



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Calidad de Servicio y Satisfacción del paciente que acude a consulta
ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Álvarez

Miraflores 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Samir Jeltsin Trujillo León

ASESOR:

Dra. Teresa Narváez Aranibar

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA – PERÚ

Año 2018 - I

PÁGINAS PRELIMINARES

PÁGINA DEL JURADO



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

DEDICATORIA

A DIOS:

Por su amor y gracia incomparable
al darme la sabiduría y capacidad
para desarrollar esta investigación.

A MI MADRE:

Símbolo de grandeza, honradez y sacrificio que
en todo momento dio valor y motivación a mi
vida para ella mi profunda gratitud y amor
eterno.

A MI PADRE:

Por haberme forjado en valores y principios
siendo mí modelo a seguir de lucha y
perseverancia gracias por ser parte de mi
soporte e inspiración.

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia gracias a Dios por permitirme realizar mis objetivos dándome sabiduría y capacidad para enfrentar grandes desafíos, por su grandeza y su fidelidad en cada circunstancia de mi vida.

Gracias a mis padres Camilo y Mericia por todo el amor, paciencia, ayuda, compañía y sacrificio que me han brindado en estos casi seis años de mi carrera, gracias a ellos he podido continuar con mis objetivos y no desalentarme.

Gracias a mi hermano Jonathan por el apoyo incondicional y alentarme siempre en conseguir mis objetivos a lo largo de estos años.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Samir Jeltsin Trujillo León, con DNI N° 47140010, 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 corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, julio del 2018



FIRMA

Samir Jeltsin, Trujillo Leon.

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 SATISFACCION DEL PACIENTES QUE ACUDEN A CONSULTA AMBULATORIA Y HOSPITALIZACION EN LA CLÍNICA NEUROQUIRÚRGICA ALVAREZ MIRAFLORES 2018”**, 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.



FIRMA

Samir Jeltsin, Trujillo Leon.

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	ii
PÁGINA DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE	viii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema.	28
1.5. Justificación del estudio.....	29
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos.....	32
II. MÉTODO.....	33
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, Operacionalización	35
2.3. Población y Censo.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:	38
2.5. Métodos de análisis de datos.....	42
2.6. Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	44
3.1. Estadística descriptiva.....	45
IV. DISCUSIÓN.....	51
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	62
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización Variable 1</i>	37
Tabla 2: <i>Operacionalización Variable 2</i>	40
Tabla 3: <i>Nombre de los expertos</i>	41
Tabla 4: <i>Alfa de Cronbach de variable Calidad de servicio</i>	41
Tabla 5: <i>Alfa de Cronbach de variable satisfacción de paciente</i>	42
Tabla 6: <i>Calidad de servicio y satisfacción del paciente</i>	45
Tabla 7: <i>Aspectos tangibles y satisfacción del paciente</i>	46
Tabla 8: <i>Confiabilidad y satisfacción del paciente</i>	47
Tabla 9: <i>Capacidad de respuesta y satisfacción del paciente</i>	48
Tabla 10: <i>Seguridad y satisfacción del paciente</i>	48
Tabla 11: <i>Empatía y satisfacción del paciente</i>	49

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada Calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez en el distrito de Miraflores periodo 2018. Institución de Salud Privada especialistas en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades del cerebro y la columna vertebral, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la clínica neuroquirúrgica Alvarez. La fundamentación teórica respecto a la calidad del servicio y sus dimensiones aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía se basó en la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985); para la variable satisfacción del paciente tenemos a Kotler y Amstrong (2012). Donde se desarrolló las dimensiones; rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción. Este estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional no experimental, El instrumento utilizado fue el cuestionario que se realizó a toda la población, la cual estuvo conformada por 60 pacientes beneficiados con el programa médicos en acción de radio exitosa, quienes cumplieron los criterios de inclusión y exclusión, Así mismo, el procesamiento de los datos se realizó en el SPSS 23. Llegando a la conclusión en cuanto a los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman que muestra un coeficiente de correlación de 0.481 con un nivel de significación bilateral de 0.000, En valores porcentuales el índice de correlación nos muestra que existe un 48.1% de correlación entre las dos variables, que se califica como un nivel de correlación moderada.

Palabras Clave: Relación, calidad, satisfacción.

ABSTRACT

This research work entitled Quality of service and patient satisfaction that goes to outpatient consultation and hospitalization at the Alvarez Neurosurgical Clinic in the district of Miraflores period 2018. Private Health institution specialists in the diagnosis and treatment of diseases of the brain and spine, whose general objective was to determine the relationship between quality of service and patient satisfaction that goes to outpatient consultation and hospitalization in the neuro-surgical clinic Alavrez, The theoretical foundation regarding the quality of the service and its dimensions, tangible elements, reliability, rapid response, security and empathy was based on the theory of Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), for the variable patient satisfaction we have Kotler and Amstrong (2012) Where the dimensions were developed; perceived performance, expectations and level of satisfaction, This study was carried out under a quantitative approach of descriptive non-experimental correlational type. The instrument used was the questionnaire that was made to the entire population, which consisted of 60 patients benefited with the medical program in action of successful radio. who met the inclusion and exclusion criteria, Likewise, the processing of the data was done in the SPSS 23, Concluding on the results of the Rho spearman statistical test showing a correlation coefficient of 0.481 with a bilateral significance level of 0.000. In percentage values, the correlation index shows that there is a 48.1% correlation between the two variables, which qualifies as a moderate correlation level.

Keywords: Relationship, quality, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad los nuevos enfoques en administración y gerencia en salud sobre la satisfacción de los pacientes, a través de la calidad significa cubrir las necesidades y expectativas de los pacientes; razón por la cual, el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad, tienen como resultado malestar y reclamos por parte de los pacientes, debido a que mostraran su insatisfacción con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en la salud de los pacientes, generando tratamientos más largos, hospitalizaciones más prolongadas y por ende mayor inconformidad, así mismo con la imagen y economía de la clínica Neuroquirúrgica Alvarez.

Según un estudio de la revista IBM Global Business Services (2006), se realizó una investigación en donde nos indicaron que los países que buscan obtener un nivel de atención con calidad de servicio se basan en 3 puntos importantes: científico, tecnológicos y las expectativas de los ciudadanos. En hospitales de Australia, Francia, nueva Zelanda, España, Reino Unido y Estados Unidos, entre otros, se ha evidenciado varios errores evitables para la atención. La tasa de errores va desde 2,95% hasta el 45,8% en pacientes hospitalizados (un promedio del 8.4%), de los cuales entre el 27,68% y el 51,2% podrían haberse evitado. Es así que de manera que crecen los costos y la demanda de pacientes, el acceso a una atención de calidad de salud se ve mucho más complicada. Muchos sistemas tienen problemas de capacidad que alargan los tiempos de espera de sus servicios.

Dentro del marco nacional, la Sociedad Peruana de Medicina Interna (2002), realizó una investigación que abarca un tema muy importante con respecto a consultas ambulatorias, (HCE) Historias clínicas electrónicas en Perú, satisfacción por parte del personal de salud y pacientes. RESULTADOS: El 83% de los médicos y 46% de las enfermeras mencionaron poder usar de manera coordinada el sistema de HCE. La mayor ventaja es visualizar y obtener toda la historia clínica del paciente así como los resultados de exámenes de laboratorio y auxiliares y consultas ambulatorias (39% para los médicos y 92% para las enfermeras). Un 32% de los médicos considera que la relación médico-paciente se ve afectada por el uso de historias clínicas electrónicas. En general, un 78% se

sienten satisfechos con utilizar el sistema de HCE. El 100% de los pacientes considera que las HCE son muy útiles en la consulta médica ya que toda la información se encuentra disponible al momento de acudir a la clínica o médico tratante y 32% de los pacientes piensan que este sistema puede afectar el trato entre la privacidad y seguridad con el médico especialista. Un 86% de los pacientes se encuentran satisfechos con que su médico utilice el sistema de HCE. CONCLUSIÓN: es un nuevo sistema informático (pero aún en desarrollo) muy útil que satisface por lo general a los médicos tratantes y a los pacientes.

Remuzgo, (2002) una investigación que se desarrolló en octubre del 2002 se tituló “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (os) en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”. Se estudió a 76 pacientes, la información y datos obtenidos fueron recolectados mediante entrevistas individuales, utilizando un formulario estructurado, previo consentimiento informado del paciente entrevistado. De los resultados recolectados el 53% de los usuarios presentó un nivel medio, seguido del 26% que evidenció un nivel de satisfacción bajo y el restante 21% registró un nivel de satisfacción alto. Se concluye de la investigación que pacientes adultos mayores tienen un nivel de satisfacción medio con tendencia a un bajo nivel de satisfacción con la atención recibida por parte del personal de enfermería, siendo más baja la dimensión calidez a la dimensión calidad.

Por lo general, los pacientes acudieron a la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez en busca de un diagnóstico oportuno, de comprensión y de atención de calidad, pero desafortunadamente no lo consiguieron, debido a que en su mayoría existen retrasos en las consultas ambulatorias con el médico especialista, esto conlleva a que el paciente tenga que esperar entre 45 minutos a 1 hora, muchos de ellos optan por postergar las citas médicas u en otros casos ante el descontento de la atención recibida, con lleva a mostrar su malestar ante el libro de reclamaciones, incidencias en admisión e incidencias en hospitalización; manifestando su disconformidad e insatisfacción sobre el precio de la consulta que son de S/300.00 soles de forma particular y el tiempo de espera de 45 minutos, asimismo, en el área de hospitalización se venían dando algunas falencias con respecto a la atención, debido a que en los últimos tiempos se ha visto que las competencias administrativas que

se le han otorgado a las enfermeras, hacen que de una u otra forma en algunas ocasiones la enfermera se aleje de su centro de atención y olvide la esencia de su quehacer, por eso es importante señalar que en los primeros 3 meses del presente año hemos tenido 4 quejas en consulta ambulatoria por cada mes, así mismo cabe mencionar que los pacientes que se encuentran hospitalizados han mostrado el desafortunado trato por parte del personal asistencial siendo ello que por cada mes tenemos 10 pacientes hospitalizados en cirugías programadas, de los cuales 3 de ellos han presentado quejas ante el libro de incidencias siendo las más frecuentes, las que corresponden a la deficiente infraestructura, trato inadecuado, medicamentos que llegan con retrasos, alimentación que no cumplen con el horario establecido, visita de los médicos no se ajusta al horario adecuado después de las cirugías.

Por consiguiente, la finalidad de esta investigación fue establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores - 2018.

1.2. Trabajos Previos

Internacionales

Respecto a las investigaciones internacionales relacionadas con el proyecto de investigación, se citaron los siguientes antecedentes:

Salto (2014) en una investigación realizada en Ecuador, Quito, 2012 titulada “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2014.” Para optar el grado de Magister en gestión de salud, tiene como objetivo determinar la calidad de atención por parte del departamento médico del instituto nacional Mejía y la satisfacción de los usuarios asisten por necesidades de salud, como base teórica se estudió a Aguirre Gas, Parasuraman. el estudio fue descriptivo correlacional no experimental, de corte transversal, utilizándose un muestreo probabilístico de 391 usuarios con una encuesta de 20 preguntas, se concluyó de los resultados obtenidos con una confiabilidad medida por Alpha de

Cronbach de 0,832, Sig. 0.000 Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. Como resultados obtenidos se encuentra que, al culminar la consulta médica con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en el servicio de atención, y 88,97% consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. Al culminar la atención médica con el medico profesional, los pacientes manifestaron que, si hay atención de calidad en la institución, a mayor calidad de atención mayor es la satisfacción y expectativa del servicio que se les brindo en el del Instituto Nacional Mejía.

El aporte que nos brindó esta investigación fue importante para nuestra investigación ya que la satisfacción de los usuarios se encuentra sujeta a múltiples dimensiones, las cuales fueron abordadas, a través del mismo se pudo determinar buenos resultados de los usuarios de los servicios médicos, razón por la cual nos sirvió como referente en el desarrollo de la investigación.

Flores y Román (2009) investigación presentada en Chile, la tesis se tituló “Medición de calidad y Satisfacción usuaria en unidades de atención ambulatoria del proyecto de normalización, consultorio adosado de especialidades (proncae) hospital clínico Herminia Martin de Chillian, Universidad del Bio Bio” para optar el grado de Ingeniero de ejecución en Administración de empresas, el objetivo de esta investigación fue, medir la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en siete unidades de atención ambulatoria del proyecto de normalización consultorio adosado de especialidades(proncae) pertenecientes al hospital clínico Herminia Martin de Chillian, Como base teórica J. Joseph Cronin y Steven A. Taylor (1992), con el modelo SERVPERF, como herramienta de medición se utilizó la encuesta en el mismo centro de atención a 473 pacientes, la Metodología de la investigación fue de tipo descriptivo exploratorio y transversal, con un Alpha de Cronbach 0.767, se llegó a concluir que la calidad de atención y satisfacción del usuario por la atención percibida fue de 68,9% se encontró que es regular, baja es decir en su mayoría del sexo femenino pues consideran que el servicio en la calidad de atención que se les brinda es baja y un 62% indican una satisfacción percibida va en relación al servicio recibido en el consultorio médico profesional.

El aporte que brindo a la investigación es que se cree importante conocer la percepción de satisfacción de los pacientes atendidos y dispensados por el equipo de Enfermería, para que de esa manera se pueda planificar una atención de calidad y como contribución a mejorar procesos de calidad, dado que constituyo una de las variables más importantes de la investigación.

Santana y Gomes (2014), centro oeste de Brasil, se desarrolló la investigación titulada “calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza de la región centro oeste de Brasil periodo 2014”, Para optar el grado de licenciatura en enfermería. El objetivo fue determinar la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza de la región centro – oeste de Brasil, en cuanto a la Metodología empleada es un estudio descriptivo transversal. Con un alpha de Cronbach 0.834, la muestra estuvo conformada por 275 pacientes atendidos en el servicio de enfermería de 18 años en adelante se concluyó de los resultados obtenidos, se logró un nivel deseable de atención de enfermería, 91,6% atención segura y de calidad y 70% atención de calidad baja; en cuanto al nivel de satisfacción del paciente, 92% refirieron alto nivel de satisfacción con los cuidados recibidos en todos los servicios, técnico-profesional, confianza, educativo y 8% indicaron bajo nivel de satisfacción respectivamente es así que los pacientes mostraron un nivel de satisfacción alto con relación a la calidad de atención percibida en enfermería, están satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, en la parte asistencial y toda actividad que planea la o el enfermero para ofrecer un servicio de salud eficaz y eficiente.

El aporte que brindo a esta investigación es de mucha importancia debido a que uno de sus objetivos fue determinar la calidad de cuidados de enfermería que se le brindo en el hospital por parte del personal asistencial pues guardo relación con respecto al proyecto de investigación que se desarrolló.

