo agradezco infinitamente a mi madre por brindarme su apoyo incondicional en todo momento y sus palabras de aliento para seguir adelante.

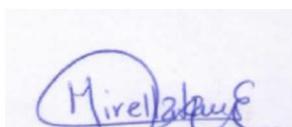
Declaración de Autenticidad

Yo Lau Espinoza Mirella Beatriz con DNI N° 77051740, 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 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, 16 Diciembre del 2017



Mirella Beatriz Lau Espinoza

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017”, 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.

Atte,

Mirella Beatriz Lau Espinoza

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	i
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del problema.....	17
1.5. Justificación	18
1.6. Hipótesis	19
1.7. Objetivo	20
II. MÉTODO	21
2.1. Diseño de investigación.....	22
2.2. Variables y Operacionalización.....	23
2.3. Población y Muestra	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5. Análisis de confiabilidad.....	30
2.6. Métodos de análisis de datos.....	31
2.7. Aspectos éticos.....	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS	49
ANEXOS	53
Anexo 1: Instrumentos.....	54
Anexo 2: Validación de Instrumentos	56
Anexo 3: Matriz de Consistencia	74
Anexo 4: Tabla de Especificaciones	75
Anexo 5: Detalle de Confiabilidad de los Ítems del Instrumento	76
Anexo 6: Matriz de evidencias externas para la discusión	78

Anexo 7: Ficha técnica del instrumento de calidad de servicio	79
Anexo 8: Base de datos	80
Anexo 9: Autorización.....	84
Anexo 10: Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin	85

RESUMEN

En la presente investigación de calidad de servicio y satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. El cual tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del Paciente, se realizó la Prueba estadística de Spearman, el coeficiente de correlación fue positiva $Rho=0.356$ y la Significancia Bilateral fue de 0.000 ($p<0,05$) que afirma que si existe relación entre las dos variables. Según los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) donde consideran usar el Modelo Servqual para la variable Calidad de servicio de la cuales mencionan 5 dimensiones que son Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los autores Kotler y Armstrong (2012), consideran para la variable satisfacción del paciente mencionan 3 dimensiones que son Rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción. El tipo de estudio es descriptivo correlacional, su diseño no experimental de corte transversal, la población fue de 150 con una muestra de 108 pacientes de Traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho, se recolecto la información a través de la técnica de encuesta mediante el instrumento del cuestionario de tipo Likert, posteriormente se procesó en el programa de SPSS 23. La validación del instrumento se realizó mediante cinco expertos, donde la confiabilidad del instrumento por alfa de Cronbach para las dos variables donde los resultados fueron para la variable independiente calidad de servicio un 0.849 y para la variable independiente satisfacción del paciente un 0.958. En conclusión, en esta investigación de calidad de servicio y satisfacción del paciente que existe una correlación entre estas dos variables.

Palabras clave: calidad de servicio y satisfacción del paciente

ABSTRACT

In the present investigation of quality of service and patient satisfaction of traumatology of the insurance unit of the Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. The general objective was to determine the relationship that exists between quality of service and patient satisfaction. Spearman's Statistical Test, the correlation coefficient was positive $Rho = 0.356$ and the Bilateral Significance was 0.000 ($p < 0.05$) that affirms that there is a relationship between the two variables. According to the authors Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) where they consider using the Servqual Model for the variable Quality of service of which they mention 5 dimensions that are tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy. The authors Kotler and Armstrong (2012), consider for the variable patient satisfaction mention 3 dimensions that are Perceived performance, expectations and level of satisfaction. The type of study is descriptive correlational, its non-experimental cross-sectional design, the population was 150 with a sample of 108 patients of Traumatology of the Insurance Unit of the Hospital San Juan de Lurigancho, information was collected through the technique of the survey using the Likert-type questionnaire instrument, was subsequently processed in the SPSS 23 program. Validation of the instrument was carried out by five experts, where the reliability of the instrument by Cronbach's alpha for the two variables where the results were for the independent variable quality of service a 0.849 and for the independent variable patient satisfaction a 0.958. In conclusion, in this investigation of quality of service and patient satisfaction there is a correlation between these two variables.

Keywords: quality of service and patient satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional en el Diario El Semanario (17 de enero de 2015) en el país de México los problemas en el sistema de salud indican una crisis; hace muchos años se encuentra en esta situación. Como es por los escasos medicamentos e insumos para la población sobre su cuidado en la salud; otro caso es sobre los galenos y las enfermeras sobre las condiciones paupérrimas laborales en los hospitales; esto provocó protestas por el personal asistencial de estos centros de salud. Por otro lado, tras la falta de medicinas en todos los centros de salud públicas no se encontró una buena calidad de servicio, poniendo en riesgo la salud de los pacientes. Colocan medidas para poder ser atendidos los usuarios y familias de escasos recursos económicos que los empobrecen aún más, causando menor satisfacción y desconfianza en los centros hospitalarios estatales. Así mismo las intervenciones quirúrgicas pararon, ya que no contaban con equipamiento apropiados informándoles a los pacientes el inconveniente hasta haciéndose público. Es por ello que los medios hicieron anuncio que los centros de salud mantenían a los pacientes en malos estados no contaban con camas por ende tenían que estar en los pisos y pasillos; incluso a heridos que llegaban por algún accidente no los intervenían ya que no contaban con materiales de atención para ese tipo de caso.

En tanto en Perú según el diario el Comercio (17 de marzo del 2014) en el sistema de salud pública Minsa se encontró percepción negativa de los pacientes por los largos tiempos de espera para programar cirugías y conseguir citas, a consecuencia de la falta de equipamiento que ya están obsoletos y por los escasos medicamentos. Otro problema crítico que se denunció por la defensoría del pueblo es sobre el ingreso a emergencia; ya que en algunos pacientes se les cobraba cierto monto para que puedan ser atendidos. Otros aspectos como en los hospitales de solidaridad no tienen las historias clínicas de los pacientes, por ello volvían a solicitar pruebas de diagnósticos que a veces solían ser innecesarias aprovechándose de la falta de ordenación del estado, así como es en el caso de EsSalud terminaban facturando otros gastos que no habían sido realizadas a los pacientes.

Sin embargo, el estado para revertir debió realizar una gran inversión abriendo una nueva cobertura para todo tipo de enfermedades, brindando una mejor calidad de servicio y satisfacer a sus pacientes, en general a toda la población. Así como también se podría realizar inversiones de alto costo para enfermedades como el cáncer, de tal manera que haya menos víctimas de muerte.

En el Hospital San Juan de Lurigancho encontró una sobrepoblación de pacientes asegurados; ya que el distrito es el más poblado según la INEI estima 1 millón 128 mil y sigue creciendo constantemente, en tanto el diario el Comercio (28 de septiembre del 2016) indica gran crisis en el Hospital San Juan de Lurigancho porque se tiene los pasadizos llenos de pacientes y esperando durante largas horas para que puedan ser atendidas, así como la falta de camas ya que resultan insuficientes para la gran demanda de pacientes y sillas de ruedas en mal estado que están oxidadas. Es por ello que la calidad de servicio suele ser escasa y por ende la satisfacción de los pacientes son mínimas.

Cuando se solicitan citas para la atención suelen programarse para fechas largas de tal modo que demoran en recibir los servicios de atención. En el caso de operaciones que se necesiten se debe realizar un pedido a la unidad de seguros o solicitar materiales de operación, se le conoce como requerimiento de material osteosíntesis que son para traumatología que demora un aproximado de 3 semanas o un mes para que lleguen los materiales; después de ello se realizaría dicha intervención para su operación. Por el contrario, cuando es por emergencia se necesita ser operado o atendido en el momento que llega el paciente de tal manera que se le interviene para su operación o tratamiento, ya que el hospital cuenta con un almacén donde guarda materiales para pacientes de emergencias. Es por ello, que dentro del Hospital de San Juan de Lurigancho se encontró diversas apreciaciones en algunos pacientes, en lo cual se observó a usuarios satisfechos y otros que no están satisfechos, esto se debe por la inadecuada infraestructura, falta de confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y sobre todo por la seguridad; ya que los pacientes deben de sentirse seguros, tener la confianza necesaria con el personal o especialista que lo atenderá, para ellos se debe tener la información sobre los procesos de mejora para ello es importante los conocimientos que cuenta el especialista que lo va tratar, de tal manera sentirse cómodos al momento de la

intervención. El ambiente debe transmitir buena limpieza, un espacio de bienestar para una mejor atención y la amabilidad que le generen seguridad para el paciente, por parte del personal que lo está atendiendo; ya que, se ha ido conociendo malas praxis hacia los usuarios y por ello no cuentan con una buena percepción. Por otro lado se puede decir por causa de la abundancia de pacientes que asisten al hospital directamente a traumatología de la unidad de seguros no se abastece para brindar la correcta atención que desea recibir el paciente, es por ello que existen estos tipos de inconvenientes o incomodidades por parte del usuario, aunque los pacientes no entienden esta situación, el servicio que brinda traumatología de la unidad de seguro del Hospital San Juan de Lurigancho son en base a normas y de acuerdo a los tiempos establecidos. Es por ello que se les informa a los pacientes para sus fechas y pronta atención de tema de salud a tratar por el especialista del centro de salud.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Barboza (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector de las microfinanzas del municipio de san francisco del estado de zuila, universidad Rafael Urdaneta*. (Tesis para la obtención del título de magister en banca y finanzas), Maracaibo - Venezuela. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción al cliente en el sector de las microfinanzas del Municipio de san francisco del estado de Zuila. Los teóricos de soporte de calidad de servicio son Albrecht y Zemke citado en Pérez (2007). El nivel de investigación es de tipo descriptivo correlacional y el diseño no experimental de corte transversal. Su población estuvo conformada por 100 clientes por medio de la encuesta de las dos variables del cual se obtuvo una valoración de 0,754 de la variable calidad de servicio y satisfacción al cliente obtuvo una valoración de 0,818. Se llega a la conclusión en donde se determina que existe relación entre las dos variables de calidad de servicio y satisfacción del cliente que se midió por el coeficiente de Spearman, en el que obtuvo el valor de 0.857, Sig. Bilateral 0.000. Se recomendó disminuir los factores que puedan incurrir en influir en reducir esa correlación.

El aporte de esta investigación brindo información sobre las variables de calidad de servicio y satisfacción del paciente, así como también ayudo a poder determinar el grado de significancia, que se llegó a demostrar la relación entre las dos variables.

Pérez (2015). *La calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del área de rehabilitación del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social, del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi en el periodo de octubre-2013 a febrero- 2014. Universidad técnica de Ambato* (Tesis para la obtención el título de licenciatura en terapia física). El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de Rehabilitación del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social, del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi. Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del área de Los teóricos de soporte para calidad de atención es Gavilánez (2011) y para el nivel de satisfacción de los usuarios es pinto, Villafuerte Perú (2010). El tipo de investigación que se realizó fue descriptivo correlacional de diseño no experimental. Su población fue de 250 y se trabajó con una muestra de 178 usuarios se utilizó un cuestionario de acuerdo a la escala de Likert, su chi-cuadrado 9.49 con un nivel de significancia de 0.000. En conclusión, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula donde la calidad de atención mejora el nivel de satisfacción de los usuarios de área de rehabilitación del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social.

