



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de Servicio en la Atención al Cliente del Hospital San
Juan Bautista de Huaral, en el Año 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Mory Jaimes, Ruth Juliana (ORCID: 0000-0002-4352-4360)

ASESORA:

MSc. Mairena Fox, Petronila Liliana (ORCID: 0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico con mucho amor a mis padres Lauro y Maximiliana, por su apoyo incondicional e incansable a lo largo de mi formación personal y académica.

AGRADECIMIENTO

La muestra de especial consideración por parte de la investigación es: A la asesora Petronila Liliana Mairena Fox, el cual me brindo los conocimientos para hacer posible la realización de esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iii
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MÉTODO.....	12
2.1. Tipo Y Diseño De La Investigación	12
2.2. Variables operacionalización	13
2.3. Población Y Muestra.....	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento.....	16
2.6. Métodos de análisis de datos	17
2.7. Aspectos Éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	37

RESUMEN

La presente investigación titulada Calidad de servicio en la atención al cliente del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el año 2018. Pretende comprobar la influencia de la Calidad de servicio en la atención al cliente del Hospital San Juan Bautista. la investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada de diseño no experimental, corte transversal. La población es 4540 clientes. La técnica que se utilizará será la encuesta, siendo la herramienta dos cuestionarios, Calidad de servicio, tiene 12 preguntas y atención al cliente, 13 preguntas., también se usó el programa SPSS versión 25.0. Por lo cual, para calcular la influencia de las variables se utilizará de Pearson. Posteriormente se determinará la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el año 2018.

Palabras Clave: Calidad, servicio, atención, cliente.

ABSTRACT

The present investigation titled Quality in the service in the attention to the client of the Hospital San Juan Bautista de Huaral, in the year 2018. Indicate the influence in the Quality of the service in the attention to the client of the Hospital San Juan Bautista. The research is of a quantitative approach, of the applied type of non-experimental design, cross-section. The population is made up of 4540 clients of the Hospital San Juan Bautista, in 2018. The technique that will be used in the survey, the instrument being two questionnaires, Quality of service, 12 questions and customer service, 13 questions. The SPSS program version 25.0 was used. Therefore, to measure the influence of the variables, Pearson will be used. Afterwards, the influence of the quality of the service will be determined in the satisfaction of the client of the Hospital San Juan Bautista de Huaral, in the year 2018.

Keywords: quality, service, attention, customer.

I. INTRODUCCIÓN

En la última década, se ha incorporado el tema de eficacia en las actividades comerciales de inmunidad en las naciones sudamericanas, ya que la meta de toda empresa es lograr la mejora continua, de tal modo que la eficacia del servicio se sustenta mediante los resultados y manifiesta en la complacencia del paciente. Anteriormente el servicio de salud no se priorizaba, si no que buscaban la mejora de los productos (medicamentos). El sistema nacional de salud, ha pasado por cambios, donde se ha obligado unir a la eficacia como la fundamental en la prestación de actividades comerciales de salud. Es por ello que la aptitud se ha vuelto un requisito imprescindible debido a que les brinda una seguridad a los pacientes con un mínimo riesgo en la presentación de recursos.

En el contexto internacional, los hallazgos de Ros (2016) establecieron las relaciones entre la eficacia de elementos intangibles, está encaminando a vidas con trastorno del espectro autista. El tipo de instrumento fue cuestionario lo cual tuvo como muestra utiliza de 141 familia. El tipo de estudio fue empírico con un enfoque cualitativo. Como resultados tiene una influencia significativa, por lo que se evidencia auto semejanza entre las variables, el valor del coeficiente es de 0,449. El autor concluyó, que los usuarios descubren la presencia de los componentes en la eficacia de la prestación. Del mismo modo, Gutiérrez (2018) la indagación estableció analizar y construir la afinidad entre la eficacia de la prestación y la complacencia. La metodología de la indagación pertenece a un enfoque mixto, la investigación tuvo como muestra 376 pacientes de lo cual la herramienta que manipulo fue el cuestionario, tuvo como efectos una correlación significativa es 0,000 y por lo tanto es menor de 0,05. Entonces la correlación de Pearson ($r=556$) marca que se trata de una correlación verdadera porque el valor está próximo a uno. Concluyo que la calidad interviene en el altura de complacencia del paciente, lo que permite determinar factores que pueden beneficiar o imposibilitar el desarrollo de una atención de calidad como son los tiempos entre turnos, la disponibilidad de citas y de medicamentos en farmacia.

En el contexto nacional, las organizaciones de hoy tienen como prioridad la calidad y que se encuentran en una búsqueda de mejora ya sea por una prestación o producto. En donde el sector se encuentra en progreso debido a muchos factores, como la tecnología, precisiones financieras, por ello las empresas privadas en el rubro de salud tienen la ventaja debido a que cuentan con estos factores, esto es preocupante debido a que no se desarrolla estrategias que permita un adelanto en la eficacia de los elementos visibles hacia los pacientes, y busquen un óptimo servicio y la satisfacción. Ramírez (2016) estableció la correlación entre la eficacia de prestación y la complacencia. El tipo de exploración fue descriptiva correlacional, con 120 usuarios tomando como prototipo 30 usuarios de lo cual el muestreo fue probabilístico. De lo cual, tuvo como resultado la correlación verdadera. Por ello, concluyeron que si existe una relación directa y positiva. Por consiguiente, Redhead (2015) decretó la correlación entre la eficacia de la prestación y la satisfacción del usuario. La indagación fue no experimental, transaccional y representativo correlacional. Para extraer la averiguación se utilizó la pregunta de calidad de servicio y el cuestionario de complacencia del cliente externo; con un espécimen de 317 clientelas. En resultados menciona que coexiste una correlación directa y significativa. En desenlace, se estableció que consta una relación de las dos variables.

En el contexto local, en el Hospital de San Juan Bautista se enfocan en la calidad de los medicamentos puesto que, se han descuidado en el tema de servicio, es por ello que no se le brinda al usuario una adecuada atención; por lo cual se debe implementar un plan de mejora que se pueda cumplir con lo establecido en la misión y visión del organismo así se puede obtener impactos positivos. El Hospital San Juan Bautista, un centro de salud lo cual brinda servicios sociales y de salud, por ende, tiene como ecuánime dar una eficacia de servicio y salud es decir proporcionar a los clientes medicamentos de calidad y servicio de asesoramiento. Actualmente, no se tiene estudios sobre el horizonte de complacencia del usuario y la eficacia de servicio del Hospital San Juan Bautista por lo que se plantea realizar una indagación que permita establecer cómo influyen las variables. Puesto que, en el servicio de farmacia, si se da a