Nacionales

Redhead (2013) a nivel local la tesis titulada, “calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013”, para optar el grado

de Magister en Gerencia de servicios de salud. El objetivo del estudio fue, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau en el distrito de Chaclacayo en el año 2013, respecto a las Teorías el investigador se basó en los autores como Parasuraman y Donabedian, En cuanto a la metodología es de tipo descriptivo correlacional, transversal. Se abordó a 317 pacientes mediante el modelo (servqual) Se ha obtenido un rho Spearman 0.609 y Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), al analizar las hipótesis específicas se determinó que en general el rho Spearman es mayor a 0.50, lo que permite interpretar que una mayor calidad del servicio hay una mayor satisfacción del usuario. Se concluyó que de los datos obtenidos se halló como regular la calidad de servicio en donde como resultado de las dimensiones desarrolladas representaron 66% en fiabilidad, 62% seguridad, 56% empatía y 55% aspectos tangibles. Es así que para los pacientes la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario es regular con respecto a los pacientes encuestados en el centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo.

El presente trabajo de investigación nos mostró un aporte significativo puesto que las dos variables identificadas como la calidad y satisfacción se desarrollan adecuadamente en la presente investigación, deteniendo en cuenta las dimensiones desarrolladas.

Tuesta (2015) realizó un estudio de investigación que se tituló “calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba”, para optar el grado de maestría en gestión de los servicios de la salud, tuvo como objetivo conocer la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba. Como base teórica se tomó a Avedis Donabedian y varo, el estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal, en donde se estudió 362 pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba, con respecto a los objetivos se concluyó que el 86,2% de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-1 Moyobamba tienen una percepción de la calidad como Regular, el 71,5 % de los pacientes, responden que se encuentran satisfechos con la atención del servicio de emergencia del Hospital. Para conocer la relación entre calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del

servicio de emergencia, se determinó aplicar la prueba de normalidad a los resultados de las variables, el estadístico de correlación de la prueba de Pearson, y la contratación de la hipótesis. El resultado Spearman fue de 0,566, y sig. De 0.000 $p < 0,05$, por lo cual se rechaza la H_0 de independencia. En base a ello se determinó que existió la relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo en el servicio de emergencia del hospital II-1 Moyobamba.

Fue un aporte importante y significativo para el trabajo de investigación que se desarrolló teniendo como objetivo y finalidad determinar la relación de calidad de atención y satisfacción por parte del usuario en el servicio de emergencia.

Sánchez (2016) presentó un estudio de investigación titulado “calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia en el hospital Iquitos Cesar Garay García mayo – junio 2016” cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García. Como base teórica se tomó a Sánchez MR, Parasuraman. metodología de estudio de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal se realizó las entrevistas a las pacientes que salían de hospitalización del área de obstetricia ($n= 66$) y a sus acompañantes ($n=34$). Se concluye que los elevados niveles de satisfacción por la atención recibida (86,6% pacientes y 72,4% familiares). Así mismo, la satisfacción percibida por sus acompañantes fue menor 67,7%, con un $Rho=0,569$ y nivel de Sig de 0.000 $p < 0,05$). La proporción de pacientes y acompañantes fue de (24,7%) se ubicó por encima de los estándares Servqual. El 92,5% de usuarios presentó una o más disfunciones. Las pacientes mostraron su inconformidad más frecuente por los largos tiempos de espera, la falta de calidez en el trato y deficiencias en el confort. La investigación así mismo que los usuarios de los servicios de Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue mostraron altos niveles de satisfacción junto a altos porcentajes de disconformidad y quejas.

El Aporte que nos brindó para la investigación fue importante ya que se desarrolló las dos variables calidad y satisfacción traen como resultado tanto la captación y conformidad de los pacientes o también la disconformidad de ante la atención recibida.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Calidad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), define la calidad de servicio “como el juicio que el cliente realiza acerca de la superioridad o excelencia global del producto, no indica que es una actitud relacionada y no equivalente a la satisfacción y que se menciona como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas de los clientes”.

Según Zeithaml, Valerie, Parasuraman y Leonard, Berry, Marketing Science Institute en (1988), Según la escala multidimensional SERVQUAL, nos ayuda a la medición de la calidad, pues es así que se consideran las siguientes dimensiones: pues el objetivo es mejorar la calidad de servicio ofrecida por la institución de salud. Se utiliza un cuestionario que evalúe las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Según Zeithaml, (1988 citado en Izaguirre, Reátegui y Mori, 2014) señala que “la calidad de servicio percibida por el paciente es definida como la valoración que este hace de la excelencia o superioridad del servicio “(p.34). Por ello, la calidad de servicio es de prioridad, por consiguiente, se logra obtener cuando las expectativas del paciente sean alcanzadas.

Dimensión 1: Aspectos tangibles

Según el diccionario de la Real Academia Española: “Proviene de la palabra en latín tangibilis; adj, “los elementos tangibles van relacionados con las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son objetos físicos que son percibidos por los pacientes. Así mismo como la limpieza y modernidad son evaluadas por las personas que acuden a determinadas atenciones, infraestructura y objetos.

Según Zeithman, Valerie y Jo Bitner, considera que los elementos tangibles: “a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todo lo mencionado son representaciones físicas o imágenes del servicio que le brindara, que las personas usan, para evaluar la calidad” Es decir, son los elementos

físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que son muestra de una atención cómoda, calidad, precisión y rapidez, así como una buena utilización de las mismas.

Dimensión 2: Fiabilidad o Confianza

Se define que es la habilidad que se posee para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidados. Para la Real Academia Española (RAE) la “Cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo”

Según Farfan , Yheni, define: “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, que va hasta el seguimiento del final de la producción”.

Por lo tanto es la capacidad para determinar los problemas, disminuir errores y buscar las posibles soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos internos, innovación de la tecnología y capacitación del personal que brindara los servicios, ejecutándose la atención de forma fiable y segura para los que perciben el servicio, La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales.

Dimensión 3: Responsabilidad o Respuesta rápida

Se define que es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios, clientes o pacientes y proveerlos de un servicio rápido y eficaz. Para Zeithman Valerie y Jo Bitner, la responsabilidad es:

“Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud”.

Según Lloreca y Otros (2006) “La Responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna” se entiende que la responsabilidad es un valor que esta insertada en cada persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición que se debe de tener para proveerlos de un servicio rápido. (p35)

Dimensión 4: Seguridad

El Diccionario de la Real Academia Española define lo siguiente: “cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”

Castillo M. Eduardo, profesor de la universidad del BIOBIO de Chile menciona que la “Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”.

Según Zeithman, Valerie y Jo Bitner (2002) la responsabilidad es: “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza”.

Es así que la seguridad es una cualidad y habilidad del conocimiento de las personas que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. (p.103)

Dimensión 5: Empatía.

Según Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner: define empatía “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”.

Autores como Mead y Piaget (citados por Aliny Lobo Sierra et al, y Otras Autoras) quienes definen empatía como:

“La habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”.

Según N. Feshback, menciona que la empatía: “Una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de estos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”. Define que la empatía una habilidad de las personas, que nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista.

Para obtener un mejor desarrollo de la habilidad se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad).

Es así que utilizar la empatía es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales.

VARIABLE	DIMENSIONES(5)	ATRIBUTOS(22)
CALIDAD DEL SERVICIO	Fiabilidad	Cumplen lo prometido Sincero interes por resolver problemas Realizan bien el servicio la primera vez Concluye el servicio en el tiempo prometido No cometen errores
	Seguridad	Comportamiento confiables de los empleados Clientes se sienten seguros Los empleados son amables Los empleados tienen conocimientos suficientes
	Elementos Tangibles	Equipos de apariencia moderna Instalaciones visualmente atractiva Empleados con apariencia pulcra Elementos materiales atractivos
	Capacidad de Respuesta	Comunican cuando concluiran el servicio Los empleados ofrecen un servicio rapido Los empleados siempre estan dispuestos a ayudar Los empleados nunca estan demasiado ocupados
	Empatia	Ofrecen atencion individualizada Horarios de trabajo convenientes para los clientes Tienen empleados que ofrecen atencion personalizada Se preocupan por los clientes Comprenden las necesidades de los clientes

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)

Según Donabedian. (1980): "La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnologías médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos"

A sí mismo en, (1966) modelo citado en la literatura científica para los servicios de salud es la propuesta del médico quien establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla.

Modelo que afirma que la calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada. Tenemos de éste teórico las siguientes dimensiones:

Estructura

Base fundamental para la distribución de indicadores que nos ayudaran a la contribución de información confiable y fidedigna para mejorar la satisfacción de los pacientes.

Indicadores de estructura: medios probatorios que aportaran aspectos confiables ante las expectativas de los pacientes como: instalaciones físicas, calidad de personal, normas y sistemas de información.

Proceso

Indicadores de proceso: base confiable que ayudan a brindar información sobre las acciones del personal, proceso de comunicación y aplicación de procedimientos que se desarrollaran con optimizar la calidad de servicio.

Resultado

Indicadores de resultado: precisión de la información desarrollada en base de indicadores como: cumplimiento de indicadores, gastos efectuados, acreditación institucional, mejoramiento de la salud del paciente y satisfacción de los usuarios.

Calidad en la atención Médica		
DIMENSION ESTRUCTURA	DIMENSION PROCESO	DIMENSION RESULTADOS
Cantidad y calidad del personal	Acciones del personal	cumplimiento de indicadores
Equipos e instrumentos	Acciones de los pacientes	Gastos efectuados
Recursos Financieros	Precisión, oportunidad	Acreditación institucional
Instalaciones físicas	El proceso de comunicación	Mejoramiento de la salud del paciente
Normas	La aplicación de los	Conocimiento que tiene el paciente sobre
Reglamentos y procedimientos	procedimientos	el servicio
Sistemas de información		Satisfacción de los usuarios con la atención recibida

Elaboración propia: a partir de Donabedian (1966)

Según Zurita, C. Las denominadas dimensiones de la calidad, que son, que las define en tres ámbitos en los que se hace evidente el grado o nivel de calidad con que se otorgan los servicios de salud a la población.

Dimensión Técnica: creación de procesos que ayuden, faciliten y mejoren la calidad de servicio.

Dimensión Interpersonal: la utilización de la simpatía, la apatía, la antipatía y la empatía relacionándose esta última con la expectativa del usuario.

Las comodidades: condición de conveniente, provechoso y de satisfacción para el usuario.

Variable 2: Satisfacción

Para Kotler y Armstrong (2012). “la satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador” (p.13).

Según Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas [2]" como se menciona anteriormente, si las expectativas del producto o servicios no cubre las necesidades del cliente, el cliente estará insatisfecho, si la expectativa logra satisfacer al cliente la satisfacción determinada es por ello que se desarrollan las siguientes variables:

Dimensión 1: Rendimiento percibido

Nos muestra al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente y/o paciente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Así mismo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

Dimensión 2: Expectativas

Se define a las expectativas como las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

Promesas que realizan la organización o empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.

Experiencias de compras anteriores.

Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).

Promesas que ofrecen los competidores.

Dimensión 3: Nivel de satisfacción

Una vez realizada la adquisición de un producto o servicio, se genera en los clientes uno de estos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Lovelock y Wirtz (2015) cimienta la relación entre la lealtad y satisfacción del cliente e indica:

El fundamento de la verdadera lealtad reside en la satisfacción del cliente, donde la calidad del servicio es un elemento fundamental. Los clientes muy satisfechos, o incluso complacidos, tienen mayores probabilidades de convertirse en apóstoles leales de una empresa, de consolidar sus compras con un solo proveedor y de difundir recomendaciones positivas. La insatisfacción, por otro lado, aleja a los clientes y es un factor clave para que se vayan con la competencia. (p.329)

Dimensiones:

Intensificación de la relación

Para vincular más de cerca a los clientes con la empresa, una estrategia efectiva consiste en intensificar la relación por medio de la venta de paquetes o de servicios complementarios. [...] los clientes se benefician al consolidar las compras de varios servicios con el mismo proveedor. Las compras de una sola visita suelen ser más cómodas y menos complicadas, que adquirir servicios individuales de diferentes proveedores.

La creación de recompensas por lealtad

En muchos casos, los clientes son leales a varias marcas (la llamada “lealtad polígama”) y evitan a otras. Cuando ocurre esto, la meta de marketing es fortalecer la preferencia del cliente de una marca por sobre las demás y obtener una mayor participación de sus gastos en esa categoría de servicio [...]. Los programas de lealtad bien diseñados logran vínculos que incrementan la participación del ingreso con base en recompensas. Los incentivos que ofrecen recompensas con base en la frecuencia de compra, en el valor de la compra o una combinación de ambos, representan un nivel básico de vinculación con el cliente. Las recompensas pueden ser económicas o no económicas.

Forjar vínculos de mayor nivel

“[...] los vínculos de nivel más alto tienden a ofrecer una ventaja competitiva más permanente. A continuación, analizaremos los tres principales tipos de vínculos de alto nivel: VINCULOS SOCIALES, [...] se basan generalmente en relaciones personales entre los proveedores y consumidores.

VINCULOS DE PERSONALIZACIÓN, [...] se crean cuando el proveedor logra proporcionar un servicio a la medida a sus clientes leales. VINCULOS ESTRUCTURALES, [...] buscan estimular la lealtad por medio de relaciones estructurales entre el proveedor y el cliente. Algunos ejemplos son las inversiones conjuntas en proyectos y el intercambio de información, procesos y equipos” (p.331).

Según Flores (2014) indica que “ La satisfacción del cliente es el objetivo principal de las instituciones industriales y de servicios que conduce a la lealtad de este cliente con dichas organizaciones”

Nos refiere que en entidades privadas es muy importante, para largo plazo obtener rentabilidad. Por otro lado, en empresas públicas la percepción del cliente es importante porque representará la satisfacción de ellos.

El autor indica 6 dimensiones de la competencia son:

Credibilidad: compuesto por la confianza y el grado del conocimiento, en donde se emite un juicio de valor por el servicio percibido.

Calidad: desempeño de un bien o servicio realizado en determinado tiempo con el fin de satisfacer las expectativas del usuario.

Flexibilidad: capacidad para adaptar procesos y procedimientos que permitan las facilidades de recibir un servicio de calidad para los usuarios.

Tiempo: periodo determinado para la adquisición de un bien o servicio, en donde los estimados se reducen para optimizar la satisfacción del usuario.

Costo: disposición económica para adquirir un bien o servicio que cumpla con las expectativas del usuario.

Servicio

Estos puntos son importantes puesto que permiten a la organización brindar calidad y satisfacción a los pacientes.

Según Hernández (2010), manifiesta que, en la literatura especializada, el concepto de satisfacción de la atención es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de servicios. De esta manera, López (1996) refiere que el punto de vista del destinatario de servicios, los pacientes, y en su defecto quienes los representan, se está convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene. Existen actualmente diferentes modelos y enfoques en torno las dimensiones que define la satisfacción.

La evaluación de la satisfacción de la atención de los pacientes es uno de los indicadores importantes que determinan la eficacia institucional, el éxito de la gestión e institucional, la utilidad del servicio, control de la modernización de la gestión y estos como punto de partida para la mejora de la calidad de los servicios (Hernandez,2010, p. 176)

1.4. Formulación del problema.

Problema General

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirurgica Alvarez - Miraflores, 2018?

Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirurgica Alvarez - Miraflores, 2018?

¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirurgica Alvarez – Miraflores, 2018?

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Álvarez - Miraflores, 2018?

¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Álvarez - Miraflores, 2018?