El aporte que ofreció esta investigación de tesis sobre la calidad de servicio y satisfacción del paciente encontramos la significancia que hay entre las dos variables sobre la utilización de su instrumento de recolección de datos y entre su muestra.

Antecedentes Nacionales

Jara (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes del centro de salud José Carlos Mariátegui turno mañana san juan de Lurigancho, 2016* universidad cesar vallejo (Tesis para la obtención de licenciatura en administración). El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de pacientes del centro de salud José Carlos Mariátegui. Los teóricos de soporte de calidad de servicio es Zeithaml (1998), citado en Izaguirre Reategui y Mori, satisfacción del cliente se basó en las teorías de Kotler y Armstrong. El nivel de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental - corte transversal. Se trabajó con una muestra de 132 pacientes de turno mañana por medio de las encuestas de las dos variables las cuales tuvieron en el resultado de alfa de Cronbach de 0.857 y 0.902. Se obtiene un coeficiente de correlación Rho Spearman del 0.752 en conclusión se evidencia que existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente del centro de salud José Carlos Mariátegui.

El aporte que brindo esta investigación sobre las teorías de su marco teórico de las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente citado por los autores, así como el tamaño de su muestra y la metodología que utilizo que son ayuda para la investigación.

Quispe (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo PescePecetto Andahuaylas 2015*, universidad nacional José maría Arguedas (Tesis para obtener la Licenciado en Administración). El objetivo de proyecto fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo PescePecetto Andahuaylas. Los teóricos de soporte de calidad de servicio son Zeithaml A., Parasuraman, & Berry (1988) satisfacción del usuario se basó en las teorías de Thompson & Col (1997). El nivel de investigación tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Se trajo como muestra de 159 usuarios por medio de las encuestas de las dos variables las cuales tuvieron en el resultado de alfa de Cronbach de 0.842 y 0.726. Se obtiene un coeficiente de Spearman se observa una correlación de 0,555 y su significancia bilateral es de 0.000; lo que significa una correlación positiva moderada entre la

variable calidad de servicio y satisfacción al usuario. En conclusión se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Esta investigación aporó al proyecto de investigación sobre las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente para el desarrollo del marco teórico teniendo relación con esta investigación; ya que, los dos describen ambas variables, el mismo instrumento y el tipo de estudio que se utilizara.

Ugarelli (2016). *Calidad de atención y satisfacción del paciente hospitalizado con el departamento de nutrición del hospital Arzobispo Loayza. La universidad cesar vallejo* (tesis para obtención del grado de Magister Gestión de los servicios de salud). El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente hospitalizado con el departamento de nutrición del hospital arzobispo Loayza. El investigador se basó en las teorías de Donabediom (1990) para calidad de servicio y las teorías de Serrano y Loriente (2008) para satisfacción del paciente. El estudio que se realizó es de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal diseño no experimental. Tuvo como muestra 236 pacientes, su grado de confiabilidad es de 0.928 y 0.904, su Rho de Spearman fue de 0.607 y su significancia bilateral es de 0.000. En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente hospitalizado con el departamento de nutrición del hospital Arzobispo Loayza.

Esta tesis brindó un aporte para esta investigación en su marco teórico sobre la calidad de servicio y satisfacción del paciente a su vez la forma como lo empleo y donde se desea llegar para determinar la relación que existe entre las dos variables.

Fernández (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del adulto mayor en la residencia los geranios, san Borja, 2016.* (Tesis para la licenciatura de administración) Tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del adulto mayor en la residencia los geranios, se realizó la

prueba estadística Spearman, donde el coeficiente de correlación fue positiva media $Rho = 0.49$ y el valor de $p=0.014$ ($p<0.05$), que afirma que existe relación entre las dos variables. Sus teóricos de soporte son Zeithaml y Bitner (2001) indica que la variable calidad de servicio usa el modelo Servqual, donde expone sus dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. El autor Kotler y Keller (2012) menciona para la segunda variable satisfacción del adulto mayor en sus dimensiones valor percibido y expectativas, el tipo de estudio es descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la población fue de 25 conformada por las familias del adulto mayor en la residencia de los geranios. En conclusión, los resultados de la variable independiente calidad de servicio predomina el nivel regular con 80% y en el nivel malo 12% en la variable dependiente satisfacción del adulto mayor se nota que la gran mayoría de los clientes están medianamente satisfechos con un 80% y el 16% de clientes insatisfechos.

Esta investigación de tesis aportará al trabajo de calidad de servicio y satisfacción del paciente la similitud en el tipo de metodología que se utiliza, donde también se utilizará la técnica de recolección a través de las encuestas donde se determina en una específica área.

1.3. Teorías relacionadas al tema

En este capítulo se tomará las teorías sobre calidad de servicio y satisfacción del paciente en hospitales, esto permitirá explicar las variables que son de tema de investigación por la unidad de seguros.

Para la variable calidad de servicio

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) sostienen:

“La calidad de servicio se define como resultado de una evaluación que hace el cliente, donde las percepciones reales por parte del consumidor del servicio y las expectativas que se forman previamente. De esta manera los

clientes dan valor; ya sea favorable o desfavorable. Se basan en el modelo de medición conocido como el SERVQUAL esto es en función a cinco dimensiones que lo determinan que son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p.8).

La definición que nos muestra este autor que las percepciones de los usuarios son muy importantes; ya que, las expectativas que adquieren los pacientes y las opiniones de las demás personas de las cuales esto influye en la imagen del centro de salud. De tal manera que no todas las personas tienen una misma percepción sobre la calidad que se les brinda en la organización de las cuales se les da valor de diferentes expectativas.

Elementos tangibles: Esto se aplica a través del tacto designando aquellas cosas que se pueden manipular o disfrutar. De las cuales se puede decir que son elementos u objetos de la realidad los que son comprobables considerándose tangibles.

Indicadores de la dimensión Elementos Tangibles

Instalaciones

Las instalaciones de la unidad de seguro tienen que ser la adecuada para tener cómodos a los pacientes que se acercan a ser atendidos.

Equipos

Los equipos tienen que ser modernos para que se pueda tener una mejor atención y los pacientes terminen satisfechos.

Personal

El personal debe mostrar apariencia pulcra con buena presentación de vestimenta, apropiado para el ambiente.

Materiales de comunicación

Los materiales de comunicación como volantes o folletos para realizar campañas de salud u orientación sobre el cuidado de la salud para que los pacientes estén siempre informados.

Confiabilidad: Es un sistema de habilidad para ejecutar el servicio ofrecido de forma confiable y cuidadosa. Suponemos que los pacientes cuentan con información del centro de salud que le prometen aspectos sobre los servicios que reciben. Teniendo en cuenta que se tuvo una comunicación previa explicando sobre los procedimientos de servicio, mostrando responsabilidad de las funciones y actividades que realizan para los pacientes.

Indicadores de la dimensión confiabilidad:

Compromiso

El compromiso es el que se hace el personal con el paciente atenderlos cuando ellos nos necesiten ante cualquier situación.

Servicio de atención

El servicio de atención es como el personal actúa de inmediato ante la presencia de un paciente que se acerca a la unidad de seguro.

Eficaz

El personal debe ser eficaz evitar cometer errores que podrían perjudicar al paciente y dar buena información responsablemente.

Tiempo

Es tiempo proporcionado es acorde con todo el proceso de atención al paciente, ya sea en tramites documentarios que realicen en caso de traslados o requerimientos.

Solución de problemas

El personal tiene que ayudar al paciente ante algún problema que se le haya presentado, como en dificultad de falta de documento para realizar trámites de requerimientos.

Capacidad de respuesta: Este punto es significativo porque se debe mejorar la capacidad de respuesta de tal manera el colaborador siempre se encuentre preparado ante situaciones difíciles, así disminuir sobre todo la pérdida de vidas. Para ello cada colaborador debe contar con predisposición

para que la atención a los pacientes sea inmediata y tengan el anticipo del momento que en cualquier instante llegan los pacientes.

Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta:

Rapidez

El colaborador debe de realizar su servicio con rapidez y de manera adecuada ya que porque haya mucha demanda de pacientes o realizar otra actividad que está pendiente.

Comunicación

Esto nos indica que tenemos que tener a los clientes informados, se debe utilizar un lenguaje fluido para que ellos puedan escucharlos y así puedan entender.

Servicio inmediato

Es estar en todo momento al pendiente de las necesidades del usuario asistente.

Disponibilidad

Es sobre la disposición que muestra el personal, si el establecimiento cuenta con suficientes trabajadores para brindar los servicios.

Seguridad: Es un estado de firmeza donde se sienten seguros frente a quienes lo atienden, donde también demuestran seguridad de lo que realizan en su trabajo. Les genera comodidad ya que cuentan con mucho conocimiento y practica en su actividad ganando credibilidad en sus pacientes.

Indicadores de la dimensión de seguridad:

Amabilidad

Es el tipo de trato que brinda el personal que se debe realizar con mucha amabilidad para un mejor servicio.

Conocimientos

Es sobre las habilidades y conocimientos que los trabajadores deben tener para una buena atención.

Limpieza

El ambiente donde se le atiende debe estar aseado y limpio para que se muestre buena apariencia.

Confianza

El personal debe de generar confianza para que los pacientes se sientan seguros con el desempeño que desenvuelve el personal para su atención.

Empatía: La empatía es un punto clave para la atención al paciente, esta cualidad es muy importante para obtener resultados positivos beneficiándose ambas personas el que atiende y el que es atendido. También poniéndose en su lugar para poder entenderlos y tener una comunicación fluida mejorando las relaciones personales entre ambos.

Indicadores de la variable Empatía

Atención personalizada

Se brindan atenciones personalizadas en general sobre todos para personas mayores q necesitan mejor cuidado por la avanzada edad.

Información

Se debe brindar la información necesaria para que los usuarios tengan los conocimientos sobre los servicios.

Comprensión de Necesidades

Que demuestre interés por ayudar sobre las necesidades que tienen los pacientes.

Actitud

Que el personal debe atender con buena actitud preocupándose sobre las inquietudes de los pacientes.

Horario de atención

Para la atención se deben de establecer un horario determinado para mantener el orden en los pacientes.

Según Duque (2005) sostiene:

En su libro Revisión del concepto de la calidad del servicio y sus modelos de medición define que el servicio al cliente es entablar una relación entre la organización y el cliente satisfecho. Por ello es necesario interactuar y alimentar la conexión entre las personas en todos los pasos del proceso de servicio. Así las expectativas de los usuarios mejoren acerca de la calidad de servicio que les ofrece la organización (p. 65).

Según el autor sus dimensiones son capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía.

Capacidad de respuesta

Se refiere a la actitud que se tiene con los clientes para ayudarlos y dar un servicio rápido, de tal manera cumplir en sus tiempos establecidos los compromisos.

Fiabilidad

Es la manera en que la empresa tiene la capacidad de prestar servicios de forma confiable, segura y cuidadosa. Eso quiere decir que el servicio tiene que ser correcto desde el principio hasta el final de la atención.

Seguridad

Son aquellos problemas que presenta el cliente a la organización y que confían q ellos lo solucionaran de la mejor manera. Esto significa que la empresa debe demostrar su preocupación

Elementos tangibles

Son las apariencias de las instalaciones físicas, lo que puede ser observado.