conocer a sus colaboradores la eficacia de productos que ofrece a los beneficiarios, se han presentado acusaciones de los beneficiarios del exterior y asegurados SIS, respecto a la eficacia de la aplicación médica, desabastecimiento de medicinas y elementos médicos básicos. Esta situación aqueja al Nosocomio San Juan Bautista de Huaral y también a todo el país. Debido a que es preocupante debido a que tampoco existe una buena infraestructura hacia cada área, los colaboradores del hospital son conscientes de que hay una carencia y es necesario ofrecer una atención de calidad apropiada y así disminuir el nivel de insatisfacción que se demuestra en los usuarios de este establecimiento de salud. Por ello Gonzales (2017) identificó la complacencia del beneficiario externo respecto a la eficacia de prestación en la DIGEMID. La indagación es no experimental, diseño descriptivo - transversal, se utilizó el muestreo no probabilístico, tuvo como población 1100 personas, así mismo la muestra fue de 130 personas; la herramienta de medición que se utilizó es el cuestionario, en conclusión, se identificó en el nivel de complacencia del beneficiario externo respecto a la calidad de servicio en la DIGEMID. En cuanto al bienestar de la calidad de servicio Coronel (2016) estableció la calidad del servicio y el valor de satisfacción del cliente. Por ello, el tipo de exploración es descriptiva, correlacionar con un diseño no experimental, transversal. La herramienta fue el cuestionario, con una población de 4800 clientes con un espécimen de 356 clientes. Como resultados se obtuvo, la correlación entre la eficacia del Servicio y el nivel de Complacencia, se aplicó la correlación de Rho - Pearson resultado a 0,715 Esto indica que preexiste una fuerte correlación efectiva entre las variables, lo que simboliza que cuanto mayor es el nivel de calidad, mayor es el nivel de complacencia del cliente. Se concluyó que 181 asiduos se hallan satisfechos con la prestación ofrecida por el establecimiento.

En el contexto Internacional, los aportes evidenciables como antecedente mediante los encuentros, Sánchez (2017) comprobó la eficacia del servicio al usuario en el restaurante. Por ello, la indagación fue no experimental. Es de tipo descriptivo, lo cual obtuvo como instrumentos dos cuestionarios para poder medir las perspectivas de los clientes. La muestra fue 88 clientes. Por lo cual, se consumó que la eficacia de servicio indica que los intereses de los usuarios no

superan las percepciones, de tal modo que el modelo ServQual no existe calidad en el servicio.

Maggi (2018) la indagación evaluó la complacencia del usuario con correlación a la solicitud y calidad prometida en el servicio de acontecimiento de pediátrica. La investigación fue deductiva con un enfoque cualitativo con un alcance descriptivo ya que se analizó localidad de servicio con sus cinco dimensiones, con un tipo de transversal analítico. La prueba fue de 357 representantes de los niños. En resumen, se encontró que la atención no brinda al paciente total seguridad y la atención en cuanto a la calidez en el tratamiento es inadecuada.

Castro y Contreras. (2015) la investigación tuvo como ecuánime general examinar la calidad de la prestación al cliente en el sector financiero particular de la ciudad de Guayaquil. La indagación, el método descriptivo y correlacional, de tipo cualitativo y cuantitativo, ejecutando indagaciones a 384 clientes de 8 financieras, con el mayor valor de activos en dólares, al mismo tiempo se ejecutó entrevistas a 5 funcionarios de varias instituciones de la financiera. Se concluyó, que existen semblantes y elementos de grado que deben ser reformados, por ello, se tiene que investigar las excelentes elecciones a fin de ofrecer un servicio seguro, eficaz y de calidad a los clientes.

González. (2015) evaluó la calidad del servicio como una valoración de la eficacia desde la noción de los consumidores, donde estos cotejan el servicio que esperan con las inteligencias del servicio que ellos reciben. De lo cual marca la categoría de concentrarse en el consumidor, como único estimador de la calidad del servicio, los juicios deben reflexionar para avalar el progreso continuo de las técnicas. La disposición al cliente es un dispositivo crítico, puesto que este es activador en materia de servicio. La petición es que dichos métodos se hagan, está presente en la producción, los recibe y evalúa según juicios particulares en el lapso en que se formalizan.

Chacon (2017) estableció en un Nosocomio Pediátrico de 400 catres de la ciudad de Guayaquil la fundación de un tipo de trabajo de calidad orientado en un modelo de técnicas, y optimización de recursos institucionales. Se tomó como herramienta de cálculo un tablero de mando de gestión, donde se adoptó 300 indicadores, los 25 indicadores más representativos.

Moreira, Freitas y Ferreira, (2017) propuso determinar si la satisfacción a menudo se considera un determinante importante de la intención de recompra y la lealtad del cliente. Según estudio psicológico refiere que la emoción que envuelve las perspectivas no demostradas se adopta a las emociones previas del consumidor sobre la experiencia del consumo. La literatura conceptualiza la satisfacción en dos diferentes. formas: satisfacción específica de la transacción y satisfacción general acumulada lo primero está relacionado a la valoración que ejecuta un comprador después de una compra particular o experiencia de consumo, mientras que esta última es consecuencia de toda la satisfacción específica de la transacción anterior.

Pedraza, et al. (2015) propuso como ecuánime identificar los componentes terminantes de la eficacia de la prestación sanitaria, apreciar el conocimiento del beneficiario sobre la actividad de bienes de salud en el Nosocomio y examinar las discrepancias entre los factores de la calidad del servicio con proporción a variables socio demográfico de los encuestados. La investigación se ejecutó mediante la habilidad de estudio de caso. Se abordó con orientación cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal. Se emplearon 150 estudios donde se determinó la confiabilidad aceptable del cuestionario Alfa de Cronbach 0.968.

Aceneth, C. (2018) propuso examinar las consecuencias del proceso de tercerización mediante la perspicacia de eficacia de la prestación pública de energía eléctrica. La metodología utilizada es cuantitativa con un enfoque descriptivo, de lo cual fue realizada a 466 personas; el muestreo que se utilizó fue un aleatorio estratificado. La herramienta SERVPERF fue de alta confiabilidad, logrando una alta consistencia oculta Alpha Cronbach 0.83. Por ello la exploración ejecutada se percibió que la eficacia de la prestación de energía es regular con una calificación de 2.01 en una escala donde uno es malo y cinco excelentes.

Luis, et. al. (2016) proposición de modelo para calidad de servicio en escuelas. Se abordó plantear un estándar abstraído sobre la calidad de servicio en escuela de transacciones. La metodología utilizada es de carácter exploratorio y de corte transversal. Se manipularon 200 cuestionarios. Aluden que la eficacia de prestación para las universidades es parte de una estrategia para así poder llegar a satisfacer a los clientes, de lo cual así diferencias de las competencias directas y tener más participación el en mercado. Se concluyó que reconoce a la

escasez que tienen los directivos de las escuelas, porque los estudios que despliegan escalas de calidad de prestación lo crean primariamente para la universidad en su conjunto.

Rosendo da Silva, et. al (2015) afirman que el conocimiento de los beneficiarios y los competitivos de la salud aproximada de la eficacia del cuidado prestado a los pacientes. La indagación tuvo como ecuánime asemejar la penetración de los beneficiarios y los competitivos de la salud acerca de la aptitud del cuidado para los pacientes con SIDA. En la encuesta invitaron 626 resignados y 34 expertos. Concluyendo que es preciso reflexionar el dictamen tanto de los usuarios como de los expertos sanitarios en la valoración de los servicios de salud.