¿Qué la relación existe entre la empatía y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Álvarez - Miraflores, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación pretendió dar a conocer la calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Álvarez Miraflores - 2018, que apoyarán a justificar la investigación en relación a la variable calidad y satisfacción. Asimismo, tiene mucha relevancia puesto que aportara datos y resultados verídicos, por lo tanto, ante algunas deficiencias logre la satisfacción de los pacientes, mejore el nivel de competencia profesional del personal de salud y fundamentalmente logre el mejoramiento de la gestión administrativa de dichos servicios.

Pues mediante el análisis de las teorías de Parasuraman, Zeithaml y Berry para la variable calidad, Kotler y Armstrong para la variable satisfacción, se contribuirá al conocimiento profundo de la variable: calidad puesto que sus dimensiones: aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en relación con la satisfacción del paciente, reconociendo que el factor humano es un elemento muy importante de la organización, así mismo servir de referencia a otros investigadores que busquen realizar investigaciones en relación con el área.

Justificación Práctica

Se realizó las encuestas en los pacientes que se atienden en el servicio de consulta ambulatoria y hospitalización en Clínica Neuroquirurgica Alvarez, lo cual permitió desarrollar diversos aspectos, como la atención recibida, entre otros por ello fue importante estudiar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes.

Pues el objetivo fue la relación de ambas variables, para emplearlos como propuestas de mejora y plantear estrategias para el incremento de satisfacción del paciente logrando una mejor imagen de la clínica Neuroquirurgica Alvarez.

Justificación Metodológica

En el presente trabajo de investigación se basó en métodos, herramientas y procedimientos que nos permitirá medir las variables las cuales son calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirurgica Alvarez Miraflores – 2017, para la justificación metodológica se empleará el método de recopilación de datos a través de una encuesta aplicada de 22 preguntas para la variable calidad y 30 preguntas para satisfacción de los pacientes, donde nos va a permitir analizar y observar los resultados obtenidos con la finalidad de saber si existe relación entre ambas variables.

Justificación social

Esta investigación apporto información confiable a la clínica Neuroquirurgica Alvarez para que puedan tomar acciones que ayuden a contribuir con la reducción de tiempo de espera en consulta ambulatoria y mejorar el trato del personal asistencial en el área de hospitalización. Asimismo, nos ayudará a mejorar las estrategias de marketing dentro de la clínica, de manera que nuestro principal objetivo es el de brindar un mejor servicio a nuestros pacientes y mejorar la calidad de vida de nuestra sociedad.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

Determinar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) respecto del diseño de investigación no experimental señalan que “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (p.245). Es decir que se observa la realidad de las situaciones, sin influir sobre ellas, y transversal, porque la recopilación de datos se realiza en un solo momento.

La presente investigación fue de diseño no experimental, transversal porque se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y solo se observó los fenómenos de su ambiente natural para luego analizarlos.

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio” (p.4).

Para probar las hipótesis planteadas, usando la recopilación de datos y realizar el análisis estadístico.

Según Valderrama (2013) “la investigación aplicada se encuentra ligada con la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución de los problemas, con la finalidad de generar bienestar de la sociedad” (p. 164).

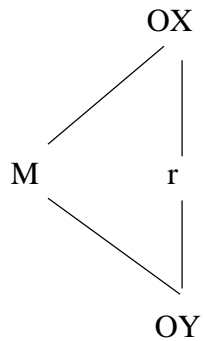
El tipo de investigación es aplicada, ya que, su propósito es dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables.

Según Bernal (2010), menciona que “la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto” (p.113).

Vara, (2010). Es correlacional, porque se realizan pruebas estadísticas de la relación entre las variables de estudio y determinar de esta manera la relación existente entre las variables de estudio.

Pues el nivel de investigación es de tipo descriptivo – correlacional, dado que, este tipo de estudio tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, en este caso calidad de servicio y satisfacción.

Diagrama:



Donde:

M: muestra que se realizó el estudio.

X, Y: variables de estudio

O: observación y medición de ambas variables.

r: notación estadística de interrelación.

2.2. Variables, Operacionalización

Vara, A (2006) indica que “Las variables son propiedades o características de los objetos que asumen distintos valores” (p.144).

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), define la calidad de servicio “como el juicio que el cliente realiza acerca de la superioridad o excelencia global del producto, no indica que es una actitud relacionada y no equivalente a la satisfacción y que se menciona como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas de los clientes”.

Definición operacional

Operacionalmente se entiende por calidad de servicio a los aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por lo cual se obtendrán los datos a través de nuestro instrumento que es la encuesta.

Variable 2: Satisfacción del paciente

Definición conceptual

Para Kotler y Amstrong (2012), "La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador"(p.13).

Definición operacional

Operacionalmente se entiende por satisfacción de los pacientes al rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción que obtendrán los pacientes. Es así que se tendrán los datos a través de nuestro instrumento que es la encuesta

Tabla 1:

Operacionalización de las variables calidad de servicio y satisfacción de los pacientes.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICIÓN
1° Variable: Calidad de servicio	La calidad de servicio, Zeithaml (1998, citado en Izaguirre, Reategui y Mori 2014) señala que la "calidad de servicio percibida por el paciente es definida como la valoración que este hace de la excelencia o superioridad del servicio" (p.34). Por ello la calidad de servicios de suma importancia ya que se logra obtener cuando las expectativas del paciente sean alcanzadas.	operacionalmente se entiende por calidad de servicio a los aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por lo cual se obtendrán los datos a través de nuestro instrumento que es la encuesta.	Aspectos tangibles	Instalaciones físicas	1	Ordinal: 1. nunca 2. pocas veces 3. algunas veces 4. casi siempre 5. siempre
				Equipos	2	
				Personal	3	
			Confiabilidad	Materiales de comunicación	4	
				Profesionalismo	5	
				Habilidad para prestar atención	6	
			Capacidad de respuesta	Puntualidad	8,9	
				Rapidez	10	
				Accesibilidad	11,12	
			Seguridad	Sociable	13	
				Cortesía	14,15	
			Empatía	Credibilidad	16,17	
				Atención personalizada	18,19	
				Comprensión	20,21	
			2° Variable: Satisfacción de los pacientes	Para Kotler y Armstrong (2012), "La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador"(p.13)	Operacionalmente se entiende por satisfacción de los pacientes al rendimiento percibido , expectativas y nivel de satisfacción. Por lo cual se obtendrán los datos a través de nuestro instrumento que es la encuesta	
Percepción del servicio	1,2					
Accesibilidad	3,4					
Expectativas	información	5,6				
	confianza	7,8				
	Resultado del servicio	9,10				
	Experiencia del servicio	11,12				
	frecuencia	13,14				
Nivel de satisfacción	costo	15,16				
	capacidad	17,18				
	Recomendaciones	19,20				
	Satisfacción	21,22				
	atención	23,24				
	necesidad	25,26				
	Complacencia	27,28				
	reconocimiento	29,30				

Elaboración propia

2.3. Población y Censo

Población

Según Sellitz et al. (1980) citado en Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) lo define como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

Entonces la población en la presente investigación está constituida por los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores – 2018, la población que se tomó fue de 60 pacientes.

Censo

Sabino (2002), indica que el censo poblacional es un estudio que se emplea a todos los componentes disponibles de una determinada poblacional.

Por otro lado, Bavaresco (2001), señala que el censo es una investigación de todo y cada uno de los componentes de la población, la población a investigar está limitada, es decir, un cálculo de los elementos de la población.

Cabe mencionar que no se utilizara la muestra puesto que se va empleo el censo debido a que en la actualidad se tomó a 60 pacientes fidelizados por el programa radio exitosa en médicos en acción, donde se les ha otorgado beneficios de salud para mejorar la calidad de vida de los pacientes en los primeros 3 meses del 2018.

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

Técnica: encuesta

Se realizó una encuesta de forma individual a 60 pacientes en consulta ambulatoria y hospitalización en la clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018, seleccionado por el beneficio del programa médicos en acción de radio exitosa, para explorar la calidad de servicio percibida por los pacientes y el nivel de satisfacción de los mismos.

Instrumento

Un instrumento de medición definido por Grinnell, Williams y Unrau (2009) citado en Hernandez et. al (2010) indica que el instrumento registra datos observables que representa de manera correcta los conceptos a las variables

El instrumento que se desarrolló y tomo como base el cuestionario multidimensional SERVQUAL, utilizado desde tiempos anteriores para medir la calidad de servicio en organizaciones que brindan servicios, con un alto nivel de confiabilidad y validez, creado por parasuraman, zeithaml, y Berry en 1988. El cuestionario consta de dos secciones: la primera para explorar expectativas y la segunda para explorar percepciones de calidad de servicio.

Validez

Según Hernández (2014). La validez de un instrumento se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir; para ello se realizará la prueba de Juicio de expertos para validar el instrumento, el cual consistirá en la evaluación del cuestionario por 3 expertos, 2 especialistas temáticos y 1 metodólogo (p. 201)

La validación del instrumento que se empleará en la presente investigación, se realizó mediante la validez conformada por dos (2) asesores temáticos y un (1) asesor metodólogo de la escuela de administración de la universidad Cesar Vallejo.

<i>Max</i>	4
<i>Min</i>	1
<i>K</i>	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

$V = V$ de Aiken

\bar{x} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como $V = 0.70$ o más son adecuados (Charter, 2003).

Tabla 2:

Validez por expertos vasado en el contenido a través de la V de Aiken

N° Items		\bar{X}	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 2	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 4	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 5	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 7	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 8	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 9	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 10	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 11	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 12	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 13	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 14	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 15	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 16	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 17	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 18	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 19	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 20	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 21	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 22	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 23	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 24	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 25	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 26	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 27	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 28	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 29	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 30	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89

Tabla 3: Nombre de los expertos.

Experto N° 1 Mg. Marco Antonio Candia Menor.
Experto N° 2 Dra. Teresa Narváez Aranibar.
Experto N° 3 Mg. Jesús Romero Pacora.

Confiabilidad:

Según Hernández (2014) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales; para ello se utilizará la prueba de confiabilidad por consistencia interna (Coeficiente de Alfa de Cronbach), siendo necesaria una sola aplicación del instrumento y se fundamentará en la medición de la respuesta del sujeto respecto a los ítems del instrumento. (p. 200)

Para el presente trabajo de investigación fue fundamental tener en cuenta que todo resultado mayor a 0.700 es viable y aplicable para la investigación, para ello se usó el programa estadístico SPSS V.23 para determinar el coeficiente del alfa de Cronbach.

Tabla 4: Alfa de Cronbach de variable Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	22

Fuente: elaboración propia

Interpretación: El índice de consistencia interna de los datos obtenidos fue de 0.799 pues considerado como una fiabilidad buena por estar dentro de la escala de lo cual está establecido e indica que los datos de la investigación son fiables y aplicables a la investigación.

Tabla 5: Alfa de Cronbach de variable satisfacción de paciente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	30

Fuente: elaboración propia

Interpretación: El índice de consistencia interna de los datos obtenidos fue de 0.804 considerado como una fiabilidad alta por encontrarse dentro de la escala de 0.8 a 1.0, con lo cual se demuestra la fiabilidad de los datos para la investigación.

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis detallado de los datos se realizó aplicando la estadística descriptiva para mostrar información real que está relacionada a la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018, es así que se desarrollaron los indicadores según la metodología de Servqual. Asimismo, se mostraron los resultados utilizando tablas o figuras que muestren porcentajes, de las cuales sirvieron para una mejor interpretación y comprensión de dichos datos, diseñadas en el paquete estadístico Para el análisis de datos se usó el SPSS v.23 en español, un sistema fundamental aplicativo que nos ayudó en la creación de bases de datos y el procesamiento estadístico; concluyendo el reporte obtenido del programa será plasmado en la investigación que se viene desarrollando., pues en esa aplicación se procesa la información obtenida de las encuestas para hallar el estadístico descriptivo de frecuencias de las 2 variable y de las dimensiones de las variables mencionadas, así mismo, con los estudios de las pruebas de hipótesis para hallar el factor de correlación de Spearman que existe entre las dos variables a desarrollar que es calidad de servicio y satisfacción del paciente, también el coeficiente de correlación que existe entre las dimensiones calidad de servicio con la variable satisfacción del paciente.

Considerando que el rango del coeficiente de correlación va de 0 a 1 en un nivel de seis categorías, tales como:

- 0 = correlación nula
- 0.01 a 0.19 = correlación positiva muy baja
- 0.20 a 0.39 = correlación positiva baja
- 0.40 a 0.69 = correlación positiva moderada
- 0.70 a 0.89 = correlación positiva alta
- 0.90 a 0.99 = correlación positiva muy alta
- 1 = correlación positiva grande y perfecta

Del mismo modo, se aplica la técnica de baremo para determinar - delimitar los rangos de las variables y de las dimensiones calidad de servicio y satisfacción del paciente, ya que se consideran las calificaciones de 1 al 3, donde uno representa la menor aprobación y tres representa la mayor aprobación (deficiente, regular, eficiente). Así mismo, se hallan las tablas cruzadas para comprobar los niveles porcentuales de la variable calidad de servicio y sus dimensiones con la variable satisfacción del paciente.

2.6. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos se consideraron los siguientes:

- Se evitará toda manifestación de plagio de información, se respeta el derecho de autor haciendo uso de las normas APA; además se realizará la prueba de similitud que será ejecutada mediante el programa Turnitin.
- La honestidad, respeto a los derechos del autor y valores que son respaldados por la Universidad Cesar Vallejo.
- La información de los pacientes encuestados será resguardada y se evitara la exposición de su información personal que se obtuvo.
- Se evitará toda manipulación de los datos a conveniencia, puesto que el verdadero objetivo de la investigación es mostrar resultados e información veraz.

III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva

3.1.1. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente.

Tabla 6: Calidad de servicio y satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente		Total	Rho Spearman
		Bueno	Muy bueno		
Calidad de servicio	Bueno	6,7%	11,7%	18,3%	Rho = 0,481 Sig. (bilateral) = 0,000
	Muy bueno	1,7%	80,0%	81,7%	
Total		8,3%	91,7%	100,0%	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 06 se observa los resultados en porcentajes de manera individual, del cual se interpreta que la calidad de servicio es muy buena con un valor de 81.7% y la satisfacción del paciente es muy buena con un porcentaje del 91.7%

Sin embargo, el objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018. Con los resultados se deduce que cuando la calidad de servicio es muy buena, la satisfacción del paciente es también muy buena con un 80.0% y buena en un 6.7%.

Se tiene como hipótesis general que si Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018: cuya hipótesis es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman que muestra un coeficiente de correlación positiva moderada de 0.481 con un nivel de significación bilateral de 0.000; es decir, si se confirma la hipótesis de que existe correlación entre las dos variables de estudio. En valores porcentuales el índice de correlación nos muestra que existe un 48.1% de correlación entre las dos variables, que se califica como un nivel de correlación positiva moderada.

Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.01 a 0.20), débil (0.20 a 0.39), Moderada (0.40 a 0.69) y fuerte o perfecta (0.69 a 1.00); esta escala será utilizado también para la interpretación de correlación de las dimensiones y la segunda variable.