Empatía

Es la disposición que cuenta la organización para brindar atención y el cuidado a los clientes. Ser cortés y comprometerse con ellos a fondo para conocer las características y necesidades del cliente.

Gosso (2008). En su libro *Hipersatisfacción del cliente* define que la calidad cuenta con un grado de relación entre las expectativas del cliente y lo que le brinda el producto esto suele ser visto subjetivamente ya que las expectativas de los clientes pueden calificar un mismo servicio o producto en diferentes niveles de calidad (p.42).

Según el autor las dimensiones son una estructural y otra emocional.

Estructural

Es todo aquello que se asocia a los elementos tangibles ya sea en los procesos de prestación de servicio como pueden ser en la limpieza del lugar o con el tipo de atuendo que muestra el personal.

Emocional

Es todo aquello que tiene que ver con el plano emocional, sobre como el cliente espera sentir la experiencia del servicio.

Para la variable Satisfacción del paciente

Según Kotler y Armstrong (2012) manifiesta:

En su libro *Marketing* precisa que la satisfacción del cliente depende de lo que se estaría percibiendo sobre el producto o servicio, donde el cliente o consumidor se relaciona directamente con lo recibido llegando a tener sus expectativas de dicho producto o servicio. Si estos no cumplen las expectativas del cliente, demuestra el usuario su ánimo de manera no muy satisfecha; pero si cumple las expectativas encontraremos a un cliente satisfecho. Finalmente, si excedemos las expectativas del cliente, este estará encantado con el servicio. Según los autores mencionan las

dimensiones de las cuales son rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción (p.13)

Rendimiento percibido: Se dice que es el resultado que el paciente llega a percibir luego de que le hayan ofrecido el servicio. Esto quiere decir que las percepciones que adquiere el usuario los determinan a través del desempeño que muestran los encargados que los atienden de esta manera los pacientes le dan valor a su desempeño y al tipo de servicio que les brindan.

Indicadores de rendimiento percibido

Percepción del servicio

Esto se da necesariamente a través del cliente no de la empresa, es el punto de vista que tiene este sobre el servicio.

Resultados por servicio

Básicamente son los resultados que adquiere el cliente por el producto o servicio que le brinda la empresa.

Expectativas: Las expectativas se producen a través de las experiencias anteriores que han tenido dentro de dicho centro, así como también los comentarios de personas como familiares, amistades entre otros.

Indicadores de la dimensión de expectativas

Promesas

Son las promesas que realiza la empresa sobre los beneficios que tienen sus servicios y sus productos.

Experiencia del servicio

Son las experiencias de servicios recibidos o compras realizadas con anterioridad.

Opiniones

Son las opiniones que dan las personas sobre el producto o servicio que se ha recibido.

Servicio adecuado

Es mostrar cordialidad con las personas que buscan algún servicio o producto para que ellos cuenten con una buena expectativa sobre la empresa.

Recomendaciones

Esto se menciona para mejorar algunos aspectos sobre el servicio o para decir a otras personas que asistan a dicho establecimiento.

Nivel de satisfacción: Luego de haber recibido el servicio, los pacientes experimentan distintas emociones; ya sea satisfacción que les genera a través del desempeño percibido sobre el servicio que reciben, así como también la complacencia que excede sus expectativas sobre el desempeño percibido y que se les brinda más de lo esperado por el paciente.

Indicadores de la dimensión nivel de satisfacción

Satisfacción

Es cuando el desempeño percibido por el producto o servicio que tiene el cliente se da a coincidencia que son las expectativas que tenía.

Complacencia

Es cuando el desempeño percibido que tuvo el cliente supera o excede sus expectativas.

Camisón, Cruz y Gonzales (2010) En su libro gestión de la calidad: conceptos, enfoques modelos y sistemas indica que principalmente se enfocan en la satisfacción del cliente que es lo primordial para toda organización. Es por ello que la entidad indica las funciones necesarias que se debe realizar para lograr esa meta (p.65)

Según el autor sus dimensiones son producto, procedimiento, instalaciones, tecnología e información.

Kotler y Keller (2012), la satisfacción del cliente “es el conjunto de emociones, de placer o decepción que se forma en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en la manipulación de un producto o del servicio sobre el resultado contra las expectativas que se tenían”.

Según los autores se dependería del desempeño que perciba sobre el servicio o el producto que esperaba recibir o precisando sus expectativas que tenía antes de realizar la compra del producto o de recibir el servicio. Por ello el cliente pudo resultar complacido, satisfecho o insatisfecho. Donde menciona dos dimensiones de las cuales son rendimiento percibido y expectativas.

Rendimiento percibido: es la evaluación que realiza el usuario sobre lo que la empresa promete ofrecer.

Expectativas: es lo que el usuario espera de la empresa, sobre lo prometido en cuanto a sus productos o servicio que ofreció.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la Calidad de servicio y Satisfacción del Paciente de Traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho -2017?

Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre los Elementos tangibles y Satisfacción del Paciente de Traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017?

¿Qué relación existe entre la Capacidad de respuesta y Satisfacción del Paciente de Traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017?

¿Qué relación existe entre la Empatía y Satisfacción del Paciente de Traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017?

¿Qué relación existe entre la Seguridad y Satisfacción del Paciente de Traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017?

¿Qué relación existe entre la Confiabilidad y Satisfacción del Paciente de Traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017?

1.5. Justificación

Justificación Teórica

En la presente investigación es importante y preciso analizar las dimensiones de la primera variable de los teóricos Parasuraman, Zeithaml y Berry que permitirá un adecuado estudio que se ajuste a la realidad de este proyecto en función a la propuesta del objetivo general del Hospital de San Juan de Lurigancho así mismo que cuenten con las dimensiones del teórico Kotler P. y Armstrong G. Es por ello, que dentro del ambiente de trabajo se debe guiar y aplicar liderazgo de tal manera se logre los objetivos al igual que los colaboradores se sientan con un buen ánimo al momento que se les brinda la atención a los pacientes.

Justificación Práctica

En la investigación se aplicará tácticas que ayudarán al Hospital San Juan de Lurigancho conocer la realidad problemática sobre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente con aportes teóricas, de las propuestas en función de una mejor calidad de atención que se realizará una encuesta, de tal manera obtener sobre objetivo de la investigación la máxima información para que esta pueda ser estudiada.

Justificación Metodológica

En la investigación metodológica es importante porque se plantean los cuestionarios definiendo los propósitos de tal manera se genere la recolección de datos a través del instrumento facilitándose la información que se necesita para la contrastación con los teóricos, que vendrá consigo la mejora del hospital que se realiza con encuestas donde se resaltan los diferentes tipos de problemas que hay

dicha área. Llegando a conocer los diferentes factores que se utilizaran para mejorar la calidad de servicio por ende teniendo satisfechos a los pacientes.

Justificación Social

La presente investigación nos enfocamos en la sociedad, ya que a través de los pacientes podemos conseguir la variedad de resultados que estos adquieren ya sean tantos buenos como malos porque son ellos quienes asisten al hospital, en tanto se tomarán medidas adecuadas para brindar un mejor servicio y compartir el bienestar tanto como para el paciente y para el centro de salud. Siendo un centro de salud pública, de tal manera contribuya con el pueblo ya que la entidad es el pilar de vida para muchos en la sociedad.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente de traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital de San Juan de Lurigancho-2017

Hipótesis Específicos

Existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017.

Existe relación entre la confiabilidad y satisfacción del paciente de traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017.

Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente de traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017.

Existe relación entre la seguridad y satisfacción del paciente de traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017.

Existe relación entre la empatía y satisfacción del paciente de traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017.

1.7. Objetivo

Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente de traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre los Elementos tangibles y Satisfacción del Paciente de Traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017.

Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y Satisfacción del Paciente de Traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017.

Determinar la relación que existe entre Seguridad y Satisfacción del Paciente de Traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017.

Determinar la relación que existe entre la Empatía y Satisfacción del Paciente de Traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017.

Determinar la relación que existe entre la Confiabilidad y Satisfacción del Paciente de Traumatología de la Unidad de Seguro del Hospital San Juan de Lurigancho-2017.

II. MÉTODO

Metodología

Bernal (2010) “Es un conjunto de procedimientos que se realiza necesariamente con las técnicas o métodos para poder encontrar las soluciones del problema sobre la investigación a realizar”. (p. 59)

2.1. Diseño de investigación

Diseño

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que “es No Experimental porque no se realiza manipulación en las variables, basándose en la observación sobre lo que se genera en el entorno y así poder estudiar su alrededor. Además, teniendo en cuenta con el enfoque transversal se dio en un tiempo determinado o específico para la recolección de datos”. (p. 289)

Tipo de estudio

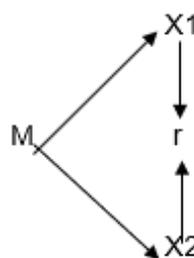
La investigación es de tipo aplicativo, descriptivo correlacional; ya que se da descriptivo para la recolección de datos midiendo la información sobre las variables dependiente e independiente, describiendo las características de cada una de las variables; con la correlación se determinará el grado de relación que existe entre las dos variables. Hernández, (2010) “La investigación descriptiva busca especificar los procedimientos de investigación con la capacidad de estudiar las características del objeto de una manera detallada con mejores resultados”. (p. 80).

M: Muestra

X1: (Calidad de servicio)

X2: (Satisfacción del paciente)

r: (relación)



Enfoque

Hernández et. al (2014) define El enfoque cuantitativo que utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis en base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer las pautas de conducta y probar teorías. (p. 4)

Método

Tamayo, M. (2003) “el método es un procedimiento para encontrar las condiciones en las que se muestran sucesos específicos, generalmente caracterizado por ser demostrable, tentativo, de razonamiento riguroso y observación hipotética”. (p. 27).

Por lo tanto, en esta investigación el tipo de método que se aplico es método deductivo; ya que, se presentan una serie de investigaciones que sea referente a la problemática, comprobando experiencia de otros autores, para seguir con la exploración.

2.2. Variables y Operacionalización

Variable

Hernández et. al define "Variable como una propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse. Se puede decir que se aplica a las personas entre otros seres vivos, a las cosas, a los hechos y fenómenos, de tal manera que adquieren diversos valores respecto de la variable referida". (p. 105)

Operacionalización

Batthyany y Cabrera (2001) “La operacionalización cuenta con un proceso en la que consiste la transformación de conceptos y las propuestas de teóricos de las variables. Donde se hace una descomposición desde la variable a los indicadores” (p.51).