Hernán, Ana, Fabián, & Raúl. (2017) propusieron calcular la calidad de los servicios estatales que prestan las entidades gubernamentales de la ciudad de Riobamba y el nivel de complacencia de los beneficiarios; a ello, se ejecutó un estudio práctico con un modelo de 2,378 habitantes. Nos menciona que la administración pública es un servicio que, según la organización para la cooperativa y el progreso económico, se como clientes a la ciudadanía que debe ser el objeto de la atención conveniente por parte de los profesionales de la administración pública, donde se debe priorizar la cultura de servicio, que sea eficiente y eficaz. se obtuvo los siguientes resultados que los servicios públicos más esgrimidos por los ciudadanos. Se concluye que la gran parte de ciudadanos de Riobamba tienen una buena apreciación de las atenciones públicas evaluándolos como muy agradables con un 90.96%.

Pavón, Baquero, & Góngora, (2018) tuvieron como ecuánime desplegar un mecanismo para la valoración de la eficacia de los servicios internos, el nivel de la investigación inductivo-deductivo, los métodos utilizados fueron técnicas de trabajo en grupo. Como resultado, se obtuvo el alfa de Cronbach, que mostró que $\alpha > 0,70$; aceptable para fines de estudio. Para comprobar la validez del instrumento, realizamos el análisis de los niveles de validez, de manera que pudiéramos concluir que todas las encuestas desarrolladas ofrecen validez en términos de contenido. La investigación pudo llevar a cabo a la siguiente conclusión de que el plan de acciones correctivas y de mejora, elaborado en base a los aspectos negativos de la satisfacción del cliente interno, contribuyó a un

incremento de este indicador en todos los servicios prestados por la organización, lo que evidencia que se es eficaz.

En el Perú, los aportes evidenciales como referencias los hallazgos de Oliva (2017) planteó establecer la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. El tipo de exploración es básica con un nivel descriptivo, correlacional y con un diseño no empírico. La exploración tuvo como modelo 375 clientes. De lo cual se utilizó como instrumento cuestionarios que ayudó a recopilar datos para poder analizar el ecuanímico de la investigación. La indagación concluyó que, existe correlación entre la calidad de servicio con la complacencia del cliente, lo cual los clientes si se hallan satisfechos con el servicio que le ofrece la empresa.

Quispe (2015) la investigación propuso establecer la correlación que existe entre la eficacia de servicio y la complacencia del usuario. El Tipo de la indagación correlacional el diseño fue no experimental - transaccional descriptiva, con una cantidad de 272 usuarios y una muestra 159 usuarios, la técnica que se utilizó fue la encuesta y la herramienta empleado fue el cuestionario. Se pudo concluir que se puede atestiguar con un horizonte de confianza en el 95% y existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Blasco, Brusca, Esteban, Labrador, (2016) evaluó La satisfacción puede ser una medida indicadora del éxito para el empresario, si un empresario se encuentra satisfecho con la actividad de su empresa, es más probable que tenga mejores relaciones con sus empleados, sus clientes y sus proveedores. Es también más probable que decida invertir más tiempo y dinero en su empresa. Todo ello puede llevar a mayores tasas de rendimiento.

Sihuin, Gomez y Ibañez (2015) en el artículo satisfacción de usuarios evalúa que el Ministerio de Salud (MINSU) del Perú muestra de acuerdo que, la eficacia en la tributo de salud es una intranquilidad esencial en la gestión de la sección, e indica que el valor de calidad es la medida en que se espera que el cuidado proporcionada logre la proporción más propicio de peligros y favores para el consumidor.

En el enfoque teórico, de calidad de servicio tenemos: Parasuraman, Zeithaml, y Berry. (1991) el modelo SERVQUAL, mide las perspectivas hacia

empresas o servicios en general, mientras que en el asunto de las indagaciones en el campo de la satisfacción se entiende más a medir las perspectivas hacia una empresa, servicio o transacción específica. El modelo SERVQUAL iguala las cinco dimensiones relativas que evalúan y de lo cual se utiliza para los compradores para apreciar la calidad de un servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Ley General de Salud – Ley N° 26842, construye que es adecuado promover los contextos que certifiquen una adecuada cobertura de asistencias de salud a la localidad, en técnicas socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad.

Decreto Supremo N°030-2016-SA, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) confirma que el Reglamento General para la atención de los señuelos y lamentos de usuarios de los establecimientos de fondos de protección en salud e instituciones acreedoras de servicios de salud, con la finalidad de promover la solución rápida y oportuna, ante la insatisfacción del interesado con la prestación del servicio de salud o la cobertura brindada por la IAFAS o IPRESS.

En el enfoque conceptual, Gosso (2010) refiere que la calidad es el grado de cercanía que existe entre lo que brinda el producto y las expectativas del cliente. De lo cual, alude que los manuales visibles son los bienes físicos que se pueden fabricar y que son valorización económica dentro de la empresa. Es por ello, que la fiabilidad es la habilidad para ejecutar un servicio adecuado de forma cuidadosa y fiable. De lo cual, la capacidad de contestación es disposición para poder brindar ayuda a los interesados y proveer un servicio adecuado y rápido y brindándoles una seguridad en los ciencias y atención mostrada por los situados y su habilidad para inculcar ingenuidad y confianza en el cliente. Ya que se muestra la empatía y la atención individualizada que ofrece el Hospital al cliente. Del mismo modo el autor refiere los siguientes indicadores; (1) Instalación Física es donde se localiza el proceso productivo; (2) equipos son el grupo de máquinas que agilizan el proceso de producción. (3) materiales utilizados para un proceso productivo. (4) puntualidad actitud humana considerada una virtud de coordinarse. (5) honestidad cualidad humana al mostrar honestidad al cliente. (6) profesionalidad que desempeña de manera aplicada y eficacia en el trabajo

desempeñado. (7) atención a reclamos atender a un cliente que queja de un mal servicio. (8) comunicación Intercambiar información de trabajador con un cliente. (9) disponibilidad de un trabajador para poder estar presente cuando se le necesite. (10) ambiente adecuado es para el desarrollo de una persona. (11) confianza y es seguridad que se le transmite a un cliente. (12) conocimiento Información adquirida para poder resolver inquietudes. (13) atención personalizada es el incorporado de actividades que brinda el trabajador al cliente para que logre el servicio o producto en el tiempo adecuado.

Del mismo modo Varo (1993) refiere que la calidad de la atención médica es afirmar que cada paciente reciba el vinculado de servicios de diagnósticos y terapéutico más conveniente para obtener una atención sanitaria optimizada y el apogeo complacencia del paciente con el proceso. El autor mencionado realiza una primera investigación, obteniendo como resultado identificar las dimensiones e indicadores que les permitió realizar la medición de la variable calidad de la atención al cliente, de manera independientemente del servicio considerado.

Dimensión, Interpersonal Sistematizar la interacción general y psicológica entre clientes y profesionales, y reflejar el grado externo de independencia y compromiso de los usuarios con las actividades de enfermería. Los técnicos aplican la ciencia y la tecnología médica y otras ciencias de la salud a los problemas de salud individuales de manera que los beneficios se amplían y la inseguridad se minimiza o no aumenta.. **Económico, p**resume la comercialización y manejo de los patrimonios utilizables a fin de obtener los objetivos presentados, lo cual obliga a instituir anticipadamente predilecciones.