3.1.2. Análisis descriptivo de la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del paciente.

Tabla 7: Aspectos tangibles y satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente			Rho Spearman
		Bueno	Muy bueno	Total	
Aspectos tangibles	Bueno	6.7%	33.3%	40.0%	Rho = 0.246
	Muy bueno	1.7%	58.3%	60.0%	Sig.(bilateral) =0,058
Total		8.3%	91.7%	100.0%	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: se considera como primera dimensión de la variable calidad de servicio a elementos tangibles, en la tabla N° 07 se observa que está dispersa en 2 categorías de las cuales el 40% de los encuestados califica a los aspectos tangibles como buena, seguido de un 60% que consideran que los aspectos tangibles son muy bueno.

El primer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018; la tabla N° 07 nos muestra que cuando los elementos tangibles son buenos, la satisfacción del paciente está disperso en dos valores con un 6.7% es buena y un 58.3% es muy buena.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0,246^*$ y un Sig. Bilateral = 0,058 que demuestra una correlación positiva débil baja entre los aspectos tangibles y satisfacción del paciente que

acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirurgica Alvarez – Miraflores, 2018.

3.1.3. Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad y satisfacción del paciente.

Tabla 8: Confiabilidad y satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente			Rho Spearman
		Bueno	Muy bueno	Total	
Confiabilidad	Bueno	8.3%	78.3%	86.7%	Rho = 0.118
	Muy bueno		13.3%	13.3%	Sig.(bilateral) =0,368
Total		8.3%	91.7%	100.0%	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: se considera como segunda dimensión de la variable calidad de servicio, la confiabilidad, en la tabla N° 08 se observa que está dispersa en 2 categorías de las cuales el 13.3% de los encuestados califica la confiabilidad como muy buena, y un porcentaje del 86.7% opina que la confiabilidad es buena.

El segundo objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirurgica Alvarez – Miraflores, 2018; la tabla N° 08 nos muestra que cuando la confiabilidad es buena, la satisfacción del paciente está en un valor de 13.3% de muy buena, y 8.3% de buena.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0,118^{**}$ y un Sig. Bilateral = 0,368 que demuestra una correlación positiva nula muy baja entre la confiabilidad y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirurgica Alvarez – Miraflores, 2018.

3.1.4. Análisis descriptivo de capacidad de respuesta y satisfacción del paciente.

Tabla 9: Capacidad de respuesta y satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente			Rho Spearman
		Bueno	Muy bueno	Total	
Capacidad de respuesta	Bueno	8.3%	36.7%	45.0%	Rho = 0.333 Sig.(bilateral) =0,009
	Muy bueno		55.0%	55.0%	
Total		8.3%	91.7%	100.0%	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Considerando la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente, se obtiene que el 55.0% de los pacientes encuestados manifiestan que la capacidad de respuesta es muy buena y un porcentaje de 45.0% afirma que es buena.

El tercer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018; la tabla N^o 09 nos muestra que cuando la capacidad de respuesta es muy buena, la satisfacción del cliente es buena en un porcentaje del 55.0%, y buena en un 8.3%.

Por otro lado, se evidencia en los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman el coeficiente de correlación $Rho = 0,333^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0,009 que nos expresa una correlación positiva debil baja entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

3.1.5. Análisis descriptivo de la dimensión seguridad y satisfacción del cliente.

Tabla 10: Seguridad y satisfacción del paciente

	Satisfacción del paciente	Total	Rho
--	---------------------------	-------	-----

		Bueno	Muy bueno		Spearman
Seguridad	Bueno	8.3%	28.3%	36.7%	Rho = 0.396
	Muy bueno		63.3%	63.3%	Sig.(bilateral) =0,002
Total		8.3%	91.7%	100.0%	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: considerando como cuarta dimensión de la variable calidad de servicio la seguridad en la tabla N° 10 se puede observar que el resultado está disperso en dos categorías de los cuales el 63.3% de los pacientes encuestados califica que la seguridad es muy buena y otro porcentaje menor del 36.7% como buena.

El cuarto objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018; en la tabla N° 10 se puede observar e interpretar que cuando la seguridad es muy buena, la satisfacción del paciente presenta un porcentaje del 63.3% es muy buena, y 8.3% buena.

Por otro lado se demuestra la existencia de una relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018; se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0,396^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0,002 que nos demuestra que existe una correlación positiva débil baja entre la seguridad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

3.1.6. Análisis descriptivo de la dimensión empatía y satisfacción del paciente.

Tabla 11: Empatía y satisfacción del paciente

	Satisfacción del paciente	Total	Rho
--	---------------------------	-------	-----

		Bueno	Muy bueno		Spearman
Empatía	Bueno	6.7%	15.0%	21.7%	Rho = 0.427
	Muy bueno	1.7%	76.7%	78.3%	Sig.(bilateral) =0,001
Total		8.3%	91.7%	100.0%	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: considerando a la empatía como la quinta dimensión de la variable calidad de servicio en la tabla N° 11 se puede observar que el resultado está disperso en dos categorías, el 78.3% de los pacientes encuestados manifiesta que la empatía es muy buena, otro porcentaje de 21.7% manifiestan buena.

El quinto objetivo específico es determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018; en la tabla N° 11 se puede observar que cuando la empatía es muy buena, la satisfacción del paciente presenta un porcentaje 1.7% buena y un porcentaje mayor del 76.7% es muy buena.

Por otro lado considerando el quinto objetivo específico si existe relación entre la empatía y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores 2018, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0,427^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0,001 que nos demuestra que existe una correlación positiva moderada entre empatía y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018.

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez – Miraflores, 2018. De la misma manera se busca determinar la relación existente entre cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio (aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), con la variable satisfacción del paciente.

La mayor limitante de la investigación es que la investigación fue realizada con un consentimiento a determinadas horas laborables en las instalaciones de la clínica, así mismo se trabajó solo con los pacientes que acuden de forma consecutiva a consulta ambulatoria beneficiados con el programa médicos en acción de radio exitosa, así mismo cabe mencionar que muchos de ellos se sentían impacientes por el tiempo abordado después de terminar la consulta médica.

La validez estuvo a cargo de tres expertos de la UCV Lima Este, 2 temáticos y un metodólogo así mismo en el cuestionario de la variable calidad de servicio se mostró una ficha técnica debido a que es un instrumento ya validado según el modelo SERVQUAL, por otro lado, la variable satisfacción del paciente fue evaluada por los expertos mencionados.

Se determinó la confiabilidad para la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente, cada uno de ellos a través de una prueba piloto obteniendo un alfa de Cronbach de 0,799 para el cuestionario de calidad de servicio y 0,804 para el cuestionario de satisfacción del paciente.

De los resultados obtenidos nos demuestran que los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización, califican la calidad de servicio como muy buena en un 81,7% y otro porcentaje menor del 18,3% como buena, situación que debe ser tomada en cuenta por los accionistas y Gerente general de la clínica neuroquirúrgica Alvarez. Por otro lado, se tiene que estos mismos pacientes indican que están satisfechos con la calidad de servicio de la clínica neuroquirúrgica Alvarez en un 91.7%.

Al analizar la relación que presentan las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde se observa que los pacientes que consideran que la calidad de servicio es buena están medianamente satisfechos en un 6,7% y los pacientes que consideran que la calidad de servicio es muy buena, están satisfechos en un 80,0%. La interpretación de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación medianamente directa entre las dos variables de estudio, resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho=0,481^{**}$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) que nos permite demostrar la existencia de la de correlación positiva moderada directa entre las dos variables, realizando la comparación estos resultados son menores que los obtenidos por Salto, C. (2014) ($Rho=0,832^{**}$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), que demuestra que existe relación entre la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2014, Quito – Ecuador. Flores y R. (2009) ($Rho=0,767^{**}$), con un nivel de sig. (Bilateral) =0.000($p \leq 0.05$), que nos muestran una relación directa y significativa entre la Medición de calidad y Satisfacción usuaria en unidades de atención ambulatoria del proyecto de normalización, consultorio adosado de especialidades (proncae) hospital clínico Herminda Martin de Chillian, Universidad del Bio Bio – Chile. Asi mismo mucho mayor obtenido por Santana, M y G. (2014), ($Rho=0,834$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), demostrando la relación directa y significativa entre la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza de la región centro oeste de Brasil periodo 2014.

Sánchez (2016) ($Rho=0,569$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), demostrando que existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia en el hospital Cesar Garay García mayo – junio 2016 Iquitos – Perú. Ampliamente mayor al obtenido por Redhead, (2013) ($Rho=0,609$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), demuestra que la calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo – Lima Perú 2015, y también mayor al obtenido por Tuesta, (2015) ($Rho=0,566$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), demostrando que la calidad de servicio está relacionada significativamente con la satisfacción percibida por el usuario externo del

servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba - Perú, Todos estos resultados de investigaciones internacionales y nacionales nos muestran que si existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en diferentes tipos de instituciones de salud.

Analizando los resultados de las dimensiones de calidad de servicio de manera independiente se puede observar que la empatía es la dimensión que mejor calificación recibe con 78,3% de muy buena, seguido por seguridad con 63.3% de muy buena, aspectos tangibles con 60.0%, y capacidad de respuesta con 55.0%, en el otro extremo se encuentra la dimensión confiabilidad con el porcentaje menor de 13.3% muy buena.

Sin embargo, todas las dimensiones están por debajo de la variable calidad de servicio que presenta un 81,7% de muy bueno. Por lo tanto, el área de Marketing , administrativa y accionistas de la clínica neuroquirurgica Alvarez deberán tener en cuenta la confiabilidad y mejoras sobre la puntualidad, costos de consultas médicas, profesionalismo y habilidad para prestar atención a los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la clínica neuroquirurgica Alvarez, siendo indicadores que se pueden mejorar para un mejor servicio y atención de los pacientes.

Los resultados encontrados en la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y de las dimensiones de calidad de servicio con la variable satisfacción del paciente, donde se tiene que cuando los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la clínica neuroquirurgica Alvarez , consideran que la calidad de servicio es muy buena, por consiguiente los pacientes están satisfechos en un 80.0%; la mayor interrelación pertenece a las dimensiones empatía y seguridad con la satisfacción del paciente que cuando los pacientes consideran que la calidad de servicio es muy buena, es entonces que los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización están satisfechos en un 76.7% y 63.3% respectivamente.

Las dimensiones aspectos tangibles y capacidad de respuesta relacionadas con la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización obtiene un porcentaje moderado para cuando los pacientes consideran que la calidad de servicio es

muy buena, entonces los pacientes están satisfechos en un 58.3% y 55.0% respectivamente. La dimensión confiabilidad relacionada con satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización es la que posee un menor porcentaje para que cuando los pacientes consideran que la calidad de servicio es muy buena, entonces los pacientes están satisfechos en un 13.3%.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del paciente, nuevamente es mediamente coincidente con los obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman moderado corresponden a las dimensiones Empatía (Rho=0.427, Sig. (bilateral) = 0.001), seguida por los Rho Spearman Débil y baja de seguridad (Rho=0.396, Sig. (bilateral) = 0.002), capacidad de respuesta (Rho=0.333, Sig. (bilateral) = 0.009) y aspectos tangibles (Rho=0.246, Sig. (bilateral) = 0.058) y la más nula es la que pertenece a confiabilidad (Rho=0.118, Sig. (bilateral) = 0.0368). A modo de conclusión podríamos afirmar que todas las dimensiones de calidad de servicio están correlacionadas en forma mediamente significativa con la variable satisfacción del paciente, correspondiendo la correlación moderada a empatía, y débil a seguridad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, la más nula corresponde a confiabilidad.

Comparando los resultados de correlación con los mencionados en los estudios previos Tuesta (2015) demuestra que la primera dimensión de la calidad de servicio, la empatía tiene correlación con la satisfacción del usuario (Rho=0.446, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)), también Redhead, R. (2015) Rho=0.606, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) demuestra que existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario. En cuanto para la segunda dimensión la confiabilidad; tuesta (2015) Rho=0.648, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) demuestra que existe correlación entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente, así mismo Redhead, R. (2015) demuestra que existe relación directa y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario. Para la tercera dimensión capacidad de respuesta se tiene los siguientes valores estadísticos tuesta (2015) Rho=0.598, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) demuestra que la capacidad de respuesta tiene correlación con la satisfacción del cliente, también Redhead, R. (2015)

demuestra que existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Para la penúltima y cuarta dimensión que es seguridad, Tuesta (2015) evidencia que existe correlación entre la seguridad y la satisfacción del cliente con los siguientes valores estadísticos ($Rho=0.613$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) y así mismo Redhead, R. (2015) demuestra la existencia de una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario. Finalmente analizando la quinta y última dimensión se demuestra que existe correlación entre empatía y la satisfacción del cliente Gonzales, Y. (2015) $Rho=0.621$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) y Redhead, R. (2015) afirma que existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.

A modo de conclusión podríamos afirmar que se tiene y se presenta evidencias suficientes para mencionar que existe correlación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del paciente; por consiguiente, si se mejora la calidad de servicio se podrá mejorar de manera continua y significativa la satisfacción de los pacientes. Por ello se debe tener mayor consideración en la confiabilidad de la clínica neuroquirúrgica Alvarez, ya que presenta el porcentaje más bajo en la correlación con la satisfacción de los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización, sin dejar de considerar las demás dimensiones de la calidad de servicio.

V. CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa y moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la clínica neuroquirúrgica Alvarez, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman; $Rho = 0.481^{**}$ con un nivel de significación bilateral de 0.000; ($p \leq 0.05$). En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de que existe relación entre las dos variables de estudio. En valores porcentuales el índice de correlación nos muestra que existe un 48.1% de correlación entre las dos variables, que se califica como un nivel de correlación positiva moderada.

2. Existe relación entre la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicio y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la clínica neuroquirúrgica Alvarez, con una correlación de Rho de Spearman $Rho=0.246$ Sig. (bilateral) = 0.058; ($p \leq 0.05$), que demuestra una correlación positiva débil baja.

3. Existe relación entre la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la clínica neuroquirúrgica Alvarez, con una correlación de Rho de Spearman $Rho=0.118^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.368; ($p \leq 0.05$), que demuestra una correlación positiva nula muy baja.

4. Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la clínica neuroquirúrgica Alvarez, con una correlación de Rho de Spearman $Rho=0.333^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.009; ($p \leq 0.05$), que nos expresa una correlación positiva débil baja.

5. Existe relación entre la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la clínica neuroquirúrgica Alvarez, con una correlación de Rho de Spearman $Rho=0.396^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.002; ($p \leq 0.05$), que muestra una correlación positiva débil baja.

6. Existe relación entre la dimensión empatía de la variable calidad de servicio y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la clínica neuroquirúrgica Alvarez, con una correlación de Rho de Spearman $Rho=0.427^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$), que muestra una correlación positiva moderada.

VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se realizan de acuerdo al análisis de correlación entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la clínica neuroquirúrgica Alvarez. Así también de acuerdo al grado de correlación que presenta cada indicador de las dimensiones de la variable calidad de servicio con la segunda variable.

1. Se recomienda al área de Marketing y área administrativa de la clínica neuroquirúrgica Alvarez a tomar como prioridad de solución la confiabilidad que se le brinda a los pacientes en cuanto al profesionalismo, habilidad para prestar atención y puntualidad en citas médicas. Debido a los resultados obtenidos esta dimensión muestra una correlación muy baja, Relacionándose esta última con nuestra realidad problemática en consulta ambulatoria y hospitalización de la clínica neuroquirúrgica Alvarez.