Tabla 1

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<p>Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). “La calidad de servicio se define como resultado de una evaluación que hace el cliente, donde las percepciones reales por parte del consumidor del servicio y las expectativas que se forman previamente. De esta manera los clientes dan valor; ya sea favorable o desfavorable. (p.8).</p>	<p>En la Variable Calidad de Servicio será evaluada por las dimensiones Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y Empatía. Donde se tomarán los indicadores para realizar el cuestionario con alternativas de tipo Likert obteniendo información a través del cuestionario analizándola en el programa ssps.</p>	1. Elementos Tangibles	1.1. Instalaciones	1	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
			1.2. Equipos	2	
			1.3. Personal	3	
			1.4. Materiales de comunicación	4	
		2. Confiabilidad	2.1. compromiso	5	
			2.2. servicio de atención	6	
			2.3. Eficaz	7	
			2.4. Tiempo	8	
			2.5. solución de problemas	9	
		3. Capacidad de Respuesta	3.1. Rapidez	10	
			3.2. comunicación	11	
			3.3. servicio inmediato	12	
			3.4. Disponibilidad	13	
		4. Seguridad	4.1. Amabilidad	14	
			4.2. Conocimientos	15	
			4.3. Limpieza	16	
			4.4. Confianza	17	
		5. Empatía	5.1. Atención personalizada	18	
			5.2. Información	19	
			5.3. comprensión de necesidades	20	
			5.4. actitud	21	
			5.5. Horario de atención	22	

Nota: Elaboración propia

Tabla 2

Variable 2: Satisfacción del paciente

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Kotler P. y Armstrong G (2012 p. 13). Define que la satisfacción del cliente estaría dependiendo de lo que se percibe del producto o servicio, en donde las expectativas del cliente o consumidor deben relacionarse directamente con el producto o servicio	En la Variable Satisfacción del Paciente será evaluado por las dimensiones Rendimiento percibido, Expectativas y Nivel de satisfacción. Donde se tomarán los indicadores para realizar el cuestionario con alternativas de tipo Likert obteniendo información a través del cuestionario analizándola en el programa ssps	1. Rendimiento o Percibido	1.1. Percepción del servicio	1,2,3,4,5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			1.2. Resultados por servicio	6,7,8,9,10	
		2. Expectativas	2.1. Promesas	11,12	
			2.2. Experiencia del servicio	13,14,15	
			2.3. Opiniones	16	
			2.4. Servicio adecuado	17,18,19,20	
			2.5. Recomendaciones	21,22,23	
		3. Nivel de Satisfacción	3.1. Satisfacción	24,25,26,27	
			3.2. Complacencia	28,29,30	

Nota: Elaboración propia

2.3. Población y Muestra

Bernal (2010) “Es la totalidad de un conjunto de individuos que cuentan con similitudes sobre sus características de las cuales se desea hacer un análisis”. (p. 160)

Población: La población está conformada por 150 pacientes de traumatología de la unidad de seguros del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017. Es decir que es el total de la población de un mes, de acuerdo con la data informativa que tienen registrado en un programa de SIASIS que servirá para la investigación.

Muestra:

Bernal (2010) “El tamaño de muestra se estima a través de la estadística con las técnicas de muestreo. Este método depende de la hipótesis y del diseño de investigación para poder realizar el tipo de estudio que se ha definido” (p. 161)

La determinación de la muestra en la actual investigación está conformada por 108 pacientes de referencia en el Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

N: Población

Z: Nivel de Confianza

PQ: Proporción

E: Margen de error

$$n = \frac{NZ^2.pq}{(N - 1).E^2 + Z^2.pq}$$
$$n = \frac{150(1.96^2) * 0.5 * 0.5}{(150 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 0.5 * 0.5}$$

n= 108 encuestas

Criterios de selección

- Criterios de inclusión

Son todos los pacientes que reciben servicio en traumatología de la Unidad de Seguro en el Hospital San Juan de Lurigancho.

- Criterios de exclusión

Aquellos pacientes que no reciben servicio de traumatología de la Unidad de Seguro en el Hospital San Juan de Lurigancho.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

Según Díaz (2001) La técnica que se emplea en la encuesta es la indagación donde sistemáticamente recopilas información y así el investigador pregunta al conjunto de personas sobre lo que se desea conseguir, con ello se recolecta los datos de cada uno así agregar los datos que se obtuvieron durante la evaluación. (p. 13)

Para la recolección de datos implica recopilar información para la realización la investigación sobre el problema, considerando que la recolección de datos se realizara mediante la técnica de encuestas aplicándose un cuestionario para los 108 pacientes de traumatología del Hospital San Juan de Lurigancho.

La presente investigación realizará con el instrumento de recolección de datos donde se empleará mediante el cuestionario con alternativas de tipo Likert. En donde la escala será utilizando: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Instrumento

Un instrumento de medición, nos indica que el instrumento registra datos observables de tal manera que representa de forma adecuada los conceptos o variables que el investigador plantea. Grinnell, Williams y Unrau (2009 citado por Hernández 2010).

Validación del instrumento

Hernández (2010). Define que la validez manifiesta el nivel que un instrumento específicamente busca la medición de dichas variables. (P. 201)

Es por ello que la validez de esta investigación o proyecto, lo analiza y determina un grupo de especialistas.

Tabla 3
Variable calidad de servicio

	Experto n°1	Experto n°2	Experto n°3	Experto n°4	Experto n°5	Total
CLARIDAD	75%	75%	78%	80%	75%	383%
OBJETIVIDAD	75%	75%	78%	80%	75%	383%
PERTINENCIA	75%	75%	78%	80%	75%	383%
ACTUALIDAD	75%	75%	78%	80%	75%	383%
ORGANIZACIÓN	75%	75%	78%	80%	75%	383%
SUFICIENCIA	75%	75%	78%	80%	75%	383%
INTENCIONALIDAD	75%	75%	78%	80%	75%	383%
CONSISTENCIA	75%	75%	78%	80%	75%	383%
COHERENCIA	75%	75%	78%	80%	75%	383%
METODOLOGÍA	75%	75%	78%	80%	75%	383%
						3830%

Nota: Elaboración propia

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3830}{10 * 5} = 76.6\%$$

Tabla 4

Variable satisfacción del paciente

	Experto n°1	Experto n°2	Experto n°3	Experto n°4	Experto n°5	
CLARIDAD	70%	75%	78%	80%	75%	378%
OBJETIVIDAD	70%	75%	78%	80%	75%	378%
PERTINENCIA	70%	75%	78%	80%	75%	378%
ACTUALIDAD	70%	75%	78%	80%	75%	378%
ORGANIZACIÓN	70%	75%	78%	80%	75%	378%
SUFICIENCIA	70%	75%	78%	80%	75%	378%
INTENCIONALIDAD	70%	75%	78%	80%	75%	378%
CONSISTENCIA	70%	75%	78%	80%	75%	378%
COHERENCIA	70%	75%	78%	80%	75%	378%
METODOLOGÍA	70%	75%	78%	80%	75%	378%
						3780%

Nota: Elaboración propia

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3780}{10 * 5} = 75.6\%$$

Tabla 5

Expertos de validación de los cuestionarios calidad de servicio y satisfacción del paciente.

Experto N° 1	Dra. Teresa Narváez Aranibar
Experto N° 2	Mg. Oscar Salas Quinto
Experto N° 3	Mg. Lorena Paz Liendo
Experto N° 4	Mg. Federico Suasnabar Ugarte
Experto N°5	Mg. Luis Flores Bolivar

Nota: Elaboración propia

2.5. Análisis de confiabilidad

Según Hernández, R. (2010). La confiabilidad de un instrumento de medición indica que “es el grado en donde la aplicación repetida a una misma persona u objeto genera resultados iguales” que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. El presente estudio refleja una alta confiabilidad, puesto que se buscó una confiabilidad que sea mayor de 0.80, en lo cual servirá para futuros estudios mediante el alfa de Cronbach.

Tabla 6

Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Calidad de servicio.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.849	22

Nota: IBM SPSS

Los datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.849 de confiabilidad en el cuestionario de la variable Calidad de Servicio, el cual conto con 22 preguntas que se realizó a 108 pacientes de Traumatología de la unidad de seguro del hospital san juan de Lurigancho, 2017; que permitió conocer la estabilidad de los ítems, por tener un nivel de confiabilidad muy buena.

Tabla 7

Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción del Paciente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.958	30

Nota: IBM SPSS

Los datos procesados en el SPSS, mostraron un valor de 0.958 de confiabilidad en el cuestionario de la variable Satisfacción del Paciente, el cual conto con 30 preguntas que se realizó a 108 pacientes de Traumatología de la unidad de seguro

del Hospital san de Lurigancho, 2017; dando como resultado una confiabilidad aceptable con respecto a los ítems de la variable Satisfacción del Paciente.

2.6. Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos se realiza en un sistema de computador u ordenador en donde archivan y analizan los datos. En ello se efectúan la interpretación de los resultados que se realizan a través de un programa. Se llevará a cabo la estadística inferencial donde se ejecutará un método aplicado descriptivo para cada indicador. Para el análisis de los datos y las pruebas de hipótesis se utilizará el programa estadístico SPSS versión 22, ya que en este nos mostrará los gráficos y tabla de frecuencia.

2.7. Aspectos éticos

Con la investigación de calidad de servicio y satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho se tiene como propósito establecer la relación que existe entre ellas, donde se utilizan fuentes de mucho respaldo al igual que la autenticidad de los autores donde las citas y referencias están acorde a la norma APA. Todas estas informaciones que se adquieren enriquecen el trabajo de investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 8

Tabla cruzada Calidad De Servicio y Satisfacción del Paciente

CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCION DEL PACIENTE (V2)				Total	Rho Spearman
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
MUY MALO	4.6%	1.9%	0.0%	0.0%	6.5%	
MALO	42.6%	29.6%	3.7%	1.9%	77.8%	Rho=
REGULAR	4.6%	2.8%	4.6%	2.8%	14.8%	0.356 SIG.
BUENO	0.0%	0.0%	0.0%	.9%	.9%	Bilateral= 0.000
Total	51.9%	34.3%	8.3%	5.6%	100.0%	

Nota: SPSS 23 en base a las encuestas

Se aprecia en la tabla 8, con respecto a la variable calidad de servicio, que un 77,8% afirma que es mala; en tanto es de condición regular en un 14.8%; solo es bueno, en un 0.9% y con respecto a la variable satisfacción del paciente, nos muestra que un 51.9% está muy insatisfecho y un 34.3% manifiestan estar insatisfechos y solo en un 5.6% se encuentra satisfecho.

Sin embargo, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del hospital San Juan de Lurigancho, 2017; con los resultados podemos decir que cuando la calidad de servicio es mala, entonces el paciente está insatisfecho en un 29.6%, y cuando la calidad de servicio es regular, entonces el paciente esta medianamente satisfecho en un 4.6%

Además, tenemos como hipótesis general que, si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del hospital San Juan de Lurigancho, 2017; que se confirma la prueba estadística Rho de Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación $Rho = 0.356$ con un nivel de significancia bilateral de 0.000. En valores porcentuales el índice de correlación nos expresa que existe un 35.6% de correlación entre las dos variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación débil.

Tabla 9

Tabla cruzada Elementos Tangibles y Satisfacción del Paciente

ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCION DEL PACIENTE (V2)					Rho Spearman
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total	
MUY MALO	3,7%	6,5%	0,0%	0,0%	10,2%	Rho= 0.425 SIG. Bilateral= 0.000
MALO	38,0%	21,3%	0,0%	0,0%	59,3%	
REGULAR	10,2%	6,5%	7,4%	2,8%	26,9%	
BUENO	0,0%	0,0%	0,9%	2,8%	3,7%	
Total	51,9%	34,3%	8,3%	5,6%	100,0%	

Nota: SPSS 23 en base a las encuestas

En la tabla 9, considerando la relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del paciente; que un 59.3% de los pacientes encuestados nos expresan que la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles es malo y solo en un 3,7% que indican que es bueno.