Lo cual como Indicadores se menciona. Efectividad: contenido de mejorar el valor de la salud de una manera o procedimiento concreto. **Eficiencia** es correspondencia entre la huella real de un servicio y su coste de producción. **Adecuación** es correlación entre la vacación de los servicios y la necesidad de la plaza. **Competencia laboral** capacidad del profesional de utilizar plenamente sus conocimientos en su tarea de suministrar salud y satisfacción a los usuarios. **Calidad científica – técnico** valor de diligencia de las instrucciones y conjunto de técnicas médicos disponibles. **Satisfacción profesional** grado de satisfacción del experto con los contextos de trabajo. **Disponibilidad de** nivel en que los

productos sanitarios se topan en estado activo. **Continuidad** es el procedimiento del resignado como un todo en un sistema de cuidado integrado.

La investigación está orientada a la **problemática** ¿Cuál es la influencia significativa de la calidad de servicio en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018?; Así mismo se estableció, (1)¿ Cuál es la influencia significativa de los elementos tangibles en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018?, (2) ¿ Cuál es la influencia significativa de la fiabilidad en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018?, (3) ¿ Cuál es la influencia significativa de la capacidad de respuesta en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018?, (4) ¿ Cuál es la influencia significativa de la seguridad en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018?

La justificación teórica, la tesis tuvo como fin contribuir a la comprensión acerca de la eficacia de prestación en el gozo del asiduo, y ello permitió saber en mayor medida el curso de las investigaciones en los últimos tiempos. Por ello debemos entender la atribución que existe entre las variables a estudiarse; lo cual el presente trabajo se soportará en modelos, leyes y teorías existentes, además de la metodología para investigar, con la finalidad de manifestar la relevancia de las variables a estudiar: calidad de servicio y atención al cliente.

Justificación Metodológica La elaboración de este proyecto de indagación contribuirá a la cimentación de herramientas que finalmente serán validados y medirá las variables. Los procedimientos e instrumentos utilizados como encuestas y cuestionarios gozan de validez y confiabilidad y que satisfactoriamente podrá atender los retos planteados en el presente estudio. **Justificación práctica**, en la que se procurará conocer la relación que, entre las nociones de estudio marcados con anterioridad, permite hallar el nivel de correlación de las variables y proveer estrategias para mejorar la que mejoren el atributo social de los ciudadanos.

Por otra parte, el objetivo general fue determinar la influencia de la calidad de servicio en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018. De igual manera los objetivos específicos: (1) determinar

la influencia de los elementos tangibles en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018. (2), determinar la influencia de la fiabilidad en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018. (3) determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018. (4) determinar la influencia de la seguridad en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018.

Por último, la investigación planteó la hipótesis general en la que deriva a la investigación es la siguiente: Existe influencia significativa entre la calidad de servicio y la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018. Así mismo como hipótesis específicas, (1) existe influencia significativa entre el elemento tangible y la atención al cliente. (2) existe influencia significativa entre la fiabilidad y la atención al cliente. (3) existe influencia significativa entre la capacidad de respuesta y la atención al cliente. (4) existe influencia significativa entre la seguridad y la atención al cliente.

II. MÉTODO

2.1. Tipo Y Diseño De La Investigación

El tipo de estudio fue aplicado debido a que aplico los conocimientos en la realidad estudiada, Baena (2014) menciona que la investigación tiene la finalidad de brindar soluciones genéricas que será útil en la sociedad y se respalda en teorías previas. Por ello, el reciente estudio estará de tipo aplicada, debido a que busca el porqué de la situación problemática para poder querer brindar una viable recomendación.

Del mismo modo la tesis obtuvo un diseño no experimental, por ello, Hernández et al. (2014) nos dice que en esta clase de investigación no se manipula deliberadamente a las variables en su entorno real. Por otro lado, menciona que corte transversal son las indagaciones que coleccionan información en un solo instante.

Fernández, et al. (2014) mencionan que el enfoque cuantitativo busca medir con exactitud las mediciones e indicadores.

2.2. Variables operacionalización

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA / NIVEL	TÉCNICA / INSTRUMENTO		
CALIDAD DE SERVICIO	Gosso (2010) afirma que nivel de calidad de un producto o servicio es igual al nivel de satisfacción que reciben los consumidores o usuarios con su uso, posesión o consumo	La calidad de servicio se midió con dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles, seguridad; mediante 12 ítems y un valor numérico para obtener los datos de la muestra, finalmente procesar los datos recolectados en el SPSS e interpretar los resultados.	Capacidad de Respuesta	Atención a Reclamos	1,2,3	1	CUESTIONARIO		
			Fiabilidad	Comunicación Disponibilidad	4,5,6,	2 A			
			Elementos Tangibles	Honestidad	Profesionalidad	7,8,9	5	VECES	ENCUESTA
				Seguridad	Equipos Instalaciones Físicas Materiales	10,11, 12	SIEMPRE	ORDINAL	
ATENCIÓN AL CLIENTE	Varo (1993) refiere que la atención medica se asegura que los paciente reciban los mejores resultados con el mínimo riesgo, y maximizar la satisfacción del paciente	La variable atención al cliente fue medida con las dimensiones interpersonal, técnico, económico; mediante 12 ítems y un valor numérico para obtener los datos de la muestra, finalmente procesar los datos recolectados en el SPSS e interpretar los resultados.	Interpersonal	Efectividad	1, 2, 3,	1	CUESTIONARIO		
			Técnico	Eficiencia	4,	2 A			
				Económico	Educación Competencia Laboral	5, 6, 7, 8, 9,	5	VECES	ENCUESTA
Continuidad	Calidad Científica Y Técnica Satisfacción Profesional	10, 11, 12, 13.	SIEMPRE	ORDINAL					

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población Y Muestra

Malhotra (2004) describe que la plaza es la unidad total en el cual los elementos reúnen diversas características similares del universo para el problema de investigación. Por otro lado, Hernández. (2014) alude que el modelo es un grupo de la localidad de beneficio sobre el cual se recogerán fichas, y que adquiere a precisar y concretar de antemano con exactitud, también de que debe ser característico de la población. La población está formada por 4540 pacientes que se atienden en consultorios y realizan las compras de medicamentos en el Servicio de Farmacia. La muestra estará compuesta por 355 pacientes.

Hernández, (2014) refiere el muestreo probabilístico, que personas de la localidad tengan una posibilidad no nula de ser seleccionados.

$$N = \frac{\text{-----}}{\text{-----}} = 355$$

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

Técnicas, Según Ñaupas (2009) refiere a causa de la habilidad de recopilación de datos que usualmente se utiliza en un trabajo de indagación científica. Las sistemática que se utilizó para recolectar los datos de la muestra fueron a través de una encuesta.

Instrumentos, Según Gómez (2006) afirma el registro de datos visibles y personifican realmente las nociones o las variables que el investigador tiene en mente.

La efectividad de la herramienta se desarrolló a través del juicio de expertos, para lo que se obtuvo la cooperación entre profesores y maestrías y doctorados.