2. como segundo punto a tomar en cuenta en fomentar y gestionar la compra de nuevos equipos e infraestructura que sea apropiada para la atención de los pacientes, debido a que los aspectos tangibles muestran un porcentaje bajo, así mismo tomando en cuenta la imagen del personal de admisión, médico, y asistencial que realizan la atención a los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización, brindando un material de comunicación útil y de fácil acceso a los pacientes.

3. Se recomienda al área administrativa gestionar charlas y capacitaciones continuas en donde podamos tener personal de admisión y asistencial involucrado con sus trabajo, de manera que, se le brindara al paciente todas las facilidades de un diagnóstico oportuno y sobre todo comprensión, debido a que la capacidad de respuesta que actualmente se le brinda a los pacientes es débil baja brindando mayor beneficios de salud a los pacientes fidelizados por el programa radio exitosa (médicos en acción) por parte de la clínica neuroquirúrgica Alvarez, de manera que, se le brinde una atención personaliza y un diagnóstico oportuno para mejorar la calidad de servicio a los pacientes de la clínica neuroquirúrgica Alvarez.

4. brindar un servicio de calidad en donde se acorten los tiempos de espera en consulta ambulatoria y contribuir a que los pacientes tengan una mejor percepción de la atención recibida, Entregar una mejor predisposición al prestar el servicio, así como también ofrecer

una mayor cordialidad y ayuda a todos nuestros pacientes ante una dificultad o duda al momento de adquirir el servicio en la institución.

5. Se recomienda al área administrativa y gerencia de la Clínica Neuroquirúrgica Álvarez, implementar estrategias de marketing que permitan obtener mayor grado de confianza de los pacientes, así como también la programación de capacitación del personal asistencial para el área de consulta ambulatoria y hospitalización, de manera que, se llegue a generar mayor comodidad y satisfacción a los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la clínica neuroquirúrgica Álvarez.

6. Por último, se recomienda al personal de admisión, médico y asistencial a brindar una mayor atención de cordialidad y cercanía con los pacientes, así como también usar la empatía y preocuparse siempre en las necesidades de salud de ellos, para generar mayor satisfacción en los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la clínica Álvarez.

VII. REFERENCIAS

- Avedis Donabedian. (1980): "*calidad en la atención Médica*" *beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos*" USA (5ªed.)
- Alcaide, J. (2010). *Fidelización de Clientes*. España: Esic Editorial.
- Arellano, R. (21 de marzo de 2016). Una rosa para su cliente. Diario El Comercio. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/opinion/rincon-del-autor/rosa-cliente-rolando-arellano-174014>
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los Clientes y Usuarios con el Servicio Ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, Vol. 44, N° 3, part 2, pp. 166-203, publicado nuevamente en junio 2005, Vol. 83, N° 4, pp. 691-729.
- Donabedian, A. (1984). *La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación*. Editorial La Prensa Médica Mexicana.
- Flores y Román (2009), *la investigación se tituló "Medición de calidad y Satisfacción usuaria en unidades de atención ambulatoria del proyecto de normalización, consultorio adosado de especialidades(proncae) hospital clínico Herminda Martin de Chillian, Universidad del Bio Bio"*, Chile.
- Gestión (2015). Empresas Peruanas podrían perder el 91% de sus clientes por ofrecer un mal servicio. Recuperado de <http://gestion.pe/tecnologia/empresas-peruanas-podrian-perder-91-sus-clientes-ofrecer-mal-servicio-2148900>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5º ed.). México: Interamericana Editores S.A.

- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos del marketing*. México: Pearson Educación de México S.A.
- Kotler, Philip y Armstrong, Gary. (1985) Vol. 49(No. 5): 41-50, *Marketing: Edición para Latinoamérica*. (4° ed).
- MarketingXXIcom*. (03 de octubre 2016). *Tendencias del Mercado: el éxito y el servicio al cliente*. *Diario digital RD*. Recuperado de: <https://diariodigital.com.do/2016/10/03/tendencias-del-mercado-exito-servicio-al-cliente.html>
- Parasuraman, A., Berry L. & Zeithaml, V. (1991). *Marketing en las empresas de servicio*. México: Grupo Editorial Norma.
- Peltroche, E. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidora SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016*. (Tesis de Licenciado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Ponce y Gómez (2011). Presentaron la tesis titulada “*Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad*”. (Tesis de maestría) UNAM México.
- Remuzgo, A. (2001 -2002) *buscó conocer el “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras” octubre de 2001 y mayo del 2002 Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Lima Perú*.
- Redhead, R. (2013). *Investigación titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Centro Comercial de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Revista IBM Global Business Services (2006), *se realizó una investigación sobre la atención con calidad de servicio se basan en 3 puntos importantes: científico, tecnológicos y las expectativas de los ciudadanos*.

- Revista Sociedad peruana de medicina interna (2002), *realizo una investigación sobre Historias clínicas electrónicas en Perú, satisfacción por parte del personal de salud y pacientes. 4ta Ed. (pg. 54)*
- Santana, M y Gomes (2014), “*calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza de la región centro oeste de Brasil periodo 2014, (tesis de licenciatura).*”
- Sánchez, (2016) *investigación titulada “calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia en el hospital Iquitos Cesar Garay García mayo – junio 2016” (tesis de maestría).*
- Salto, C. (2014), “*Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2014.*” (Tesis para optar el grado de magister en gestión de salud), *Quito Ecuador.*
- Terra (2014). Barómetro global de servicio al cliente 2014: datos clave. Recuperado de <https://www.terra.com.mx/economia/barometro-global-de-servicio-al-cliente-2014-datos-clave,a2e9c4e9eadc9410VgnVCM10000098cceb0aRCRD.html>
- Tuesta, (2015) *la investigación si título “calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba” (tesis de maestría).*
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica. (2da.ed.). Perú: San Marcos.*
- Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? (2da ed.).*
- Yuni, J. (2006). *Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=XWlkBfrJ9SoC&pg=PA63&dp=t%C3>*

[%A9cnica+de+investigacion+la+encuesta&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiEt6_Cy6DNAhXHrB4KHZSBAOMQ6AEILjAB#v=onepage&q&f=true](#)

Lima, Perú: Veritas Liberabit Vos.

Zeithaml, (1198 citado en Izaguirre, Reátegui y Mori, 2014) *“la calidad de servicio percibida por el paciente es definida como la valoración que este hace de la excelencia o superioridad del servicio”*.

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103), *la responsabilidad es: “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza”*.

ANEXOS

Anexo 01. Instrumentos

VARIABLE 1: CALIDAD

ENCUESTA

Reciba un cordial saludo y nuestro agradecimiento por concedernos breves minutos. La presente encuesta tiene como objetivo determinar la calidad de servicio respecto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.

EDAD: _____ **CELULAR:** _____ **EMAIL:** _____

FECHA: ____/____/____ **2018 SEXO:** M - F

VALORES DE LA ESCALA				
1 NUNCA	2 POCAS VECES	3 ALGUNAS VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE

MARQUE CON UNA X EL NIVEL DE SATISFACION FRENTE A CADA PREGUNTA		1	2	3	4	5
Elementos Tangibles	1	¿los coches de enfermaria que transpotrtan el material quirurgico son bien presentados?				
	2	¿los equipos medicos y la tecnologia son de apariencia moderna?				
	3	¿el personal de admision, medico y asistencial tiene apariencia pulcra?				
	4	¿los materiales o elementos observados son visualmente atractivos?				
Confiabilidad	5	¿el personal de admision, medico y asistencial realizan bien el servicio a la primera vez?				
	6	¿al presentarse un problema hay un sincero interes de solucionarlo?				
	7	¿se registran los tipos de errores cometidos?				
	8	¿la clinica realiza los procesos en el tiempo prometido?				
	9	¿se atiende a tiempo las quejas y reclamos?				
Capacidad de respuesta	10	¿el personal de admision, medico y asistencial ofrecen un servicio rapido a los pacientes?				
	11	¿el personal de admision, medico y asistencial responden oportunamente las preguntas a los pacientes?				
	12	¿el personal de admision, medico y asistencial comunican a los pacientes los horarios exactos del servicio?				
	13	¿el personal de admision, medico y asistencial estan dispuesto a ayudar a los pacientes?				
Seguridad	14	¿el personal de admision, medico y asistencial son siempre amables con los pacientes?				
	15	¿el personal de admision, medico y asistencial tienen conocimiento y responden a las preguntas de los pacientes?				
	16	¿el comportamiento del personal de admision y asistencial transmite confianza a los pacientes ?				
	17	¿Cómo paciente se siente seguro de las transacciones que realiza con la clinica?				
Empatia	18	¿la clinica da a los pacientes servicios adicionales de los ya recibidos?				
	19	¿el personal de admision, medico y asistencial ofrecen una atencion personalizada a los pacientes?				
	20	¿se tienen horarios de atencion convenientes para los pacientes?				
	21	¿el personal de admision, medico y asistencial comprenden las nesecidades especificas de los pacientes?				
	22	¿la clinica se preocupa por los por los intereses de sus pacientes ?				

Elaboracion propia

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN

ENCUESTA

Reciba un cordial saludo y nuestro agradecimiento por concedernos breves minutos. La presente encuesta tiene como objetivo medir la satisfacción de los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.

EDAD: _____ CELULAR: _____ EMAIL: _____

FECHA: ___/___/___ 2018 SEXO: M - F

VALORES DE LA ESCALA				
1 NUNCA	2 POCAS VECES	3 ALGUNAS VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE

DIMENSION	N°	INDICADOR	1	2	3	4	5
Rendimiento percibido	Percepcion del servicio						
	1	¿El trato del personal de admision, medico y asistencial es cordial y amable?					
	2	¿los médicos neurocirujanos le dan la confianza para su diagnostico oportuno?					
	Accesibilidad						
	3	¿los numeros de recepcion de citas son de facil acceso?					
	4	¿esta de acuerdo con el tiempo de espera por consulta médica?					
	Informacion						
	5	¿la pagina web le brinda toda la informacion que nesecita?					
	6	¿sale de consulta medica con alguna duda no resuelta?					
	Confianza						
7	¿los tratamientos y medicamentos ofrecidos van acorde a sus nesecidades?						
8	¿se realizaria un tratamiento quirurgio si lo nesecitara en la cliniva alvarez?						
Resultado del servicio							
9	¿la clinica alvarez cumple sus expectativas al momento de obtener el servicio?						
10	¿cambiaría de clínica ante una insatisfaccion percibida?						
Expectativa	Experiencia del servicio						
	11	¿los médicos a cargo de la especialidad le brindan conocimientos de su diagnostico?					
	12	¿el medico tratante cumple con sus expectativas ?					
	Frecuencia						
	13	¿considera que los tiempos de citas médica se respetan?					
	14	¿con que frecuencia ud. Acude a consulta ambulatoria por especialidad?					
	Costo						
	15	¿esta de acuerdo con el precio de la consulta medica??					
	16	¿los presupuesto quirurgicos son accesibles a su posición economica?					
	Capacidad						
17	¿considera que la clinica alvarez, tiene la capacidad e infraestructura para atender pacientes?						
18	¿considera que el personal de admision, medico y asistencial contribuyeron a su mejora de salud?						
Recomendaciones							
17	¿de acuerdo al servicio obtenido, recomendaria nuestra clínica?						
18	¿estaría dispuesto (a) a brindar su testimonio de salud ante los pacientes de la C.A?						
Nivel de satisfaccion	Satisfaccion						
	19	¿esta satisfecho con la atencion recibida por el medico, admision y hospitalizacion?					
	20	¿considera que la clínica brinda lo que ofrece en su publicidad?					
	Atencion						
	21	¿esta satisfecho con la calidad de atencion que se le brinda el personal asistencial?					
	22	¿de la atencion recibida se ajustan a sus posibilidades enconomicas?					
	Nesecidad						
	15	¿la clínica conoce sus nesecidades de salud?					
	16	¿siente que el precio de la consulta medica va acorde con la atencion recibida?					
	Complacencia						
25	¿los médicos utilizan imágenes dinamicas para que pueda entender su diagnostico?						
26	¿de los servicios adquiridos se ajustan a sus posibilidades enconomicas?						
Reconocimiento							
27	¿considera que el medico tratante uso la empatia ante su diagnostico?						
28	¿des su primer dia de cita y/o tratamiento hasta la actualidad hay una mejora de salud?						
elaboracion propia							

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

Encuesta de calidad de servicio.

B. OBJETIVOS:

La presente encuesta tiene como objetivo determinar la calidad de servicio respecto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.

C. AUTORES:

Zeithaml, Valerie, Parasuraman y Leonard, Berry, Marketing Science Institute en (1988), Según la escala multidimensional SERVQUAL.

D. ADAPTACIÓN:

Adaptado por Samir Jeltsin Trujillo Leon

E. ADMINISTRACIÓN: Individual

F. DURACIÓN: 15 minutos

G. SUJETOS DE APLICACIÓN:

60 pacientes beneficiados con el programa médicos en acción de radio exitosa que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.

H. TÉCNICA:

- Observación
- Encuesta.



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Marco Antonio Candia Menor.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: ***"Calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez"*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Marketing, Administración y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Samir Jeltsin Trujillo León
D.N.I: 47140010



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente se define como: " *La satisfacción depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador*". (Kotler y Armstrong 2012, p. 13)

II. Dimensiones

1. Rendimiento Percibido

Nos muestra al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente y/o paciente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Así mismo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. (Philip Kotler, 2012).

2. Expectativas

Se define a las expectativas como las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: Promesas que realizan la organización, experiencias de compras anteriores, opiniones de amistades, promesas que ofrecen los competidores. (Kotler y Armstrong 2012, p. 13).

3. Nivel de satisfacción

Una vez realizada la adquisición de un producto o servicio, se genera en los clientes uno de estos tres niveles de satisfacción: insatisfacción, satisfacción, complacencia (Kotler y Armstrong 2012).