El primer objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del hospital San Juan de Lurigancho, 2017; la tabla 9 nos muestra que la dimensión elementos tangibles es malo, la satisfacción del paciente está en un 21.3% insatisfecho y cuando la dimensión elementos tangibles es regular, entonces en un 38.0% los pacientes están muy insatisfecho.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadísticos, mediante la prueba Rho de Spearman nos muestra el coeficiente de correlación $Rho = 0.425$ y una sig. Bilateral = 0.000; donde se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 que si existe relación entre elementos tangibles y satisfacción del paciente de traumatología del hospital San Juan de Lurigancho 2017, la calificación demuestra que existe una correlación débil entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del paciente.

Tabla 10

Tabla cruzada Confiabilidad y Satisfacción del paciente

CONFIABILIDAD	SATISFACCION DEL PACIENTE (V2)				Total	Rho Spearman
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
MUY MALO	17,6%	7,4%	1,9%	0,0%	26,9%	Rho= 0.244 SIG. Bilateral= 0.011
MALO	28,7%	20,4%	2,8%	0,9%	52,8%	
REGULAR	3,7%	6,5%	1,9%	4,6%	16,7%	
BUENO	1,9%	0,0%	1,9%	0,0%	3,7%	
Total	51,9%	34,3%	8,3%	5,6%	100,0%	

Nota: SPSS 23 en base a las encuestas

En la tabla 10, considerando la relación entre la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción del paciente; que un 52.8% de los pacientes encuestados nos expresan que la calidad de servicio en su dimensión confiabilidad es malo y solo en un 3,7% que indican que es bueno.

El segundo objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del hospital San Juan de Lurigancho, 2017; la tabla 10 nos muestra que la dimensión confiabilidad es malo, la satisfacción del paciente está en un 20.4% insatisfecho, cuando la confiabilidad es muy mala, entonces los pacientes están en un 17.6% muy insatisfecho y cuando la confiabilidad es regular, 2.8% están medianamente satisfecho.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con el coeficiente de correlación $Rho = 0.244$ y una sig. Bilateral = 0.011; donde se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 que si existe relación entre confiabilidad y satisfacción del paciente de traumatología del hospital San Juan de Lurigancho 2017, la calificación demuestra que existe una correlación escasa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del paciente.

Tabla 11

Tabla cruzada Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Paciente

CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCION DEL PACIENTE (V2)				Total	Rho Spearman
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
MUY MALO	22,2%	9,3%	0,9%	1,9%	34,3%	Rho= 0,241 SIG. Bilateral= 0.012
MALO	22,2%	16,7%	3,7%	0,9%	43,5%	
REGULAR	6,5%	8,3%	3,7%	1,9%	20,4%	
BUENO	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	1,9%	
Total	51,9%	34,3%	8,3%	5,6%	100,0%	

Nota: SPSS 23 en base a las encuestas

En la tabla 11, considerando la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y variable satisfacción del paciente; que un 43.5% de los pacientes encuestados nos expresan que la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta es mala y solo en un 1,9% que indican que es bueno.

El tercer objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del hospital San Juan de Lurigancho, 2017; la tabla 11 nos muestra que la dimensión capacidad de respuesta es mala, la satisfacción del paciente está en un 16.7% insatisfecho, cuando la capacidad de respuesta es muy mala, entonces los pacientes están en un 22.2% muy insatisfecho y cuando es regular, 3.7 están medianamente satisfecho.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con el coeficiente de correlación $Rho = 0.241$ y una sig. Bilateral = 0.012; donde se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 que si existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente de traumatología del hospital San Juan de Lurigancho 2017, la calificación demuestra que existe una correlación escasa entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente.

Tabla 12

Tabla cruzada Seguridad y Satisfacción del Paciente

	SATISFACCION DEL PACIENTE (V2)				Total	Rho Spearman
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
SEGURIDAD						
MUY MALO	16,7%	5,6%	1,9%	0,9%	25,0%	Rho= 0.068 SIG. Bilateral= 0.482
MALO	23,1%	20,4%	2,8%	1,9%	48,1%	
REGULAR	10,2%	7,4%	3,7%	1,9%	23,1%	
BUENO	1,9%	0,0%	0,0%	0,9%	2,8%	
MUY BUENO	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	
Total	51,9%	34,3%	8,3%	5,6%	100,0%	

Nota: SPSS 23 en base a las encuestas

En la tabla 12, considerando la relación entre la dimensión seguridad y variable satisfacción del paciente; que un 48.1% de los pacientes encuestados nos expresan que la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta es malo y solo en un 0,9% indican que es muy bueno.

El cuarto objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del hospital san juan de Lurigancho, 2017; la tabla 12 nos muestra que la dimensión seguridad es mala, la satisfacción del paciente está en un 20.4% insatisfecho, cuando la seguridad es muy mala, entonces los pacientes están en un 23.1% muy insatisfecho y cuando es regular, 2.8% están medianamente satisfecho.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación de Rho= 0.068 y una Sig. Bilateral= 0.482 que se aprecia que no existe relación entre seguridad y satisfacción del paciente de traumatología del hospital San Juan de Lurigancho, 2017; no se rechaza la H_0 y no existe relación entre seguridad y satisfacción del paciente.

Tabla 13

Tabla cruzada Empatía y Satisfacción del Paciente

EMPATÍA	SATISFACCION DEL PACIENTE (V2)				Total	Rho Spearman
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
MUY MALO	16,7%	7,4%	0,0%	0,0%	24,1%	Rho= 0.319 SIG. Bilateral= 0.001
MALO	26,9%	22,2%	1,9%	0,9%	51,9%	
REGULAR	6,5%	3,7%	4,6%	4,6%	19,4%	
BUENO	1,9%	0,9%	1,9%	0,0%	4,6%	
Total	51,9%	34,3%	8,3%	5,6%	100,0%	

Nota: SPSS 23 en base a las encuestas

En la tabla 13, considerando la relación entre la dimensión empatía y variable satisfacción del paciente, que un 51.9% de los pacientes encuestados nos expresan que la calidad de servicio en su dimensión empatía es malo y solo en un 4,6% que indican que es bueno.

El quinto objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del hospital san juan de Lurigancho, 2017; la tabla 13 nos muestra que la dimensión empatía es malo, la satisfacción del paciente es disperso en un 26.9% muy insatisfecho 22.2% insatisfecho y 1.9% medianamente satisfecho.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con el coeficiente de correlación $Rho = 0.319$ y una sig. Bilateral = 0.001; donde se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 que si existe relación entre empatía y satisfacción del paciente de traumatología del hospital San Juan de Lurigancho 2017, la calificación demuestra que existe una correlación débil entre la dimensión empatía y satisfacción del paciente.

IV. DISCUSIÓN

Discusión:

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe en la calidad de servicio y satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Así mismo se busca determinar las relaciones entre las dimensiones de la variable calidad de servicio (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) con la variable Satisfacción del Paciente.

Los resultados nos muestran que los pacientes de traumatología de la unidad de seguro del hospital San Juan de Lurigancho califican la calidad de servicio como malo en un 77,8%; otro grupo que lo califica como regular 14,8%; pero se tiene a un menos grupo que lo califica como muy malo en un 6,5%; situación en la que se debe tomar acciones para el mejoramiento del hospital. Por otro lado, se tiene a estos mismos pacientes que indican que están insatisfechos con la calidad de servicio en un 29,6%; es por ello que los encargados deberían tomar en cuenta esta situación.

Pero si analizamos la relación que tienen ambas variables se aprecia que el porcentaje de los datos se concentra en la diagonal de los resultados de la tabla cruzada, donde los pacientes que consideran que la calidad de servicio es mala, están insatisfecho en un 29,6%; los que consideran que la calidad de servicio es regular están medianamente satisfechos en un 4,6%. Mediante estos resultados obtenidos nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre las dos variables; por lo cual el resultado es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman $Rho = 0.356$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), donde se puede decir que existe una relación lineal directa entre ambas variables. Este resultado es menor al de Jara (2016) que obtuvo el resultado más alto ($Rho = 0.752$, sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$); mostrando que existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de pacientes del centro de Salud José Carlos Mariátegui turno mañana San Juan de Lurigancho, 2016. Es mayor a lo obtenido por Fernández (2016) $Rho=0.490$, sig. (Bilateral) = 0.014; ($p \leq 0.05$); de tal manera se demuestra que existe relación entre calidad de servicio y satisfacción el adulto

mayor en la residencia los geranios, san Borja, 2016. En los resultados de Quispe (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo PescePecetto Andahuaylas sus resultados de Rho de Spearman $Rho=0.788$; Sig. (bilateral) = 0.041; ($p \leq 0.05$) En los resultados obtenidos por Barboza (2015) Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector de las microfinanzas del Municipio de San Francisco del estado de Zuila, universidad Rafael Urdaneta sus resultados de Rho de Spearman $Rho=0.857$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$). En los resultados obtenidos de Pérez (2015) donde nos muestra el chi-cuadrado $X^2= 9.49$ y su Significancia (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$). En comparación a Ugarelli (2016) nos muestra que si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente hospitalizado con el departamento de nutrición del Hospital Arzobispo Loayza sus resultados de Rho de Spearman $Rho=0.857$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$). Dentro de estos resultados nos muestran que si existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente en diferentes centros de salud y también se demuestra que en otro rubro como es del sector de microfinanzas que existe relación entre las dos variables. De manera que, si se mejora los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía se obtendrán mayor satisfacción de los pacientes.

Analizando los resultados de las dimensiones de calidad de servicio, de manera independiente se puede observar que los elementos tangibles son los que reciben más alto porcentaje obteniendo 59.2% de malo, seguido de la dimensión confiabilidad con 52.8% de malo, se encuentra también la capacidad de respuesta con un 43.5% de malo, en la dimensión seguridad lo califican con un 48.1 de malo y por último dimensión de empatía solo tiene 51,9. Sin embargo, se puede observar que todas las dimensiones tienen un resultado menor al de la variable calidad de servicio que tiene un 77.8% de malo. Por lo tanto, los encargados del Hospital San Juan de Lurigancho deberían mejorar los indicadores de todas las dimensiones, de tal manera se pueda ofrecer un mejor servicio y que los pacientes se sientan mejor con el servicio mejorando la salud.

Los resultados de la tabla cruzada se puede observar que en lo obtenido de la interrelación de las dos variables y de las dimensiones de calidad de servicio

con la variable de satisfacción del paciente, donde se hace notar que cuando los pacientes consideran que la calidad de servicio es mala, entonces los pacientes están insatisfechos en un 29.6%; cuando consideran que los elementos tangibles son malos, entonces los pacientes están insatisfechos en un 21,3%; se puede observar que en las dimensiones confiabilidad y seguridad con la satisfacción del paciente que cuando los pacientes consideran que la calidad de servicio es mala, los pacientes están insatisfechos en un 20.4%.