Tabla N° 2

Aprobación de las herramientas de recolección de datos por juicio de expertos

EXPERTOS	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN
Dr. Aliaga Correa David Fernando	Aplicable	Aplicable
Dr. Cárdenas Saavedra Abraham	Aplicable	Aplicable
Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel	Aplicable	Aplicable

Fuente: Calificación por Docentes de la Escuela de Administración

Validez y confiabilidad

De acuerdo a Hernández (2014) es la herramienta que mide la variable y busca medir siguiendo los ordenamientos de producción del elemento para establecer su fiabilidad de la investigación se someterá a la validez siguiente:

Confiabilidad del instrumento

La seguridad de la herramienta, se ejecutó mediante la técnica prueba piloto conformada por 10 usuarios. Los resultados serán analizados y estudiados por la prueba alfa de cronbach, para definir la firmeza interna de la herramienta.

Tabla N° 3 Escala de confiabilidad

COEFICIENTE	RELACIÓN
0.00 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1	Muy alta

Fuente: Ruiz 2000, p. 70

Tabla N° 4 Variable Independiente LA CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos de la variable independiente CALIDAD DE SERVICIO			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS versión 25

Tabla N° 5

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	12

Fuente:SPSS versión 25

Tabla N°6 Variable Dependiente ATENCIÓN AL CLIENTE

Resumen de procesamiento de casos de la variable dependiente ATENCIÓN AL CLIENTE			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Fuente:SPSS versión 25

Tabla N° 7

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	13

Fuente:SPSS versión 25

Interpretación:

El efecto del estadístico de fiabilidad de la herramienta es confiable obteniendo 0.97 en la variable independiente y 0.854 de la variable, ello indica que el grado de fiabilidad es muy alto.

2.5. Procedimiento

La presente investigación titulada calidad de servicio en la atención al cliente, se desarrolló en varias etapas: primera etapa se recolecto el expediente teórica necesaria para definir las extensiones del objeto de estudio, luego los guías que permitirán contextualizar la investigación y posteriormente iniciar la redacción de la tesis planteada. La segunda etapa se recolecto los datos aplicando los procesos y materiales que permitan la obtención de los datos, las cuales fueron sometidas a procesos estadísticos de SPSS 25 de análisis e

interpretación como resultado de la investigación de campo. La tercera etapa se finalizó con la integración de resultados que permiten confrontar o aceptar mediante la discusión las derivaciones obtenidos durante la investigación. Asimismo, se concluye con recomendaciones expuestas por el investigador.

2.6. Métodos de análisis de datos

El análisis descriptivo, Bernal (2010) refiere que la indagación más usada y en esta clase de análisis se identifican, relatan o demuestran realidades, situaciones, o peculiaridades de un caso a estudiarse lo cual se basa en recolectar información a través de la encuesta, la entrevista y la revisión de información bibliográfica.

Análisis inferencial, Bernal (2010) determina que se realizará la transformación de la base de datos y proceso de datos. Donde se utilizará una PC y la presentación informática SPSS, versión 25.0 para Windows.

Los testimonios serán reducidos en tablas de contingencia, para ver la colocación de las repeticiones en el cruce de las variables, de acuerdo con lo que cada ecuánime establece.

2.7. Aspectos Éticos

El cumplimiento de los de esta clase de criterios es fundamental para una fraternización tranquila y que sea aceptada por el ambiente en el que se muestran, ya que brinda un gozo personal. Para la calidad de servicio es necesario ser honesto, ser cortés y tener buena comunicación. Del mismo modo se tiene que efectuar confianza y credibilidad, ello sólo se forja desde las capacidades técnicas y de la conducta ética.

La cortesía es un comportamiento adecuado donde se muestra la buena costumbre, lo cual esto puede ayudar a lograr el éxito empresarial, donde se muestra el buen trato y respeto hacia los usuarios. El respeto genera hacia los usuarios, confianza donde está basada con el respeto hacia los clientes. Se puede ser cortés y amable mostrando de forma respetuosa y apropiada los buenos modales y tener un trato amable y resolver las preguntas del cliente.

III. RESULTADOS

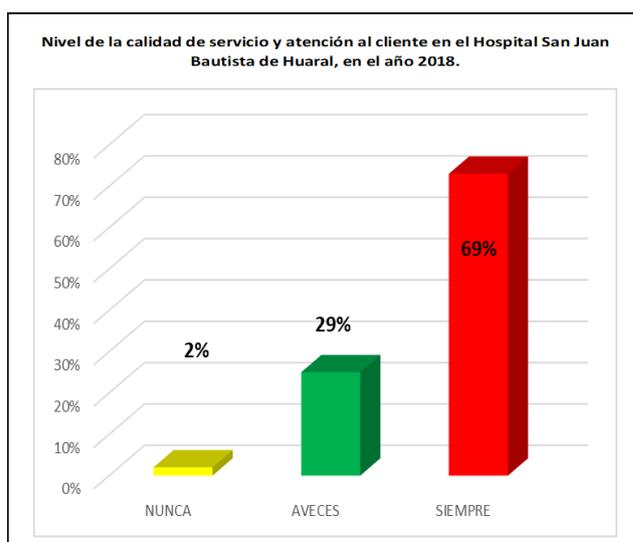
Análisis descriptivo

Tabla N° 8

Nivel de la calidad de servicio y atención al cliente en el hospital san juan bautista en Huaral, en el año 2018.

NUNCA	A VECES	SIEMPRE	TOTAL
71	1227	2962	4260
2%	29%	69%	100%

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta en el Programa Microsoft Excel 2016.



Análisis:

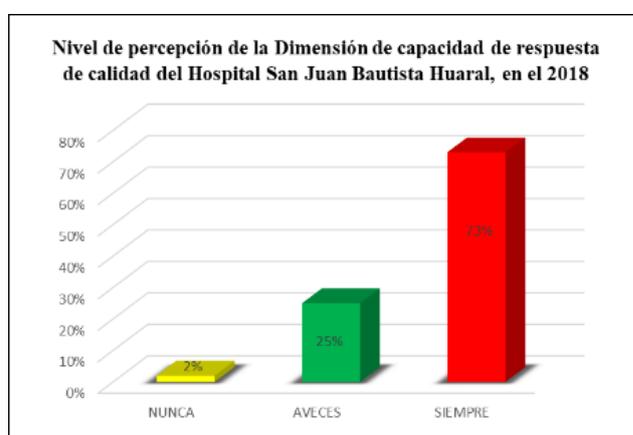
El 69% de pacientes encuestados manifestó que siempre consideran que el Hospital si cuenta con un área para la recepción de reclamos; un 29% consideran que a veces se evidencia responsabilidad por parte de las autoridades del hospital para poder dar procedimiento de ciertas dificultades; por ultimo un 2% de los encuestados manifestó que nunca el personal responsable no cuenta con conocimientos suficientes para resolver inquietudes suficientes.

Tabla N° 9

Nivel de percepción de la capacidad de respuesta en el hospital san juan bautista en Huaral, en el año 2018.

NUNCA	A VECES	SIEMPRE	TOTAL
20	267	778	1065
2%	25%	73%	100%

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta en el Programa Microsoft Excel 2016.