Matriz de operacionalización

Variable: Satisfacción del paciente

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICIÓN		
Variable: satisfacción de los pacientes	Para Kotler y Armstrong (2012), "La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador" (p.13)	Operacionalmente se entiende por satisfacción de los pacientes al rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción. Por lo cual se obtendrán los datos a través de nuestro instrumento que es la encuesta	Rendimiento percibido	Percepción del servicio	1,2			
				Accesibilidad información	3,4			
				confianza	5,6 7,8			
						Resultado del servicio	9,10	
						Experiencia del servicio	11,12	Ordinal:
						frecuencia	13,14	1. nunca
						costo	15,16	2. Pocas veces
						capacidad	17,18	3. Algunas veces
						Recomendaciones	19,20	4. Casi siempre
						Satisfacción	21,22	5. siempre
			atención	23,24				
			necesidad	25,26				
			Complacencia	27,28				
			reconocimiento	29,30				
			Nivel de satisfacción					

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional
Inventario conociendo mis emociones

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSION 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO											
1	El trato del personal de admisión, médico y asistencial es cordial y amable.	5			5			5			
2	Los médicos neurocirujanos le dan la confianza para su diagnóstico oportuno.	5			5			5			
3	Los números de recepción de citas son de fácil acceso.	5			5			5			
4	Esta de acuerdo con el tiempo de espera por consulta médica	5			5			5			
5	La página web le brinda toda la información que necesita.	5			5			5			
6	Sale de consulta médica con alguna duda no resuelta.	5			5			5			
7	Los tratamientos y medicamentos ofrecidos van acorde a sus necesidades.	5			5			5			
8	Se realizara un tratamiento quirúrgico si lo necesitara en la clínica alvarez.	5			5			5			
9	La clínica alvarez cumple sus expectativas al momento de obtener el servicio.	5			5			5			
10	Cambiaría de clínica ante una insatisfacción percibida.	5			5			5			
DIMENSION 2: EXPECTATIVAS											
11	Los médicos a cargo de la especialidad le brindan conocimientos de su diagnóstico.	5			5			5			
12	El médico tratante cumple con sus expectativas.	5			5			5			
13	Considera que los tiempos de cita médica se respetan.	5			5			5			
14	Con que frecuencia Ud. Acude a consulta ambulatoria por especialidad.	5			5			5			
15	Esta de acuerdo con el precio de la consulta médica.	5			5			5			
16	Los presupuestos quirúrgicos son accesibles a su posición económica.	5			5			5			
17	Considera que la clínica alvarez, tiene la capacidad e infraestructura para atender pacientes.	5			5			5			
18	Considera que el personal de admisión, médico y asistencial contribuyó a su mejora de salud.	5			5			5			
19	De acuerdo al servicio obtenido, recomendaría nuestra clínica	5			5			5			
20	Estaría dispuesto (a) a brindar su testimonio de salud ante los pacientes de la C.A.	5			5			5			
DIMENSIONES / items											
DIMENSION 3: NIVEL DE SATISFACCION											
21	Está satisfecho con la atención recibida por el médico, admision y hospitalización.	5			5			5			
22	Considera que la clínica brinda lo que ofrece en su publicidad	5			5			5			
23	Está satisfecho con la calidad de atención que se le brinda el personal asistencial.	5			5			5			
Sugerencias											



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

24	De la atención recibida se ajustan a sus posibilidades económicas.							3	3					3
25	La clínica conoce sus necesidades de salud.							3	3					3
26	Siente que el precio de la consulta médica va acorde con la atención recibida.							3	3					3
27	Los médicos utilizan imágenes dinámicas para que pueda entender su diagnóstico.							3	3					3
28	De los servicios adquiridos se ajustan a sus posibilidades económicas.							3	3					3
29	Considera que el médico tratante uso la empatía ante su diagnóstico.							3	3					3
30	Desde su primer día de cita y/o tratamiento, hasta la actualidad hay mejoras en su salud.							3	3					3

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Cordia Hour, Marco Antonio DNI: 4000157

Especialidad del validador: Acord de Teju-

Nº de del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad



ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PACIENTE

Edad: _____ Sexo: _____ Celular: _____ Fecha: _____ Email: _____

INSTRUCCIONES: Reciba un cordial saludo y nuestro agradecimiento por concedernos breves minutos. La presente encuesta tiene como objetivo medir la satisfacción de los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018, marca la respuesta con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- CN** = Casi Nunca
- N** = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	El trato del personal de admisión, médico y asistencial es cordial y amable.	S	CS	AV	CN	N
2.	Los médicos neurocirujanos le dan la confianza para su diagnóstico oportuno.	S	CS	AV	CN	N
3.	Los números de recepción de citas son de fácil acceso.	S	CS	AV	CN	N
4.	Esta de acuerdo con el tiempo de espera por consulta médica.	S	CS	AV	CN	N
5.	La página web le brinda toda la información que necesita.	S	CS	AV	CN	N
6.	Sale de consulta médica con alguna duda no resuelta.	S	CS	AV	CN	N
7.	Los tratamientos y medicamentos ofrecidos van acorde a sus necesidades.	S	CS	AV	CN	N
8.	Se realizaría un tratamiento quirúrgico si lo necesitara en la clínica alvarez.	S	CS	AV	CN	N
9.	La clínica alvarez cumple sus expectativas al momento de obtener el servicio.	S	CS	AV	CN	N
10.	Cambiaría de clínica ante una insatisfacción percibida.	S	CS	AV	CN	N
11.	Los médicos a cargo de la especialidad le brindan conocimientos de su diagnóstico.	S	CS	AV	CN	N
12.	El médico tratante cumple con sus expectativas.	S	CS	AV	CN	N
13.	Considera que los tiempos de cita médica se respetan.	S	CS	AV	CN	N
14.	Con que frecuencia Ud. Acude a consulta ambulatoria por especialidad.	S	CS	AV	CN	N
15.	Esta de acuerdo con el precio de la consulta médica.	S	CS	AV	CN	N
16.	Los presupuestos quirúrgicos son accesibles a su posición económica.	S	CS	AV	CN	N
17.	Considera que la clínica alvarez, tiene la capacidad e infraestructura para atender pacientes.	S	CS	AV	CN	N
18.	Considera que el personal de admisión, médico y asistencial contribuyó a su mejora de salud.	S	CS	AV	CN	N
19.	De acuerdo al servicio obtenido, recomendaría nuestra clínica.	S	CS	AV	CN	N
20.	Estaría dispuesto (a) a brindar su testimonio de salud ante los pacientes de la C.A.	S	CS	AV	CN	N
21.	Está satisfecho con la atención recibida por el médico, admisión y hospitalización.	S	CS	AV	CN	N
22.	Considera que la clínica brinda lo que ofrece en su publicidad.	S	CS	AV	CN	N
23.	Está satisfecho con la calidad de atención que se le brinda el personal asistencial.	S	CS	AV	CN	N
24.	De la atención recibida se ajustan a sus posibilidades económicas.	S	CS	AV	CN	N
25.	La clínica conoce sus necesidades de salud.	S	CS	AV	CN	N
26.	Siente que el precio de la consulta médica va acorde con la atención recibida.	S	CS	AV	CN	N
27.	Los médicos utilizan imágenes dinámicas para que pueda entender su diagnóstico.	S	CS	AV	CN	N
28.	De los servicios adquiridos se ajustan a sus posibilidades económicas.	S	CS	AV	CN	N
29.	Considera que el médico tratante uso la empatía ante su diagnóstico.	S	CS	AV	CN	N
30.	Desde su primer día de cita y/o tratamiento, hasta la actualidad hay mejoras en su salud.	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario.

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

Encuesta de calidad de servicio.

B. OBJETIVOS:

La presente encuesta tiene como objetivo determinar la calidad de servicio respecto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.

C. AUTORES:

Zeithaml, Valerie, Parasuraman y Leonard, Berry, Marketing Science Institute en (1988), Según la escala multidimensional SERVQUAL.

D. ADAPTACIÓN:

Adaptado por Samir Jeltsin Trujillo Leon

E. ADMINISTRACIÓN: Individual

F. DURACIÓN: 15 minutos

G. SUJETOS DE APLICACIÓN:

60 pacientes beneficiados con el programa médicos en acción de radio exitosa que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.

H. TÉCNICA:

- Observación
- Encuesta.



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. Teresa Narváez Aranibar.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: ***“Calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Marketing, Administración y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Samir Jeltsin Trujillo León
D.N.I: 47140010



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente se define como: " *La satisfacción depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador*". (Kotler y Armstrong 2012, p. 13)

II. Dimensiones

1. Rendimiento Percibido

Nos muestra al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente y/o paciente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Así mismo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. (Philip Kotler, 2012).

2. Expectativas

Se define a las expectativas como las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: Promesas que realizan la organización, experiencias de compras anteriores, opiniones de amistades, promesas que ofrecen los competidores. (Kotler y Armstrong 2012, p. 13).

3. Nivel de satisfacción

Una vez realizada la adquisición de un producto o servicio, se genera en los clientes uno de estos tres niveles de satisfacción: insatisfacción, satisfacción, complacencia (Kotler y Armstrong 2012).



Matriz de operacionalización

Variable: Satisfacción del paciente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICIÓN		
* Variable: Satisfacción de los pacientes	Para Kotler y Armstrong (2012), "La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador" (p.13)	Operacionalmente se entiende por satisfacción de los pacientes al rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción. Por lo cual se obtendrán los datos a través de nuestro instrumento que es la encuesta	Rendimiento percibido	Percepción del servicio	1,2			
				Accesibilidad	3,4			
				información	5,6			
				confianza	7,8			
					Resultado del servicio		9,10	
					Experiencia del servicio		11,12	Ordinal:
					frecuencia		13,14	1. nunca
					costo		15,16	2. Pocas veces
					capacidad		17,18	3. Algunas veces
					Recomendaciones		19,20	4. Casi siempre
					Satisfacción		21,22	5. siempre
					atención		23,24	
					necesidad		25,26	
					Complacencia		27,28	
					reconocimiento		29,30	
		Nivel de satisfacción						

Fuente: Elaboración propia



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional
Inventario conociendo mis emociones

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D O	A A	W A	M U D O	A A	M U D O	A A	M D O	A A	
DIMENSION 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO											
1	El trato del personal de admisión, médico y asistencial es cordial y amable			4			3			4	
2	Los médicos neurocirujanos le dan la confianza para su diagnóstico oportuno.			4			3			4	
3	Los números de recepción de citas son de fácil acceso.			4			3			4	
4	Esta de acuerdo con el tiempo de espera por consulta médica.			3			3			4	
5	La página web le brinda toda la información que necesita.			3			3			4	
6	Sale de consulta médica con alguna duda no resuelta.			3			3			4	
7	Los tratamientos y medicamentos ofrecidos van acorde a sus necesidades.			3			3			3	
8	Se realizaría un tratamiento quirúrgico si lo necesitara en la clínica alvarez.			3			3			3	
9	La clínica alvarez cumple sus expectativas al momento de obtener el servicio.			3			3			3	
10	Cambiaría de clínica ante una insatisfacción percibida.			3			3			3	
DIMENSION 2: EXPECTATIVAS											
11	Los médicos a cargo de la especialidad le brindan conocimientos de su diagnóstico.			4			3			4	
12	El médico tratante cumple con sus expectativas.			4			3			4	
13	Considera que los tiempos de cita médica se respetan.			4			3			4	
14	Con que frecuencia Ud. Acude a consulta ambulatoria por especialidad			4			3			4	
15	Esta de acuerdo con el precio de la consulta médica.			4			3			4	
16	Los presupuestos quirúrgicos son accesibles a su posición económica.			3			3			4	
17	Considera que la clínica alvarez, tiene la capacidad e infraestructura para atender pacientes.			3			3			4	
18	Considera que el personal de admisión, médico y asistencial contribuyó a su mejora de salud.			3			3			4	
19	De acuerdo al servicio obtenido, recomendaría nuestra clínica.			3			3			4	
20	Estaría dispuesto (a) a brindar su testimonio de salud ante los pacientes de la C.A.			3			3			4	
DIMENSIONES / items											
DIMENSION 3: NIVEL DE SATISFACCION											
21	Está satisfecho con la atención recibida por el médico, admisión y hospitalización.			3			3			4	
22	Considera que la clínica brinda lo que ofrece en su publicidad.			3			3			4	
23	Está satisfecho con la calidad de atención que se le brinda el personal asistencial.			3			3			4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

24	De la atención recibida se ajustan a sus posibilidades económicas.								4
25	La clínica conoce sus necesidades de salud.								4
26	Siente que el precio de la consulta médica va acorde con la atención recibida.								4
27	Los médicos utilizan imágenes dinámicas para que pueda entender su diagnóstico.								4
28	De los servicios adquiridos se ajustan a sus posibilidades económicas.								4
29	Considera que el médico tratante uso la empatía ante su diagnóstico.								4
30	Desde su primer día de cita y/o tratamiento, hasta la actualidad hay mejoras en su salud.								4

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg.: Navarro Araibar, Teresa DNI: 1072038

Especialidad del validador: Docente metodólogo

23 de 06 del 2018

Firma del Experto Informante.
Especialidad

- 1. Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2. Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- 3. Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PACIENTE

Edad: _____ Sexo: _____ Celular: _____ Fecha: _____ Email: _____

INSTRUCCIONES: Reciba un cordial saludo y nuestro agradecimiento por concedernos breves minutos. La presente encuesta tiene como objetivo medir la satisfacción de los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018, marca la respuesta con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S = Siempre
- CS = Casi Siempre
- AV = Algunas Veces
- CN = Casi Nunca
- N = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	El trato del personal de admisión, médico y asistencial es cordial y amable.	S	CS	AV	CN	N
2.	Los médicos neurocirujanos le dan la confianza para su diagnóstico oportuno.	S	CS	AV	CN	N
3.	Los números de recepción de citas son de fácil acceso.	S	CS	AV	CN	N
4.	Esta de acuerdo con el tiempo de espera por consulta médica.	S	CS	AV	CN	N
5.	La página web le brinda toda la información que necesita.	S	CS	AV	CN	N
6.	Sale de consulta médica con alguna duda no resuelta.	S	CS	AV	CN	N
7.	Los tratamientos y medicamentos ofrecidos van acorde a sus necesidades.	S	CS	AV	CN	N
8.	Se realizaría un tratamiento quirúrgico si lo necesitara en la clínica alvarez.	S	CS	AV	CN	N
9.	La clínica alvarez cumple sus expectativas al momento de obtener el servicio.	S	CS	AV	CN	N
10.	Cambiaría de clínica ante una insatisfacción percibida.	S	CS	AV	CN	N
11.	Los médicos a cargo de la especialidad le brindan conocimientos de su diagnóstico.	S	CS	AV	CN	N
12.	El médico tratante cumple con sus expectativas.	S	CS	AV	CN	N
13.	Considera que los tiempos de cita médica se respetan.	S	CS	AV	CN	N
14.	Con que frecuencia Ud. Acude a consulta ambulatoria por especialidad.	S	CS	AV	CN	N
15.	Esta de acuerdo con el precio de la consulta médica.	S	CS	AV	CN	N
16.	Los presupuestos quirúrgicos son accesibles a su posición económica.	S	CS	AV	CN	N
17.	Considera que la clínica alvarez, tiene la capacidad e infraestructura para atender pacientes.	S	CS	AV	CN	N
18.	Considera que el personal de admisión, médico y asistencial contribuyó a su mejora de salud.	S	CS	AV	CN	N
19.	De acuerdo al servicio obtenido, recomendaría nuestra clínica.	S	CS	AV	CN	N
20.	Estaría dispuesto (a) a brindar su testimonio de salud ante los pacientes de la C.A.	S	CS	AV	CN	N
21.	Está satisfecho con la atención recibida por el médico, admisión y hospitalización.	S	CS	AV	CN	N
22.	Considera que la clínica brinda lo que ofrece en su publicidad.	S	CS	AV	CN	N
23.	Está satisfecho con la calidad de atención que se le brinda el personal asistencial.	S	CS	AV	CN	N
24.	De la atención recibida se ajustan a sus posibilidades económicas.	S	CS	AV	CN	N
25.	La clínica conoce sus necesidades de salud.	S	CS	AV	CN	N
26.	Siente que el precio de la consulta médica va acorde con la atención recibida.	S	CS	AV	CN	N
27.	Los médicos utilizan imágenes dinámicas para que pueda entender su diagnóstico.	S	CS	AV	CN	N
28.	De los servicios adquiridos se ajustan a sus posibilidades económicas.	S	CS	AV	CN	N
29.	Considera que el médico tratante uso la empatía ante su diagnóstico.	S	CS	AV	CN	N
30.	Desde su primer día de cita y/o tratamiento, hasta la actualidad hay mejoras en su salud.	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario.