Por ello, los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del paciente, esto es coincidente con lo obtenido en las tablas cruzadas. Se observa los Rho de Spearman más alto que es de la dimensión elementos tangibles ($Rho = 0.425$, Sig. (Bilateral) = 0.000) y los más bajos son confianza ($Rho = 0.244$, Sig. (Bilateral) = 0.011); capacidad de respuesta ($Rho=0.241$, Sig. (bilateral) = 0.012); seguridad ($Rho=0.068$, Sig. (bilateral) = 0.482) y Empatía ($Rho=0.319$, Sig. (bilateral) = 0.001). En conclusión, se puede afirmar que cuatro dimensiones de calidad de servicio con excepción de la dimensión seguridad porque no se muestra amabilidad, los conocimientos no resaltan cuando se brinda el servicio, la falta de limpieza del lugar da inseguridad de mejora en la salud del paciente y la falta de confianza hacia el especialista que lo atenderá por los antecedentes de casos sobre mala praxis de operaciones de traumatología, donde se debería mejorar estos aspectos para contar con mayor seguridad por parte de los paciente, por el contrario se demuestra las otras dimensiones que cuentan con correlación y significativa con la variable satisfacción del paciente, esto corresponde a la correlación de las dimensiones de elementos tangibles, confianza, capacidad de respuesta y empatía.

Se puede observar que el valor del coeficiente de correlación de la dimensión seguridad con satisfacción del paciente es de ($Rho=0.068$, Sig. (bilateral) = 0.482), lo que indica que está debajo de las otras dimensiones. Por ello se evaluará la relación de los ítems con la satisfacción del paciente, donde se determina que la amabilidad, los conocimientos, la limpieza y la confianza están influyendo respectivamente a la relación de seguridad y satisfacción del paciente, por lo tanto, se deberá profundizar y mejorar en este punto.

Además, cabe resaltar que las contrastaciones realizadas en la hipótesis general y específica se han aceptado la hipótesis alterna y en una hipótesis de la dimensión seguridad no rechaza la hipótesis nula. Donde se puede decir que en una de las hipótesis específicas no existe relación, es importante la calidad de servicio ya que esto genera distintas percepciones para cada paciente lo cual genera los niveles de satisfacción sobre los servicios que reciben.

Por lo tanto, si comparamos los resultados de correlación con lo obtenido de los estudios previos como el de Jara (2016) se observa que los aspectos tangibles tienen correlación con la satisfacción de pacientes $Rho=0.752$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$); Fernández (2016) determina que existe relación entre confiabilidad y satisfacción del adulto mayor $=0.500$, Sig. (bilateral) = 0.010; ($p \leq 0.05$), teniendo en cuenta existe correlación entre empatía y satisfacción del adulto mayor $Rho=0.510$, Sig. (bilateral) = 0.009; ($p \leq 0.05$) y finalmente Quispe (2013) indica que existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario $Rho=0.788$; Sig. (bilateral) = 0.041; ($p \leq 0.05$). En conclusión, se puede afirmar que se tiene suficientemente las evidencias para indicar que si existe correlación entre las dimensiones de dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del paciente; es por ello, que la calidad de servicio debe mejorar para aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes. Es por ello que debemos poner más énfasis y mejorar en elementos tangibles, confiabilidad, la capacidad de respuesta, empatía y sobre todo en la seguridad; en la que se debe tener mayor importancia de mejora.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación y con los datos obtenidos, en relación a los objetivos planteados en la tesis en las que se mencionaran las siguientes conclusiones.

En la investigación se demostró que existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente de traumatología de la Unidad de seguro del hospital San Juan de Lurigancho, 2017, con el coeficiente Rho Spearman Rho 0.356 y una Sig. (bilateral) de 0.000.

Con respecto al primer objetivo específico se obtuvo que los elementos tangibles tienen relación con la satisfacción del paciente del hospital San Juan de Lurigancho,2017. Se muestra una correlación de Spearman Rho= 0.356 y una Sig. (bilateral) de 0.000.

En cuanto al segundo objetivo específico se obtuvo que la confiabilidad tiene relación con satisfacción del paciente del hospital San Juan de Lurigancho,2017. Se presenta una correlación de Spearman Rho=0.244 y una Sig. (bilateral) de 0.011.

En el tercer objetivo específico se demuestra que la capacidad de respuesta tiene relación con la satisfacción del paciente del hospital San Juan de Lurigancho,2017. Se muestra una correlación de Spearman Rho=0.241 y una Sig. (bilateral) de 0.012.

En el cuarto objetivo específico se obtuvo que la seguridad no tiene relación con la satisfacción del Paciente del hospital San Juan de Lurigancho,2017. Evidenciando una correlación de Spearman Rho=0.068y una Sig. (bilateral) de 0.482.

Por último, en el quinto objetivo específico se demostró que la empatía tiene relación con la satisfacción del paciente del hospital San Juan de Lurigancho,2017. Se evidencia una correlación de Spearman Rho=0.319y una Sig. (bilateral) de 0.001.

VI. RECOMENDACIONES

Se evidencia que existe correlación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguros del hospital San Juan de Lurigancho. Se recomienda que se debe mejorar la calidad de servicio referente a sus dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Con los resultados obtenidos se muestran las evidencias que se encontró sobre la relación que existe entre los elementos tangibles y satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del Hospital San Juan de Lurigancho,2017. Se evaluarán los ítems donde se recomienda que las instalaciones se deberá mejorar la infraestructura, que haya espacios disponibles; así como adquirir mayor equipamiento que permitan una mejor atención; por otra parte, el personal debe mostrar apariencia pulcra apropiado a su ambiente de trabajo por último los materiales de comunicación deben de ser entendibles para los pacientes que se muestre la información detalladamente sobre las campañas de salud que se realiza en el Hospital.

Se ha evidenciado en los resultados la relación entre confiabilidad y satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del Hospital San Juan de Lurigancho,2017. Se recomienda que el personal se encuentre comprometido, capacitando al personal y motivarlos para que tengan una mejor actitud, siendo eficaces al momento de atención al paciente. Además de cumplir con los tiempos establecidos ya sea al momento que se atiende el paciente que es desde el inicio hasta que se termine. Así también garanticen y soluciones los problemas que les aquejen garantizando su mejoría con una buena calidad de servicio logrando así su satisfacción.

Se ha evidenciado en los resultados la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente de Traumatología de la unidad de seguro del Hospital San Juan de Lurigancho,2017. Se recomienda que deberían de realizar su servicio con rapidez por la demanda de pacientes que asisten, pero de manera adecuada de tal manera disminuya el tiempo de espera para ser atendidos. Teniendo a un personal que se haga responsable de la comunicación y brinden una mejor orientación para

los pacientes. Ofreciendo mayor accesibilidad y estar a la disposición de los usuarios ayudando en lo que necesiten y así poder alcanzar un nivel bueno.

Se ha evidenciado en los resultados la relación entre seguridad y satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del Hospital San Juan de Lurigancho,2017. Se recomienda en fortalecer en seguridad ya que no se encuentra en un buen nivel se deberá potenciar y mejorar la amabilidad donde el personal debe dirigirse amablemente hacia los pacientes, teniendo las habilidades y conocimientos adecuados para un mejor servicio. Se debe mostrar un mejor ambiente con buena limpieza mostrándose un lugar agradable, es donde empieza y se gana la confianza del paciente y así poder generar mayor seguridad de los usuarios con el personal que lo atiende.

Se ha evidenciado en los resultados la relación entre empatía y satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del Hospital San Juan de Lurigancho,2017. Se recomienda mejorar la atención personalizada para todos los pacientes sobre todo a los pacientes de tercera edad, brindando información necesaria para que los pacientes tengan los conocimientos sobre los procesos del servicio que se les brinda; por otro lado, se debe tratar de comprender las necesidades de los pacientes para poder ayudarlos y brindar un servicio adecuado, mostrando una buena actitud al momento de su atención. Por otro lado, los horarios de atención deben de establecerse correctamente ya que suelen citar a pacientes que no se le atiende a su hora, es por ello que se debe de mejorar estos horarios para mantener un mejor orden mostrando la calidad de servicio que se les tiene a los pacientes y encontrarlos satisfechos.

VII. REFERENCIAS

- Barboza, A. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector de las microfinanzas, universidad Rafael Urdaneta*. Tesis para obtener el título de magister scientiarum en banca y finanzas, Maracaibo - Venezuela.
- Bernal C. (2010). *Metodología de la investigación* (3° ed) Bogotá Colombia. Pearson educación
- Batthyany, K., & Cabrera, M. (2001). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales*. Apuntes para un curso inicial. Montivideo: UCUR
- Camisón, cruz, Gonzales (2010). *Gestión de la calidad: conceptos enfoques, modelos sistemas*. Editorial Alberto Cañizal. España
- Duque, E. (2005). *Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición-* Colombia Bogotá 326
- Diario el comercio; 17 de marzo del 2014; *Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud*. recuperado de <http://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343>
- Diario el comercio; 28 de septiembre del 2016; *Principal hospital del distrito más poblado de Lima en crisis*, Recuperado de <http://elcomercio.pe/lima/principal-hospital-districto-poblado-lima-crisis-264420?foto=2>
- Fernández, G. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del adulto mayor en la residencia los geranios, san Borja, 2016*. Universidad cesar vallejo. Tesis para la obtener la licenciatura en administración.
- Gosso, F. (2008), *Hipersatisfacción del cliente*. Col. San Rafael 06470-Mexico D.F. Panorama Editorial, SA de CV
- Hernández R. (2010). *Metodología de la investigación* (6° ed) México interamericana editores SA
- Hernández, R, Fernández, C & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.) México, D.F.: McGraw_Hill.

Inei (18 de enero del 2017). *Nota de prensa*. Recuperado de

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n012-2017-inei-2.pdf>

Jara, G. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes del centro de salud José Carlos Mariátegui turno mañana san juan de Lurigancho 2016, universidad cesar vallejo*. Tesis para obtener la licenciatura en administración.

Jaramillo a. Y nava i. (sábado 17 de enero de 2015) *la crisis del sistema de salud mexicano. Las protestas, las denuncias y las estadísticas*. Recuperado de <https://elsemanario.com/prime/89134/la-crisis-del-sistema-de-salud-mexicano-las-protestas-las-denuncias-y-las-estadisticas/>

Kotler, P y Armstrong, G (2012) *marketing* (14° ed.) México Pearson educación

Kotler, P., Keller, K. (2012), *Dirección de Marketing*. (14° Ed). México. Pearson Educación.

Parasuraman, Zeithaml y Berry. (1988). “SERVQUAL: A multiple-item Scale for measuring consumer perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*.

Pérez J. (2015) “*La calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del área de rehabilitación del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social, del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, en el período noviembre 2013 – marzo 2014*”

Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo PescePecetto Andahuaylas 2015, universidad nacional José maría Arguedas*. Tesis para obtener la Licenciado en Administración.

Tamayo, T. (2003). *Proceso de la investigación científica*. (4ª. Ed.). México: Editorial Limusa.