Análisis:

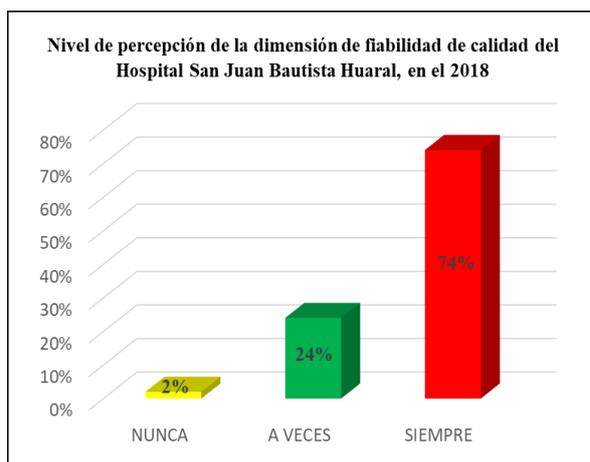
El 73% de los encuestados manifestó que siempre consideran que el Hospital si cuenta con un área para asistir los malentendidos que presentan los usuarios; un 25% consideran que a veces; el personal de servicio es comunicativo y asertivo en el servicio que se le brinda; por ultimo un 2% de los encuestados manifestó que nunca el personal de salud tiene la disponibilidad para absolver algunas inquietudes.

Tabla N° 10

Nivel de percepción de la capacidad de respuesta en el hospital san juan bautista en Huaral, en el año 2018.

NUNCA	A VECES	SIEMPRE	TOTAL
23	251	791	1065
2%	24%	74%	100%

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta en el Programa Microsoft Excel 2016.



Análisis:

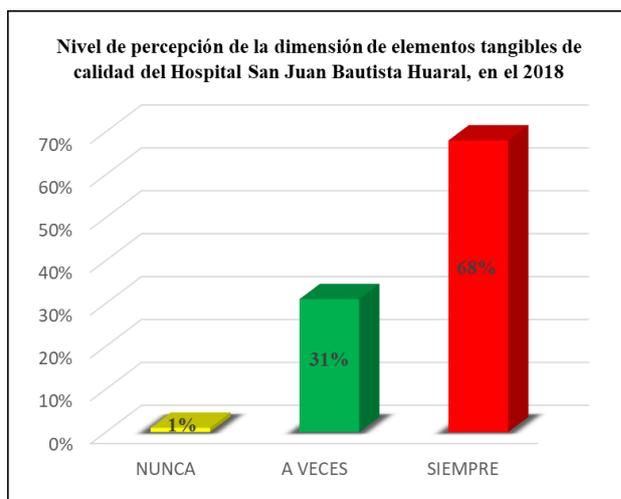
El 74% de los encuestados manifestó que siempre; los profesionales de salud del Hospital brindan un servicio adecuado; un 24% consideran que a veces; si se evidencia compromiso por parte de las autoridades del Hospital para dar una solución a ciertas dificultades, y por ultimo un 2%; de los encuestados manifestó que nunca concluyen el servicio en el tiempo adecuado.

Tabla N° 11

Nivel de percepción de elementos tangibles en el hospital san juan bautista en Huaral, en el año 2018.

NUNCA	A VECES	SIEMPRE	TOTAL
10	335	720	1065
1%	31%	68%	100%

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta en el Programa Microsoft Excel 2016.



Análisis:

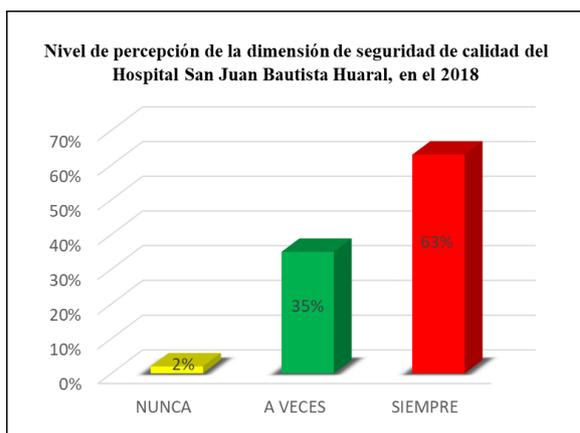
El 68% de los encuestados manifestó que siempre las instalaciones físicas del Hospital son adecuadas; un 31% consideran que a veces; el Hospital tiene equipos modernos; por ultimo un 1% de los encuestados manifestó que nunca cuentan con los materiales suficientes para brindar un servicio adecuado.

Tabla N° 12

Nivel de percepción de seguridad en el hospital san juan bautista en Huaral, en el año 2018.

NUNCA	A VECES	SIEMPRE	TOTAL
18	374	673	1065
2%	35%	63%	100%

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta en el Programa Microsoft Excel 2016.



Análisis:

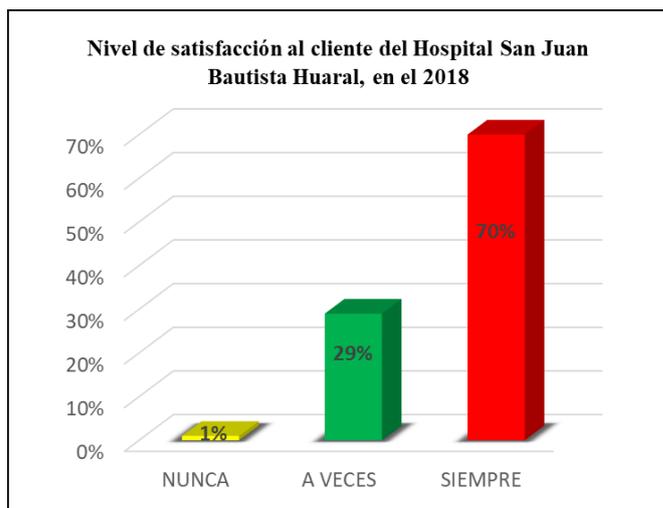
El 63% de los encuestados manifestó que siempre que la entidad de salud, previene los riesgos que se puede contraer por cualquier tipo de enfermedad; un 35% consideran que a veces; el personal de salud le transmite confianza; por ultimo un 2% de los encuestados manifestó que nunca no cuentan con instrucciones sufrientes para absolver las inquietudes de los pacientes.

Tabla N° 13

Nivel de la calidad de servicio y atención al cliente en el hospital san juan bautista en Huaral, en el año 2018.

NUNCA	A VECES	SIEMPRE	TOTAL
54	1325	3236	4615
1%	29%	70%	100%

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta en el Programa Microsoft Excel 2016.



Análisis:

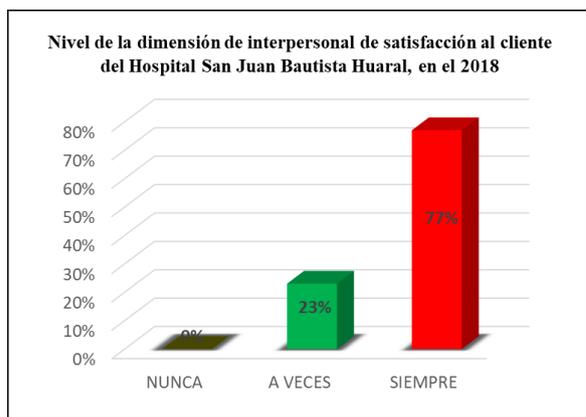
El 70% de encuestados manifestó que siempre los colaboradores de salud lo atiende de acuerdo al orden; un 29% consideran que a veces; la sala de farmacia cuenta con una buena iluminación; por ultimo un 1% de los encuestados manifestó que nunca el personal de farmacia les otorga todos los medicamentos que se le receta.