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

Encuesta de calidad de servicio.

B. OBJETIVOS:

La presente encuesta tiene como objetivo determinar la calidad de servicio respecto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.

C. AUTORES:

Zeithaml, Valerie, Parasuraman y Leonard, Berry, Marketing Science Institute en (1988), Según la escala multidimensional SERVQUAL.

D. ADAPTACIÓN:

Adaptado por Samir Jeltsin Trujillo Leon

E. ADMINISTRACIÓN: Individual

F. DURACIÓN: 15 minutos

G. SUJETOS DE APLICACIÓN:

60 pacientes beneficiados con el programa médicos en acción de radio exitosa que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.

H. TÉCNICA:

- Observación
- Encuesta.



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Jesús Romero Pacora.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: "**Calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Marketing, Administración y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamenté.

Firma
Samir Jeltsin Trujillo León
D.N.I: 47140010



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente se define como: " *La satisfacción depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador*". (Kotler y Amstrong 2012, p. 13)

II. Dimensiones

1. Rendimiento Percibido

Nos muestra al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente y/o paciente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Así mismo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. (Philip Kotler, 2012).

2. Expectativas

Se define a las expectativas como las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: Promesas que realizan la organización, experiencias de compras anteriores, opiniones de amistades, promesas que ofrecen los competidores. (Kotler y Amstrong 2012, p. 13).

3. Nivel de satisfacción

Una vez realizada la adquisición de un producto o servicio, se genera en los clientes uno de estos tres niveles de satisfacción: insatisfacción, satisfacción, complacencia (Kotler y Amstrong 2012).



Matriz de operacionalización

Variable: Satisfacción del paciente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	NIVEL DE MEDICIÓN
Variable:			Rendimiento percibido	Percepción del servicio	1,2	
				Accesibilidad	3,4	
				información	5,6	
				confianza	7,8	
				Resultado del servicio	9,10	
		Operacionalmente se entiende por satisfacción de los pacientes al rendimiento percibido,		Experiencia del servicio	11,12	Ordinal:
	Para Kotler y Armstrong (2012), "La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador" (p.13)	Operacionalmente se entiende por satisfacción de los pacientes al rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción. Por lo cual se obtendrán los datos a través de nuestro instrumento que es la encuesta	Expectativas	frecuencia	13,14	1. nunca
				costo	15,16	2. Pocas veces
				capacidad	17,18	3. Algunas veces
				Recomendaciones	19,20	4. Casi siempre
				Satisfacción	21,22	5. siempre
				atención	23,24	
			Nivel de satisfacción	necesidad	25,26	
				Complacencia	27,28	
				reconocimiento	29,30	

Fuente: Elaboración propia



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional
Inventario conociendo mis emociones**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D	U A	A D	M A	D A	A D	M D	A M	A M		
DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO												
1	El trato del personal de admisión, médico y asistencial es cordial y amable.											
2	Los médicos neurocirujanos le dan la confianza para su diagnóstico oportuno.											
3	Los números de recepción de citas son de fácil acceso.											
4	Esta de acuerdo con el tiempo de espera por consulta médica.											
5	La página web le brinda toda la información que necesita.											
6	Salí de consulta médica con alguna duda no resuelta.											
7	Los tratamientos y medicamentos ofrecidos van acorde a sus necesidades.											
8	Se realizaría un tratamiento quirúrgico si lo necesitara en la clínica alvarez.											
9	La clínica alvarez cumple sus expectativas al momento de obtener el servicio.											
10	Cambiaría de clínica ante una insatisfacción percibida.											
DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS												
11	Los médicos a cargo de la especialidad le brindan conocimientos de su diagnóstico.											
12	El médico tratante cumple con sus expectativas.											
13	Considera que los tiempos de cita médica se respetan.											
14	Con que frecuencia Ud. Acude a consulta ambulatoria por especialidad											
15	Esta de acuerdo con el precio de la consulta médica.											
16	Los presupuestos quirúrgicos son accesibles a su posición económica.											
17	Considera que la clínica alvarez, tiene la capacidad e infraestructura para atender pacientes.											
18	Considera que el personal de admisión, médico y asistencial contribuyó a su mejora de salud.											
19	De acuerdo al servicio obtenido, recomendaría nuestra clínica.											
20	Estaría dispuesto (a) a brindar su testimonio de salud ante los pacientes de la C.A.											
DIMENSIONES / ítems												
DIMENSIÓN 3: NIVEL DE SATISFACCIÓN												
21	Está satisfecho con la atención recibida por el médico, admisión y hospitalización.											
22	Considera que la clínica brinda lo que ofrece en su publicidad.											
23	Está satisfecho con la calidad de atención que se le brinda el personal asistencial.											



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

24	De la atención recibida se ajustan a sus posibilidades económicas.					3				3				4
25	La clínica conoce sus necesidades de salud.					3				3				4
26	Siente que el precto de la consulta médica va acorde con la atención recibida					3				3				4
27	Los médicos utilizan imágenes dinámicas para que pueda entender su diagnóstico.					3				3				4
28	De los servicios adquiridos se ajustan a sus posibilidades económicas.					3				3				4
29	Considera que el médico tratante usó la empatía ante su diagnóstico.					3				3				4
30	Desde su primer día de cita y/o tratamiento, hasta la actualidad hay mejoras en su salud.					3				3				4

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ROMERO BUENA JESÚS

DNI: 2.6253522

Especialidad del validador: TERAPIA

15 de JUNIO del 2018

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad



ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PACIENTE

Edad: _____ Sexo: _____ Celular: _____ Fecha: _____ Email: _____

INSTRUCCIONES: Reciba un cordial saludo y nuestro agradecimiento por concedernos breves minutos. La presente encuesta tiene como objetivo medir la satisfacción de los pacientes que acuden a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018, marca la respuesta con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- CN** = Casi Nunca
- N** = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	El trato del personal de admisión, médico y asistencial es cordial y amable.	S	CS	AV	CN	N
2.	Los médicos neurocirujanos le dan la confianza para su diagnóstico oportuno.	S	CS	AV	CN	N
3.	Los números de recepción de citas son de fácil acceso.	S	CS	AV	CN	N
4.	Esta de acuerdo con el tiempo de espera por consulta médica.	S	CS	AV	CN	N
5.	La página web le brinda toda la información que necesita.	S	CS	AV	CN	N
6.	Sale de consulta médica con alguna duda no resuelta.	S	CS	AV	CN	N
7.	Los tratamientos y medicamentos ofrecidos van acorde a sus necesidades.	S	CS	AV	CN	N
8.	Se realizaría un tratamiento quirúrgico si lo necesitara en la clínica alvarez.	S	CS	AV	CN	N
9.	La clínica alvarez cumple sus expectativas al momento de obtener el servicio.	S	CS	AV	CN	N
10.	Cambiaría de clínica ante una insatisfacción percibida.	S	CS	AV	CN	N
11.	Los médicos a cargo de la especialidad le brindan conocimientos de su diagnóstico.	S	CS	AV	CN	N
12.	El médico tratante cumple con sus expectativas.	S	CS	AV	CN	N
13.	Considera que los tiempos de cita médica se respetan.	S	CS	AV	CN	N
14.	Con que frecuencia Ud. Acude a consulta ambulatoria por especialidad.	S	CS	AV	CN	N
15.	Esta de acuerdo con el precio de la consulta médica.	S	CS	AV	CN	N
16.	Los presupuestos quirúrgicos son accesibles a su posición económica.	S	CS	AV	CN	N
17.	Considera que la clínica alvarez, tiene la capacidad e infraestructura para atender pacientes.	S	CS	AV	CN	N
18.	Considera que el personal de admisión, médico y asistencial contribuyó a su mejora de salud.	S	CS	AV	CN	N
19.	De acuerdo al servicio obtenido, recomendaría nuestra clínica.	S	CS	AV	CN	N
20.	Estaría dispuesto (a) a brindar su testimonio de salud ante los pacientes de la C.A.	S	CS	AV	CN	N
21.	Está satisfecho con la atención recibida por el médico, admisión y hospitalización.	S	CS	AV	CN	N
22.	Considera que la clínica brinda lo que ofrece en su publicidad.	S	CS	AV	CN	N
23.	Está satisfecho con la calidad de atención que se le brinda el personal asistencial.	S	CS	AV	CN	N
24.	De la atención recibida se ajustan a sus posibilidades económicas.	S	CS	AV	CN	N
25.	La clínica conoce sus necesidades de salud.	S	CS	AV	CN	N
26.	Siente que el precio de la consulta médica va acorde con la atención recibida.	S	CS	AV	CN	N
27.	Los médicos utilizan imágenes dinámicas para que pueda entender su diagnóstico.	S	CS	AV	CN	N
28.	De los servicios adquiridos se ajustan a sus posibilidades económicas.	S	CS	AV	CN	N
29.	Considera que el médico tratante uso la empatía ante su diagnóstico.	S	CS	AV	CN	N
30.	Desde su primer día de cita y/o tratamiento, hasta la actualidad hay mejoras en su salud.	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 03. Matriz de Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	HÍPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018	Existe la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018.	VARIA BLE1	Definición conceptual V1 según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), define la calidad de servicio "como el juicio que el cliente realiza acerca de la superioridad o excelencia global del producto, no indica que es una actitud relacionada y no equivalente a la satisfacción y que se menciona como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas de los clientes".	Definición operacional V1 operacionalmente se entiende por calidad de servicio a los aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por lo cual se obtendrán los datos a través de nuestro instrumento que es la encuesta.	Dimensión de la V1 Elementos tangibles Confiabilidad	Indicadores V1 Equipos Instalaciones físicas personal Material de comunicación Profesionalismo Habilidad para prestar atención Puntualidad Rapidez Accesibilidad Social Cortesía Credibilidad Atención personalizada Compensación Comunicación	C U E S T I O N A R I O
¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018?	Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018	Existe la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018	VARIA BLE2	Definición conceptual V2	Definición operacional V2	Dimensión de la V2	Percepción del servicio Accesibilidad información confianza resultado del servicio	
¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad o confianza y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018?	Determinar la relación que existe entre la fiabilidad o confianza y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018	Existe la relación entre la fiabilidad o confianza y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018	satisfacción del paciente	El autor nos indica que si el servicio o producto no satisface las necesidades del cliente está insatisfecho, por lo tanto, es importante conocer las necesidades y deseos de los consumidores para obtener una entera de cliente satisfecho con los productos brindados.	Percepción del servicio frecuencia costo capacidad recomendaciones	Percepción del servicio		
¿Cuál es la relación que existe entre la responsabilidad o respuesta rápida y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018?	Determinar la relación que existe entre la responsabilidad o respuesta rápida y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018	Existe la relación entre la responsabilidad o respuesta rápida y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018		Para Kotler y Armstrong (2012), "La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador" (p.13)	Expectativas			
¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018?	Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018	Existe la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018						
¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018?	Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018	Existe la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquímica Álvarez Miralobres – 2018						

Elaboración propia

Anexo 04. Matriz de Operacionalización de la variable Calidad de servicio y satisfacción del paciente.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	
1° Variable:	La calidad de servicio, Zeithaml (1998, citado en Izaguirre, Reategui y Mori 2014) señala que la "calidad de servicio percibida por el paciente es definida como la valoración que este hace de la excelencia o superioridad del servicio" (p.34). Por ello la calidad de servicios de suma importancia ya que se logra obtener cuando las expectativas del paciente sean alcanzadas.	Aspectos tangibles	Instalaciones físicas	1		
			Equipos	2		
			Personal	3		
			Materiales de comunicación	4		
		Confiabilidad	operacionalmente se entiende por calidad de servicio a los aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Profesionalismo	5	
				Habilidad para prestar atención	6	Ordinal: 1. nunca
				Puntualidad	8,9	2. pocas veces
		Capacidad de respuesta	Por lo cual se obtendrán los datos a través de nuestro instrumento que es la encuesta.	Rapidez	10	3. algunas veces
				Accesibilidad	11,12	4. casi siempre
				Sociable	13	5. siempre
				Cortesía	14,15	
				Credibilidad	16,17	
		Empatía		Atención personalizada	18,19	
Comprensión	20,21					
		Comunicación	22			
2° Variable:	Para Kotler y Armstrong (2012), "La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador"(p.13)	Rendimiento percibido	Percepción del servicio	1,2		
			Accesibilidad	3,4		
			información	5,6		
			confianza	7,8		
		Expectativas	Operacionalmente se entiende por satisfacción de los pacientes al rendimiento percibido , expectativas y nivel de satisfacción. Por lo cual se obtendrán los datos a través de nuestro instrumento que es la encuesta	Resultado del servicio	9,10	Ordinal: 1. nunca
				Experiencia del servicio	11,12	2. pocas veces
				frecuencia	13,14	3. algunas veces
				costo	15,16	4. casi siempre
				capacidad	17,18	5. siempre
		Nivel de satisfacción		Recomendaciones	19,20	
				Satisfacción	21,22	
				atención	23,24	
				necesidad	25,26	
		Complacencia	27,28			
		reconocimiento	29,30			

Elaboración propia

Anexo 05. Matriz de Especificaciones de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
satisfacción del paciente	Rendimiento Percibido	30%	10	percepcion del servicio	¿El trato del personal de admision, medico y asistenciales es cordial y amable?
				accesibilidad	¿los médicos neurocirujanos le dan la confianza para su diagnostico oportuno?
				informacion	¿los numeros de recepcion de citas son de facil acceso?
				confianza	¿esta de acuerdo con el tiempo de espera por consulta médica?
				resultado del servicio	¿la pagina web le brinda toda la informacion que necesita?
	Expectativa	30%	10	Experiencia del servicio	¿sale de consulta medica con alguna duda no resuelta?
				frecuencia	¿los tratamientos y medicamentos ofrecidos van acorde a sus necesidades?
				costo	¿se realizaria un tratamiento quirurgio si lo necesitara en la cliniva Alvarez?
				capacidad	¿la clinica Alvarez cumple sus expectativas al momento de obtener el servicio?
				Recomendaciones	¿cambiaría de clínica ante una insatisfacción percibida?
	Nivel de Satisfaccion	40%	10	Recomendaciones	¿los médicos a cargo de la especialidad le brindan conocimientos de su diagnostico?
				Satisfaccion	¿el medico tratante cumple con sus expectativas ?
				atencion	¿considera que los tiempos de citas médica se respetan?
				necesidad	¿con que frecuencia ud. Acude a consulta ambulatoria por especialidad?
				complacencia	¿esta de acuerdo con el precio de la consulta medica?
Elaboracion propia	100%	30	recomocimiento	¿los presupuesto quirurgicos son accesibles a su posicion economica?	
				¿considera que la clinica Alvarez, tiene la capacidad e infraestructura para atender pacientes?	
				¿considera que el personal de admision, medico y asistencial contribuyeron a su mejora de salud?	
				¿de acuerdo al servicio obtenido, recomendaría nuestra clínica?	
				¿estaria dispuesto (a) a brindar su testimonio de salud ante los pacientes de la C.A.?	