Ugarelli, G (2016). *Calidad de atención y satisfacción del paciente hospitalizado con el departamento de nutrición del hospital Arzobispo Loayza. La universidad cesar vallejo*2016. Tesis para obtener el grado de Magister Gestión de los servicios de salud.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

Anexo 2: Validación de Instrumentos

Anexo 3: Matriz de Consistencia

Anexo 4: Tabla de Especificaciones

Anexo 5: Detalle de Confiabilidad de los Ítems del Instrumento

Anexo 6: Matriz de evidencias externas para la discusión

Anexo 7: Ficha técnica del instrumento de calidad de servicio

Anexo 8: Base de datos

Anexo 9: Autorización

Anexo 1: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

ITEMS	INDICADOR	1	2	3	4	5
	Instalaciones					
1	Las Instalaciones de traumatología muestran comodidad					
	Equipos					
2	El unidad de seguros cuenta con equipos modernos para una mejor atención.					
	Personal					
3	El personal de la unidad de seguro de traumatología muestran apariencia limpia.					
	Materiales de comunicación					
4	Los materiales de comunicación (folletos, etc.) para campañas de salud son visualmente atractivos.					
	Compromiso					
5	La unidad de seguros proporciona servicio de manera adecuada conforme lo comprometido					
	Servicio de atención					
6	El personal realiza correctamente el servicio en la primera atención					
	Eficaz					
7	Los colaboradores evitan cometer errores en los registros de los pacientes					
	Tiempo					
8	La atención finaliza con el tiempo establecido para brindar el servicio					
	Solución de problemas					
9	El personal muestra interés por ayudarlo ante algún problema que se le presente					
	Rapidez					
10	Los colaboradores ofrecen un rápido servicio					
	Comunicación					
11	El personal de la unidad de seguros logra una comunicación efectiva con el paciente					
	Servicio inmediato					
12	El personal siempre esta pendiente a las necesidades del paciente					
	Disponibilidad					
13	La unidad de seguros de Traumatología cuenta con suficiente personal a la disposición del paciente					
	Amabilidad					
14	El personal de la unidad de seguros muestra amabilidad en la atención					
	Conocimientos					
15	El personal cuenta con los conocimientos para dar una buena atención					
	Limpieza					
16	Los ambientes del la unidad de seguro de traumatología poseen una buena limpieza					
	Confianza					
17	El comportamiento del personal genera confianza al paciente al momento de la atención					
	Atención personalizada					
18	La atención que recibe en el hospital cuenta con servicios personalizados para los pacientes					
	Información					
19	Los colaboradores brindan a sus pacientes información importante para una mejor atención					
	Comprensión de necesidades					
20	El personal comprende sus necesidades y se esfuerza por ayudar					
	Actitud					
21	El personal muestra una buena actitud y se preocupa por sus inquietudes					
	Horario de atención					
22	Los horarios de atención de la Unidad de Seguros son las adecuadas					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

ITEMS	INDICADOR	1	2	3	4	5
Percepción del servicio						
1	La unidad de seguros da la información precisa al momento de su atención					
2	El personal esta atento a cualquier consulta del paciente					
3	El personal se encuentra apto para la atención de pacientes					
4	En la unidad de seguros, usted a percibido una buena atencion de parte del personal					
5	En el ambiente que es atendido, son amplios e higienicos					
resultados por servicio						
6	El personal mantiene comunicación fluida mientras es atendido					
7	El tiempo de espera le parece favorable para su atencion					
8	El personal se comunica claramente y percibe los cambios de la unidad de seguros					
9	La atencion recibida supera sus expectativas como asegurado del SIS					
10	La atencion en general es apropiada para el paciente					
promesas						
11	La unidad de Seguro cumple con lo prometido para la atencion en la fecha establecida					
12	La unidad de seguros le ofrece agilizar los tramites de atencion					
experiencia del servicio						
13	La experiencia vivencial en el traumatologia de la unidad de seguros ha sido favorable					
14	En la unidad de seguros de traumatologia del hospital presta un mejor servicio en comparacion a otros					
15	La experiencia del personal le ofrece un mejor sevicio en sus consultas					
opiniones						
16	El encargado de la unidad de seguros toma en cuenta las opiniones del paciente					
Servicio adecuado						
17	La atencion recibida por el personal es adecuada					
18	Los servicios brindados cumplen sus expectativas quedando satisfecho					
19	El servicio es mas cordial con los pacientes de tercera edad					
20	El personal le ayuda con sus inconvenientes presentados en el momento					
recomendaciones						
21	Recomendaria traumatologia de la unidad de seguros donde fue atendio					
22	La unidad de seguros da a conocer su vision de mejora para el futuro.					
23	El personal que lo atiende hace caso omiso ante algun problema					
satisfacción						
24	El servicio recibido en la unidad de referencia hace que se sienta satisfecho					
25	Se sintio satisfecho con la atención y volvería para las siguientes consultas					
26	Los reclamos presentados fueron atendidas quedando satisfecho					
27	El personal es atento para responder sus diferentes inquietudes					
complacencia						
28	El beneficio del seguro complace en el servicio de traumatologia que necesite oportunamente.					
29	Se siente complacido por el tiempo de espera de las consultas					
30	El servicio brindado por el personal lo hace sentir complacido					

Anexo 2: Validación de Instrumentos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- L1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Rogelio Linares Rojas
 L2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 L3. Especialidad del experto: Docencia - Feriandas
 L4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CONDICIONADO DE CALIDAD DE SERVICIO
 L5. Autor del instrumento: LAV ESPINOZA MIRELLA BEATRIZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora calidad de servicio.				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					78%	

ÍTEMES DE CALIDAD DE SERVICIO

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12				
13				
14				
15		UCV		
16		UNIVERSIDAD		
17		CESAR VALLEJO		
18				
19				
20				
21				
22				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

78%

San Juan de Lurigancho, 29 de 09 del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 76667231

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Ray Luenda Lorena Rojas.
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOC - UCV.
 1.3. Especialidad del experto: Economía - Finanzas
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
 1.5. Autor del instrumento: LAV ESPINOZA MARLA BERTHA Z

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora satisfacción del paciente				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Elimita las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					78%	

ITEMS DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17		✓		
18		✓		
19		✓		
20		✓		
21		✓		
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

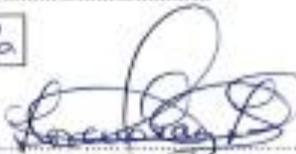
.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, 29 de 09 del 2017

78%


Firma de experto instrumentista
DNI: 10667271

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Susanna Usato Ferrero A.
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTC - UCV
 1.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROFESOR
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO
 1.5. Autor del instrumento: LAU CAROLINA MIRSLA BEAVAL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora calidad de servicio				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80	

ITEMS DE CALIDAD DE SERVICIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17		/		
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Confirme.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 20 de 9 del 2017

[Signature]
Firma de expido informante
DNI: 89028057

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. SOLIMAN Ugarte, FERNANDO
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTC - UCV
 1.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
 1.5. Autor del instrumento: LAV ESPINOZA MIRALLA BEATRIZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora satisfacción del paciente.				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y los dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80	

ÍTEM DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
Confirma.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, ²⁰ de 9 del 2017

80%

[Handwritten Signature]
 Firmado por el experto informante
 DNE: 103072017

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Flores Bolívar Luis Alberto
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV
 I.3. Especialidad del experto: Gestión Pública
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Calidad de Servicio
 I.5. Autor del instrumento: Luz Patricia Nicolsa Robayo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 25-40%	Bueno 45-60%	Muy bueno 65-80%	Excelente 85-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora calidad de servicio.				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretence medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE CALIDAD DE SERVICIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

75%

San Juan de Lurigancho, 19 de set del 2017



.....
Firma de experto informante

DNI:

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Flores Balboa Luis Alberto
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC-UCV
- 1.3. Especialidad del experto: Gestión Pública
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
- 1.5. Autor del instrumento: LAV ESPINOZA MIRELLA BEATRIZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora satisfacción del paciente.				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación.				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ÍTEM DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	///			
02	///			
03	///			
04	///			
05	///			
06	///			
07	///			
08	///			
09	///			
10	///			
11	///			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 19 de set del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 10.35.2.911

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. JALAZ BUILLOS, RICARDO
 1.2. Cargo e Institución donde labora: UCV
 1.3. Especialidad del experto: METODOLOGIA
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO
 1.5. Autor del instrumento: LAV ESPINOZA, MARILYN BUSTOZA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 25-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				XS	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora calidad de servicio.				/	
ORGANIZACION	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGIA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

ITEMS DE CALIDAD DE SERVICIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13		/		
14		/		
15		/		
16		/		
17		/		
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

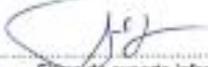
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

El instrumento es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75

San Juan de Lurigancho, 23 de 05 del 2017


 Firma de experto informante
 DNI: *J.P.S.P.L.*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SALAS QUINTANA OSCAR
 I.2. Cargo e institución donde labora: UCV
 I.3. Especialidad del experto: METABÓLOGO
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO SANSERBUENO DEL PACIENTE
 I.5. Autor del instrumento: LAO ESCOBAR MIRIELLA BEATRIZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 25-40%	Bueno 45-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora satisfacción del paciente.				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda el propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70	

ÍTEM DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13		/		
14		/		
15		/		
16		/		
17		/		
18		/		
19		/		
20		/		
21		/		
22		/		
23		/		
24		/		
25		/		
26		/		
27		/		
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *El instrumento es aplicable, luego de registrar*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70

San Juan de Lurigancho, 23 de 09 del 2017



Firma de experto informante
 DNI: *1.011.0382*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Narvaiz Aranibar, Teresa.
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente USMP
 1.3. Especialidad del experto: Docente Metodólogo
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Satisfacción del Paciente
 1.5. Autor del instrumento: LA/ EDIYDRA MIRELLA BEATRIZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora satisfacción del paciente.				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ÍTEM DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 23 de 09 del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 1.01.2.2038

Anexo 3: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO DE MEDICION
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE (1)					
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.	Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.	CALIDAD DE SERVICIO	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). "La calidad de servicio se define como resultado de una evaluación que hace el cliente, donde las percepciones reales por parte del consumidor del servicio y las expectativas que se forman previamente. De esta manera los clientes dan valor; ya sea favorable o desfavorable (p.8).	En la Variable Calidad de Servicio será evaluada por las dimensiones Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y Empatía. Donde se tomarán los indicadores para realizar el cuestionario con alternativas de tipo Likert obteniendo información a través del cuestionario analizándolas en el programa ssps.	Elementos Tangibles Confiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía	Instalaciones Equipos Personal materiales de compromiso servicio de Eficaz tiempo solucion de Rapidez comunicación servicio disponibilidad amabilidad conocimientos limpieza confianza atencion informacion comprension de actitud horario de	C U E S T I O N A R I O
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE (2)	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	
¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho?	Determinar la relación entre los Elementos tangibles y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.	Existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.	SATISFACCION DEL PACIENTE	Kotler P. y Armstrong G (2012 p. 13). Define que la satisfacción del cliente estaría dependiendo de lo que se percibe del producto o servicio, en donde las expectativas del cliente o consumidor deben relacionarse directamente con el producto o servicio	En la Variable Satisfacción del Paciente será evaluada por las dimensiones Rendimiento percibido, Expectativas y Nivel de satisfacción. Donde se tomarán los indicadores para realizar el cuestionario con alternativas de tipo Likert obteniendo información a través del cuestionario analizándolas en el programa ssps	Rendimiento Percibido Expectativas Nivel de Satisfacción	Percepcion del servicio	
¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho?	Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.	Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.					resultados por servicio	
¿Qué relación existe entre la Empatía y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho?	Existe relación entre la Empatía y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.	Existe relación entre la empatía y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.					promesas experiencia del servicio opiniones Servicio adecuado	
¿Qué relación existe entre la Seguridad y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho?	Determinar la relación que existe entre Seguridad y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.	Existe relación entre la seguridad y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.					recomendaciones	
¿Qué relación existe entre la Confiabilidad y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho?	Existe relación entre la Confiabilidad y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.	Existe relación entre la confiabilidad y satisfacción del paciente de Traumatología de la Unidad de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.					satisfaccion	
							complacencia	