Tabla N° 14

Nivel de percepción interpersonal en el hospital san juan bautista en Huaral, en el año 2018.

NUNCA	A VECES	SIEMPRE	TOTAL
4	318	1098	1420
0%	23%	77%	100%

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta en el Programa Microsoft Excel 2016.



Análisis:

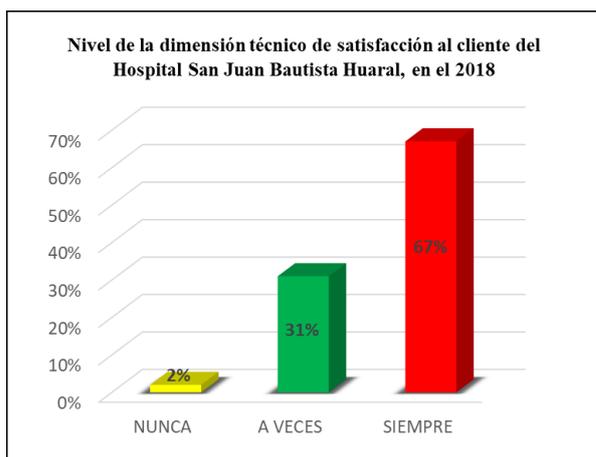
El 77% de los encuestados manifestó que siempre los trabajadores de le brindan un buen servicio de acuerdo al orden; un 23% consideran que a veces; el personal de salud el orden de turno; por ultimo un 0% de los encuestados manifestó que nunca el personal le manifiesto un trato cordial y amable.

Tabla N° 15

Nivel de percepción técnico en el hospital san juan bautista en Huaral, en el año 2018.

NUNCA	A VECES	SIEMPRE	TOTAL
31	546	1198	1775
2%	31%	67%	100%

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta en el Programa Microsoft Excel 2016.



Análisis:

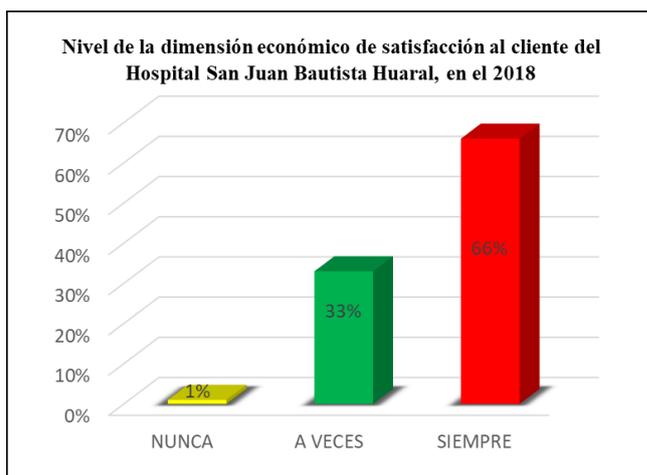
El 67% de los encuestados manifestó que siempre el clínico brinda período necesario para responder sus dudas o pregunta sobre su problema de salud; un 31% consideran que a veces; el tiempo que dura la consulta es suficiente; por ultimo un 2% de los encuestados manifestó que nunca el personal de farmacia les otorga todos los medicamentos que se le receta.

Tabla N° 16

Nivel de percepción económico en el hospital san juan bautista en Huaral, en el año 2018.

NUNCA	A VECES	SIEMPRE	TOTAL
19	461	940	1420
1%	33%	66%	100%

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta en el Programa Microsoft Excel 2016.



Análisis:

El 66% de los encuestados manifestó que siempre existen recipientes cerca de las farmacias para poder recolectar residuos sólidos; un 33 % consideran que a veces; la sala de farmacia cuenta con una buena iluminación; por ultimo un 1% de los encuestados manifestó que nunca la sala de espera del área de farmacia de emergencia es limpia e higiénica.

Análisis inferencial de los resultados

Prueba de hipótesis general

Ha: existe influencia significativa de la calidad de servicio en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018.

Ho: No existe influencia significativa de la calidad de servicio en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018.

H1: Si existe influencia significativa de la calidad de servicio en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018.

Regla de Decisión:

Sig. T= 0,05; Nivel de confianza: 95%, Z=1.96

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza H0

b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos H0.

Tabla N° 17: CORRELACIONES CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

			Calidad de servicio	Atención al cliente
Spearman's rho	Calidad De Servicio	Correlation Coefficient	1.000	.516**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	355	355
	Atención Al Cliente	Correlation Coefficient	.516**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	355	355

Fuente:SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla N ° 17 (que comprueba el resultado de la correlación entre la variable calidad, calidad del servicio y atención al cliente), se utiliza el coeficiente de correlación estadística Rho de Spearman, y el resultado bilateralmente significativo es 0.000, por lo que la hipótesis es nula. Se considera correcto, por lo que la calidad del servicio tiene un impacto directo en la atención al cliente del Hospital San Juan Bautista Huaral en 2018 en un 51,6%, lo que muestra que existe un grado moderado de positividad entre los variables estudios realizados según Tabla N ° 23 que muestra el grado de correlación

Tabla N°18: Coeficiente de correlación

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande perfecta

Fuente: (Martínez, Tuya, Pérez y Cánovas, 2009)

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 1

Ha: Existe influencia significativa entre la capacidad de respuesta influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018

Ho: No existe influencia significativa entre la capacidad de respuesta influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018

H1: Si existe influencia significativa entre la capacidad de respuesta directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018

Tabla N° 19: CORRELACIONES CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

			Capacidad de respuesta	Atención al cliente
Spearman's rho	Capacidad de respuesta	Correlation	1.000	.497**
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	355	355	
	Atención al clientes	Correlation	.497**	1.000
		Coefficient		
Sig. (2-tailed)		.000	.	
N	355	355		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente:SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla N ° 19, en el caso de experimentar los resultados de la correlación dimensional de las variables de capacidad de respuesta y atención al cliente, se utiliza el coeficiente de correlación estadística Rho de Spearman, y su resultado bilateralmente significativo es 0.000, por ello rechaza la hipótesis nula. La alternativa se considera correcta, por lo que la capacidad de respuesta tuvo un impacto del 49,7% en la atención al cliente del Hospital San Juan Bautista Huaral en 2018.

Hipótesis específica N° 2

Ha: Existe influencia significativa entre la fiabilidad influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018

Ho: No existe influencia significativa entre la fiabilidad influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018

H1: Si existe influencia significativa entre la fiabilidad influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018

Tabla N° 20: CORRELACIONES DE FIABILIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

			FIABILIDAD	ATENCIÓN AL CLIENTE
Spearman's rho	FIABILIDAD	Correlation	1.000	.519**
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	355	355
	ATENCIÓN AL CLIENTE	Correlation	.519**	1.000
		Coefficient		
Sig. (2-tailed)		.000	.	
	N	355	355	

Fuente:SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 20, se utilizó el estadístico del coeficiente de correlación Rho de Spearman cuando se probaron los resultados de las variables correlación de la dimensión de confiabilidad y atención al cliente, y el resultado válido bilateral fue 0.000. Por lo tanto, la hipótesis nula fue rechazada y se acepta la alterna como verdadera es por ello que la fiabilidad tiene influencia significativa de 51.9% con la atención al cliente del hospital san juan bautista Huaral, en el año 2018.