Anexo 06. Matriz de Evidencias Internas Para la Discusión

Variable y/o dimension	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (satisfacción del cliente)
Calidad de servicio	Muy Bueno 81.7%, 3 ^{ro} /3; Buena 18.3%, 2 ^{do} /3	Pacientes que consideran que la calidad de servicio es buena, están medianamente satisfechos en un 6,7% y pacientes que consideran que la calidad de servicio es muy buena, están satisfechos en un 80,0%
Aspectos tangibles y satisfacción del paciente	Muy bueno 60.0%, 3 ^{ro} /3; Buena 40.0%, 2 ^{do} /3; y	pacientes que consideran que los elementos tangibles es buena, están medianamente satisfechos en un 6.7% y pacientes que consideran que los elementos tangibles son muy buenos, están satisfechos en un 58.3%
Confiabilidad y satisfacción del paciente	Muy bueno 13.3%, 3 ^{ro} /3 y Buena 86.7%, 2 ^{do} /3	pacientes que consideran que la confiabilidad es buena, están medianamente satisfechos en un 8,3% y pacientes que consideran que la confiabilidad es muy buena, están satisfechos en un 13.3%
Capacidad de respuesta y satisfacción del paciente	Muy bueno 55.0%, 3 ^{ro} /3 y Buena 45.0%, 2 ^{do} /3	Pacientes que consideran que la capacidad de respuesta es buena, están medianamente satisfechos en un 8.3% y pacientes que consideran que la capacidad de respuesta es muy buena, están satisfechos en un 55.0%
Seguridad y satisfacción del paciente	Muy Bueno 63.3%, 3 ^{ro} /3; Buena 36.7%, 2 ^{do} /3	pacientes que consideran que la seguridad es buena, están medianamente satisfechos en un 8.3% y pacientes que consideran que la seguridad es muy buena, están satisfechos en un 63.3%
Empatía y satisfacción del paciente	Muy bueno 78,3 %, 3 ^{ro} /3; buena 21,7%, 2 ^{do} /3	pacientes que consideran que la Empatía es buena, están medianamente satisfechos en un 6.7% y clientes que consideran que la Empatía es muy bueno, están satisfechos en un 76.7%
Satisfacción del paciente	Satisfecho 91.7%, 3 ^{ro} /3, Medianamente satisfecho 8.3%, 2 ^{do} /3	

Anexo 07. Matriz de Evidencias Externas Para la Discusión

Autor (Año)	Hipótesis	Prueba estadística
Redhead, R. (2015)	La calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.	Rho de Spearman: Rho=0.609, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.	Rho de Spearman Rho=0.606, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.	Rho de Spearman Rho=0.588, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.	Rho de Spearman Rho=0.545, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de chaclacayo 2013	Rho de Spearman Rho=0.474, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.	Rho de Spearman Rho=0.602, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
Sanchez. (2016)	La calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia en el hospital Iquitos Cesar Garay García mayo – junio 2016	Rho de Spearman Rho=0.569, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
Salto, (2014)	Existe relación entre la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2014	Rho de Spearman Rho=0.832, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	La calidad de servicio está relacionada significativamente con la satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba	Rho de Spearman: Rho=0.566, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Los aspectos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba.	Rho de Spearman Rho=0.446, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)

Tuesta, (2015)	La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba.	Rho de Spearman Rho=0.648, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba.	Rho de Spearman Rho=0.598, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba.	Rho de Spearman Rho=0.613, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba.	Rho de Spearman Rho=0.621, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
Trujillo, L. (2018)	Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.	Rho de Spearman Rho=0.481, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.	Rho de Spearman Rho=0.246, Sig. (bilateral) = 0.058; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre la confiabilidad y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.	Rho de Spearman Rho=0.118, Sig. (bilateral) = 0.368; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.	Rho de Spearman Rho=0.333, Sig. (bilateral) = 0.009; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.	Rho de Spearman Rho=0.396, Sig. (bilateral) = 0.002; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre la empatía y la satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018.	Rho de Spearman Rho=0.427, Sig. (bilateral) = 0.001; (p ≤ 0.05)

Fuente: elaboración propia

Anexo 08. Solicitud de permiso para aplicar el Instrumento



Lima, 29 de Junio del 2018

Señores:

Facultad De Ciencias Empresariales
Escuela Profesional De Administración
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO LIMA ESTE

Asunto: Autorización de Ejecución de tesis

Presente.-

Por medio de la presente me dirijo a Usted, aprovechando la ocasión para expresarle mis cordiales saludos a fin de comunicarle que el Sr. **Samir Jeltsin Trujillo Leon**, estudiante del X ciclo de la Escuela Profesional De Administración de la Universidad Cesar Vallejo, ha sido admitido en nuestra institución para realizar la ejecución de su tesis titulada "Calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018".

Atentamente,

INSTITUTO DEL CEREBRO
Y LA COLUMNA VERTEBRAL S.A.C.

Jorge Flores Corrales
Administrador



Instituto del Cerebro y la Columna Vertebral S.A.C., RUC 20516167310
Av. Alfredo Benavides N° 2965 - Miraflores Telfs.: (511) 635-5399 / 271-2885

 **Clinica Alvarez**
www.clinicaalvarez.com

Anexo 10. Detalle de la confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

VARIABLE 1: CALIDAD

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	22

Estadísticas de total de elemento

	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. ¿los coches de enfermería que transportan el material quirúrgico son bien presentados?	93,10	21,211	,572	,779
2. ¿los equipos médicos y la tecnología son de apariencia moderna?	93,10	21,211	,572	,779
3. ¿el personal de admisión, médico y asistencial tiene apariencia pulcra?	93,00	21,556	,510	,783
4. ¿los materiales o elementos observados son visualmente atractivos?	93,00	21,556	,510	,783

5. ¿el personal de admisión, médico y asistencial realizan bien el servicio a la primera vez?	93,30	26,456	-,487	,831
6. ¿al presentarse un problema hay un sincero interés de solucionarlo?	93,30	22,678	,295	,794
7. ¿se registran los tipos de errores cometidos?	93,30	22,678	,295	,794
8. ¿la clínica realiza los procesos en el tiempo prometido?	93,50	22,944	,184	,801
9. ¿se atiende a tiempo las quejas y reclamos?	93,40	22,489	,230	,800
10. ¿el personal de admisión, médico y asistencial ofrecen un servicio rápido a los pacientes?	93,50	22,944	,403	,791
11. ¿el personal de admisión, médico y asistencial responden oportunamente las preguntas a los pacientes?	93,20	22,622	,280	,795
12. ¿el personal de admisión, médico y asistencial comunican a los pacientes los horarios exactos del servicio?	93,70	23,789	,028	,810
13. ¿el personal de admisión, médico y asistencial están dispuesto a ayudar a los pacientes?	93,20	23,289	,143	,803

14. ¿el personal de admisión, médico y asistencial son siempre amables con los pacientes?	93,00	22,444	,318	,793
15. ¿el personal de admisión, médico y asistencial tienen conocimiento y responden a las preguntas de los pacientes?	93,10	21,878	,428	,787
16. ¿el comportamiento del personal de admisión y asistencial transmite confianza a los pacientes?	93,10	23,878	,022	,809
17. ¿Cómo paciente se siente seguro de las transacciones que realiza con la clínica?	93,10	22,100	,381	,790
18. ¿la clínica da a los pacientes servicios adicionales de los ya recibidos?	93,00	21,111	,609	,777
19. ¿el personal de admisión, médico y asistencial ofrecen una atención personalizada a los pacientes?	92,80	21,956	,540	,783
20. ¿se tienen horarios de atención convenientes para los pacientes?	93,10	20,767	,671	,773
21. ¿el personal de admisión, médico y asistencial comprenden las necesidades específicas de los pacientes?	92,90	20,767	,742	,771

22. ¿la clínica se preocupa por los intereses de sus pacientes?	92,90	20,767	,742	,771
---	-------	--------	------	------

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	30

Estadísticas de total de elemento

	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. ¿El trato del personal de admisión, médico y asistencial es cordial y amable?	132,20	25,733	,582	,785
2. ¿Los médicos neurocirujanos le dan la confianza para su diagnóstico oportuno?	132,20	25,733	,582	,785

3. ¿los números de recepción de citas son de fácil acceso?	132,10	26,322	,478	,790
4. ¿está de acuerdo con el tiempo de espera por consulta médica?	132,10	26,322	,478	,790
5. ¿la página web le brinda toda la información que necesita?	132,40	31,600	-,499	,830
6. ¿sale de consulta médica con alguna duda no resuelta?	132,40	27,600	,254	,801
7. ¿los tratamientos y medicamentos ofrecidos van acorde a sus necesidades?	132,40	27,156	,344	,797
8. ¿se realizaría un tratamiento quirúrgico si lo necesitara en la clínica Álvarez?	132,60	27,378	,239	,802
9. ¿la clínica Álvarez cumple sus expectativas al momento de obtener el servicio?	132,50	26,722	,306	,799
10. ¿cambiaría de clínica ante una insatisfacción percibida?	132,60	27,600	,428	,796
11. ¿los médicos a cargo de la especialidad le brindan conocimientos de su diagnóstico?	132,30	27,122	,322	,798
12. ¿el médico tratante cumple con sus expectativas?	132,80	28,622	,029	,812
13. ¿considera que los tiempos de citas médicas se respetan?	132,30	28,011	,154	,805

14. ¿con que frecuencia Ud. Acude a consulta ambulatoria por especialidad?	132,10	27,211	,305	,798
15. ¿está de acuerdo con el precio de la consulta médica?	132,20	26,400	,451	,792
16. ¿los presupuestos quirúrgicos son accesibles a su posición económica?	132,20	28,844	,000	,812
17. ¿considera que la clínica Álvarez, tiene la capacidad e infraestructura para atender pacientes?	132,20	26,622	,409	,794
18. ¿considera que el personal de admisión, médico y asistencial contribuyeron a su mejora de salud?	132,10	25,656	,612	,784
19. ¿de acuerdo al servicio obtenido, recomendaría nuestra clínica?	131,90	26,989	,446	,793
20. ¿estaría dispuesto (a) a brindar su testimonio de salud ante los pacientes de la C.A?	132,20	25,067	,716	,779
21. ¿está satisfecho con la atención recibida por el médico, admisión y hospitalización?	132,00	25,556	,683	,782
22. ¿considera que la clínica brinda lo que ofrece en su publicidad?	132,00	25,556	,683	,782

23. ¿está satisfecho con la calidad de atención que se le brinda el personal asistencial?	131,80	28,622	,118	,804
24. ¿de la atención recibida se ajustan a sus posibilidades económicas?	132,00	28,000	,174	,804
25. ¿la clínica conoce sus necesidades de salud?	132,00	27,111	,353	,796
26. ¿siente que el precio de la consulta médica va acorde con la atención recibida?	131,90	27,878	,240	,801
27. ¿los médicos utilizan imágenes dinámicas para que pueda entender su diagnóstico?	131,70	29,122	,000	,805
28. ¿de los servicios adquiridos se ajustan a sus posibilidades económicas?	131,70	29,122	,000	,805
29. ¿considera que el médico tratante uso la empatía ante su diagnóstico?	131,70	29,122	,000	,805
30. ¿desde su primer día de cita y/o tratamiento, hasta la actualidad hay mejoras en su salud?	131,70	29,122	,000	,805

Anexo 11. Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Aspectos tangibles * Satisfacción del paciente	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%
Confiabilidad * Satisfacción del paciente	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%
Capacidad de respuesta * Satisfacción del paciente	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%
Seguridad * Satisfacción del paciente	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%
Empatía * Satisfacción del paciente	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%
Calidad de servicio * Satisfacción del paciente	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Tabla cruzada Aspectos tangibles*Satisfacción del paciente

% del total

		Satisfacción del paciente		Total
		Bueno	Muy bueno	
Aspectos tangibles	Bueno	6,7%	33,3%	40,0%
	Muy bueno	1,7%	58,3%	60,0%
Total		8,3%	91,7%	100,0%

Tabla cruzada Confiabilidad*Satisfacción del paciente

% del total

		Satisfacción del paciente		Total
		Bueno	Muy bueno	
Confiabilidad	Bueno	8,3%	78,3%	86,7%
	Muy bueno		13,3%	13,3%
Total		8,3%	91,7%	100,0%

Tabla cruzada Capacidad de respuesta*Satisfacción del paciente

% del total

		Satisfacción del paciente		Total
		Bueno	Muy bueno	
Capacidad de respuesta	Bueno	8,3%	36,7%	45,0%
	Muy bueno		55,0%	55,0%
Total		8,3%	91,7%	100,0%

Tabla cruzada Empatía*Satisfacción del paciente

% del total

		Satisfacción del paciente		Total
		Bueno	Muy bueno	
Empatía	Bueno	6,7%	15,0%	21,7%
	Muy bueno	1,7%	76,7%	78,3%
Total		8,3%	91,7%	100,0%

Tabla cruzada Seguridad*Satisfacción del paciente

% del total

		Satisfacción del paciente		Total
		Bueno	Muy bueno	
Seguridad	Bueno	8,3%	28,3%	36,7%
	Muy bueno		63,3%	63,3%
Total		8,3%	91,7%	100,0%

Tabla cruzada Calidad de servicio*Satisfacción del paciente

% del total

		Satisfacción del paciente		Total
		Bueno	Muy bueno	
Calidad de servicio	Bueno	6,7%	11,7%	18,3%
	Muy bueno	1,7%	80,0%	81,7%
Total		8,3%	91,7%	100,0%

Anexo 12. Correlación

Correlaciones

		Aspectos tangibles	Confiability	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Aspectos tangibles							
	Coefficiente de correlación	1,000	,020	,219	,155	,644**	,580**	,246
	Sig. (bilateral)		,879	,093	,236	,000	,000	,058
	N	60	60	60	60	60	60	60
Confiability	Coefficiente de correlación	,020	1,000	-,138	,298*	-,032	,186	,118
	Sig. (bilateral)				,021	,810	,155	,368
	N	60	60	60	60	60	60	60
Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,219	-,138	1,000	,841**	,581**	,524**	,333**
	Sig. (bilateral)		,293		,000	,000	,000	,009
	N	60	60	60	60	60	60	60
Seguridad	Coefficiente de correlación	,155	,298*	,841**	1,000	,523**	,623**	,396**
	Sig. (bilateral)		,021	,000		,000	,000	,002
	N	60	60	60	60	60	60	60
Empatía	Coefficiente de correlación	,644**	-,032	,581**	,523**	1,000	,901**	,427**
	Sig. (bilateral)		,810	,000	,000		,000	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,580**	,186	,524**	,623**	,901**	1,000	,481**
	Sig. (bilateral)		,155	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,246	,118	,333**	,396**	,427**	,481**	1,000
	Sig. (bilateral)		,368	,009	,002	,001	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

** : La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* : La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Anexo 13. Prueba similitud

feedback studio | DPI TRUJILLO SAMIR | /0 | 114 de 115

Preparando la



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

“Calidad de servicio y Satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Álvarez Miraflores 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
Samir Jeltsin Trujillo Leon

Resumen de coincidencias

21 %

1	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	2 %
2	repobib.ubiobio.cl Fuente de Internet	1 %
3	documents.mx Fuente de Internet	1 %
4	lolimsa.com Fuente de Internet	1 %
5	2011sociologia.wordpr... Fuente de Internet	1 %
6	www.bvsenf.org.uy Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.unasam.ed... Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 111 | Número de palabras: 16173 | Text-only Report | High Resolution | Activado