Anexo 4: Tabla de Especificaciones

Especificaciones de Variable: Satisfacción del Paciente					
Variable	Dimensiones	Peso	Ítems	Indicadores	Pregunta
SATISFACCION DEL PACIENTE	Rendimiento Percibido	33%	10	Percepción del servicio	La unidad de seguros da la información precisa al momento de su atención
					El personal esta atento a cualquier consulta del paciente
					El personal se encuentra apto para la atención de pacientes
					En la unidad de seguros, usted a percibido una buena atencion de parte del personal
					En el ambiente que es atendido, son amplios e higienicos
				resultados por servicio	El personal mantiene comunicación fluida mientras es atendido
					El tiempo de espera le parece favorable para su atencion
					El personal se comunica claramente y percibe los cambios de la unidad de seguros
					La atencion recibida supera sus expectativas como asegurado del SIS
					La atencion en general es apropiada para el paciente
	Expectativas	43%	13	promesas	La unidad de Seguro cumple con lo prometido para la atencion en la fecha establecida
					La unidad de seguros le ofrece agilizar los tramites de atencion
				experiencia del servicio	La experciencia vivencial en el traumatologia de la unidad de seguros ha sido favorable
					En la unidad de seguros de traumatologia del hospital presta un mejor servicio en comparacion a otros centros de salud
					La experiencia del personal le ofrece un mejor sevicio en sus consultas
				opiniones	El encargado de la unidad de seguros toma en cuenta las opiniones del paciente
				Servicio adecuado	La atención recibida por el personal es adecuada
					Los servicios brindados cumplen sus expectativas quedando satisfecho
					El servicio es mas cordial con los pacientes de tercera edad
					El personal le ayuda con sus inconvenientes presentados en el momento
				recomendacione s	Recomendaria traumatologia de la unidad de seguros donde fue atendio
					La unidad de seguos da a conocer su vision de mejora para el futuro.
					El personal que lo atiende hace caso omiso ante algun problema
	Nivel de Satisfacción	24%	7	satisfacción	El servicio recibido en la unidad de seguros hace que se sienta satisfecho
					Se sientio satisfecho con la atencion y volveria para las siguientes consultas
					Los reclamos presentados fueron atendidas quedando satisfecho
					El personal es atento para responder sus diferentes inquietudes
				complacencia	El beneficiario del seguro complace en el servicio de traumatologia que necesite oportunamente.
Se siente complacido por el tiempo de espera de las consultas					
El servicio brindado por el personal lo hace sentir complacido					
TOTAL	100%	30			

Anexo 5: Detalle de Confiabilidad de los Ítems del Instrumento

		Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	V1D1I1	47.81	78.102	.452	.842
2	V2D2I2	47.56	81.745	.250	.848
3	V1D1I3	47.94	77.444	.501	.840
4	V1D1I4	47.55	82.381	.172	.851
5	V1D2I5	47.96	74.017	.564	.837
6	V1D2I6	47.78	79.221	.372	.845
7	V1D2I7	48.04	74.223	.647	.834
8	V1D2I8	47.94	75.127	.616	.835
9	V1D2I9	47.58	80.731	.267	.848
10	V1D3I10	47.74	78.979	.353	.846
11	V1D3I11	47.94	76.763	.503	.840
12	V1D3I12	47.90	79.719	.324	.847
13	V1D3I13	47.98	76.486	.527	.839
14	V1D4I14	47.97	77.840	.502	.840
15	V1D4I15	47.76	77.792	.378	.845
16	V1D4I16	47.89	80.324	.231	.851
17	V1D4I17	47.60	78.130	.350	.846
18	V1D5I18	47.98	75.028	.507	.839
19	V1D5I19	47.81	80.788	.272	.848
20	V1D5I20	47.97	74.252	.564	.837
21	V1D5I21	47.73	76.067	.503	.840
22	V1D5I22	47.52	80.944	.220	.851

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
1	V2D6I23	56.90	304.990	.682	.957
2	V2D6I24	57.20	297.715	.753	.956
3	V2D6I25	57.15	296.912	.778	.956
4	V2D6I26	57.35	295.726	.871	.955
5	V2D6I27	57.06	302.558	.834	.956
6	V2D6I28	57.04	323.494	.093	.961
7	V2D6I29	56.76	305.325	.760	.956
8	V2D6I30	57.35	298.772	.820	.956
9	V2D6I31	56.96	312.503	.527	.958
10	V2D6I32	57.19	300.433	.808	.956
11	V2D7I33	57.30	300.528	.698	.957
12	V2D7I34	57.21	309.141	.633	.957
13	V2D7I35	57.00	309.607	.613	.957
14	V2D7I36	56.98	314.504	.403	.959
15	V2D7I37	57.31	315.040	.367	.959
16	V2D7I38	56.88	306.855	.796	.956
17	V2D7I39	57.10	303.457	.774	.956
18	V2D7I40	57.06	302.229	.776	.956
19	V2D7I41	57.13	308.413	.666	.957
20	V2D7I42	57.06	306.427	.572	.958
21	V2D7I43	57.31	296.868	.800	.956
22	V2D7I44	57.23	307.077	.713	.957
23	V2D7I45	57.00	307.178	.703	.957
24	V2D8I46	56.99	311.598	.505	.958
25	V2D8I47	57.33	312.243	.474	.958
26	V2D8I48	57.04	323.494	.093	.961
27	V2D8I49	56.76	305.325	.760	.956
28	V2D8I50	57.35	298.772	.820	.956
29	V2D8I51	56.96	312.503	.527	.958
30	V2D8I52	57.19	300.433	.808	.956

Anexo 6: Matriz de evidencias externas para la discusión

Variable y/o dimensión	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (satisfacción del cliente)
Calidad de servicio	Malo 77,8%, 2 ^{do} /5; Regular 14.8%, 3 ^{ro} /5, Muy Malo 6.5% Bueno 0.9	Pacientes que consideran que la calidad de servicio es regular, están medianamente satisfechos en un 4.6% y pacientes que consideran que la calidad de servicio es mala, están insatisfechos en un 29.6%
Elementos tangibles	Malo 59,2 ^{do} /5; Regular 26.9%, Muy Malo 10.2% 3 ^{ro} /5; y Bueno 3.7%, 2 ^{do} /5	Pacientes que consideran que los elementos tangibles son regular, están medianamente satisfechos en un 7,4% y Pacientes que consideran que los elementos tangibles son malos, están muy insatisfechos en un 21,3%
Confiabilidad y Satisfacción del Paciente	Malo 52,8, 2 ^{do} /5; Muy Malo 26,9%, 1 ^{ro} /5; Regular 16,7% y Bueno 3,7%	Pacientes que consideran que la confiabilidad es Malo, están insatisfechos en un 20,4%, paciente que consideran que la confiabilidad es Muy Malo, están Muy insatisfechos en un 17,6% y los que consideran que es Regular, Están Medianamente satisfechos.
Capacidad de respuesta y satisfacción del Paciente	Muy Malo 34.3% Malo 43,5% Regular 20,4% 3 ^{ro} /5 y Bueno 1,9, 4 ^{to} /5	Pacientes que consideran que la capacidad de respuesta es Malo, están insatisfecho en un 16,7%, y los que consideran que es Muy malo, están Muy insatisfechos en un 22.2% y los pacientes que consideran que la capacidad de respuesta es regular, están medianamente satisfecho en un 3.7%
Seguridad y satisfacción del Paciente	Malo 48,1% Muy Malo 25,0% 4 ^{to} /5; Regular 23.1%, 3 ^{ro} /5; y Bueno 2.8%, 2 ^d o/5	Pacientes que consideran que la confianza es Malo, están insatisfechos en un 20,4%, los que consideran que la confianza es Muy Malo, están Muy insatisfechos en un 16.7% y los que consideran que la confianza es Regular, están Medianamente satisfechos en un 3.7%
Empatía y satisfacción del Paciente	Malo 51.9% Muy Malo 24.1% Regular 19.4%, 3 ^{ro} /5 y Bueno 4.6, 4 ^{to} /5	Pacientes que consideran que la Empatía es Malo, están insatisfechos en un 22.2%, los pacientes que consideran que la Empatía es Muy Malo, están Muy insatisfechos en un 16.7% y los que consideran que es Regular, están Medianamente satisfechos en un 4.6%
Satisfacción del Paciente	Muy insatisfecho 51.9%, 1 ^{ro} /5 insatisfecho 34.3%, 2 ^{do} /5 y medianamente satisfecho 8.3%	

Anexo 7: Ficha técnica del instrumento de calidad de servicio

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
1. Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de servicio
2. Total de preguntas	22
3. Tipo de preguntas	Numérica
4. Valoración total de la prueba	A. Totalmente insatisfecho B. Insatisfecho C. Indiferente D. Satisfecho E. Totalmente satisfecho
5. Valoración total de la prueba	Directa, en grupo y con apoyo
6. Tiempo de administración	15 minutos
7. Constructo que evalúa	Calidad de servicio
8. Soporte	Lápiz, papel, borrador
9. Fecha de elaboración	Octubre del 2017
10. Autor	Se trata de un instrumento de elaboración propia diseñado con las dimensiones de Parazumaran, Zeithaml y Berry (1985), que comprende 22 preguntas en su versión inicial.
11. Validez	Criterios de expertos

Anexo 9: Autorización



San Juan de Lurigancho, 01 de Diciembre del 2017

SOLICITUD

Sr. ALDO CALERO HÍJAR

Director

HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

Asunto: Solicito la autorización de ejecución de tesis

Mi cordial saludo

Yo Lau Espinoza Mirella Beatriz, con DNI 77051740 siendo estudiante de Administración de la Universidad Cesar Vallejo - Lima Este, las cuales con el debido respeto pueda tener el permiso de usted para realizar el Proyecto de Tesis del prestigioso Hospital San Juan de Lurigancho y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que me permitan desarrollar el proyecto de trabajo de grado o fin de carrera.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mirella Lau Espinoza', written over a horizontal line.

Mirella Lau Espinoza

Anexo 10: Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&lang=es&s=1&u=1051130636&o=888977275

feedback studio | DPI MIRELLA LAU | /0 | 90 de 90

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad de servicio y Satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del Hospital San Juan de Lurigancho”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
Mirella Beatriz Lau Espinoza

ASESOR
Mg. Marco Antonio Candia Menor

Resumen de coincidencias

10 %

1	docplayer.es Fuente de Internet	2 %
2	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1 %
3	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %
4	www.dspace.espol.edu... Fuente de Internet	1 %
5	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 98 | Número de palabras: 19557 | 10:40 p.m. 02/12/2017