Hipótesis específica N° 3

Ha: Existe influencia significativa entre los elementos tangibles influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018

Ho: No existe influencia significativa entre los elementos tangibles influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018

H1: Si existe influencia significativa entre los elementos tangibles influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018

Tabla N° 21: CORRELACIONES DE ELEMENTOS TANGIBLES Y ATENCIÓN AL CLIENTE

			Elementos tangibles	Atención al cliente
Spearman's rho	Elementos tangibles	Correlation	1.000	.466**
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	355	355
	Atención al cliente	Correlation	.466**	1.000
		Coefficient		
Sig. (2-tailed)		.000	.	
	N	355	355	

Fuente:SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla N ° 21, que comprueba los resultados de la correlación de tamaño de elemento tangible y de la variable de atención al cliente, utilizando el coeficiente de correlación estadística Rho de Spearman, el resultado válido bilateral es 0.000. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis negativa y la alternativa se considera correcta. Por eso el elemento tangible tuvo un impacto directo del 46,6% en la atención al cliente del Hospital San Juan Bautista Huaral en 2018.

Hipótesis específica N° 04

Ha: Existe influencia directa entre la seguridad influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018

Ho: No existe influencia directa entre la seguridad influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018

H1: Si existe influencia directa entre la seguridad influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018

Tabla N° 22: CORRELACIONES DE LA SEGURIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE

			Seguridad	Atención Al Cliente
Spearman's rho	Seguridad	Correlation	1.000	.405**
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	355	355
	Atención al Cliente	Correlation	.405**	1.000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	355	355

Fuente:SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla N ° 22, se utiliza el coeficiente de correlación estadística Rho de Spearman en el caso de probar la correlación de la dimensión de seguridad y la influencia de las variables de atención al cliente, y su resultado válido bilateral es 0.000. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna como verdadera es por ello que la seguridad tiene influencia directa de 40.5% con la atención al cliente del hospital san juan bautista Huaral, en el año 2018.

IV. DISCUSIÓN

Primero

Se tuvo como, ecuánime establecer la influencia de la calidad de servicio en la atención al cliente. Mediante Spearman donde mostró un nivel de significancia menor a 0.05, por ende, no se acepta la hipótesis nula. Por lo cual, ambas variables tienen una correlación de 0.516; lo cual es una correlación positiva moderada. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe influencia significativa de la calidad de servicio en la atención al cliente, por ende, el ecuánime general queda confirmado. Pedraza, Bernal, Lavín, Lavín, (2015) La calidad es uno de los temas con más énfasis debido a que adquirió con el transcurso de los años diferentes áreas de diligencia. En el área de la salud la primera experiencia que tiene sobre la evaluación de esta variable, el cual en el año de 1956 inició, aunque de manera oficioso y no adecuadamente con el enfoque actual, el reconocimiento de expedientes clínicos a fin de optimizar la calidad de la aplicación médica. Se coincide con la conclusión de la revista científica donde se determina la capacitación del personal médico y administrativo. La teoría de la calidad de servicio Muñoz (1999), La aptitud está estrechamente coherente con lo que el asiduo o contribuyente. Relativo según a quien vaya encaminado el producto o asistencia las características que requiere pueden ser distintas.

Segundo

Se tuvo como, ecuánime establecer el dominio de la cabida de réplica en el cuidado al cliente. Mediante Spearman se expuso que con un nivel de significancia menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. De lo cual, ambas variables tienen una correlación de 0.497; que es una correlación positiva moderada. Por ello, se acepta la hipótesis de indagación demostrando que existe influencia significativa entre la capacidad de servicio y la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018, por ende, el objetivo general queda demostrado. Rosendo, et. al (2015) refieren que el conocimiento de los beneficiarios y los expertos de la salud acerca de la calidad del cuidado prestado a los pacientes con AIDS. Establecieron, asemejar el conocimiento de los

usuarios y los competitivos de la salud acerca de la aptitud del cuidado para los pacientes con SIDA; la atención a los pacientes es permanente para así poder realizar acompañamiento inmunológico. La particularidad asistencial contribuyó a cambiar el modelo del padecimiento, restando los ingresos hospitalarios con consecuencias muy significativos para el procedimiento de los pacientes. Se coincide con la conclusión de la revista científica donde se comprobó discrepancia en la valoración de los subsiguientes indicadores de conocimiento de la calidad prestada: relación profesional usuarios, apoyo ofrecido, puntualidad de los profesionales, orientaciones sobre el tratamiento. La teoría de la calidad de servicio Pérez. (2010) la atención al consumidor es un vínculo de asistencias que el consumidor espera como resultado del perfil, el importe y popularidad del producto o servicio que adopta.

Tercero

Se determinó cómo influye la fiabilidad en la atención al cliente. Con el Rho de Spearman se demostró que si el nivel de significancia es menor que 0.05, se cuestiona la hipótesis nula. Por lo cual ambas variables poseen una correlación de 0.355; lo que indica que es una correlación positiva baja. De ahí que se reconozca la hipótesis de investigación que indica que existe una influencia directa entre la fiabilidad y el servicio al cliente. Por lo cual el objetivo general queda demostrado. Hernán, Ana, Fabián, & Raúl. (2017) estableció, identificar la calidad que se concierne con la complacencia de las insuficiencias en los servicios públicos acomodar a las invitaciones de los usuarios con la intención de indemnizar las escaseces e interés respecto al servicio y a la realidad que perciben en el momento de la prestación. Se coincide con la conclusión de la revista científica donde la realización de las políticas consienta una integración que promueva la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. La teoría de la atención al cliente Kotler y Keller (2016) menciona la complacencia del asiduo es la réplica de sociedad del cliente. Es una cordura que se aproxima de que un rasgo del servicio en sí mismo suministra un nivel gustoso de homenaje.

Cuarto

El ecuánime determino cómo influye los elementos perceptibles en el cuidado al cliente. Mediante Spearman se mostró que con un nivel de significancia menor a 0.05, se refuta la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.355. lo cual es una correlación positiva baja. Por lo tanto, se admite la hipótesis de investigación indicando que existe influencia significativa entre los elementos tangibles en la atención al cliente. por ende, el objetivo general queda demostrado. Pavón, Baquero, & Góngora, (2018). Los procedimientos para la valoración de la eficacia de los servicios internos. Han establecido la "satisfacción del usuario identificado", donde los mismos clientes plantean requisitos de calidad del producto a la empresa, ya que independientemente del precio, la satisfacción de obtener el producto aumentará. En la prestación de servicios, es más difícil medir la calidad, porque el evaluador básico es el cliente, y el cliente se verá afectado por variables intangibles, lo que cambiará los resultados de la evaluación. El plan orientado a satisfacer la satisfacción del cliente, como indicador clave para evaluar el uso de los métodos de gestión de la calidad, proporciona elementos que requieren una mejora continua en función de las necesidades continuas de los clientes internos y externos. La teoría de la atención al cliente Pérez (2010) la expectativa de los usuarios son los compendios que intenta el cliente que tenga un servicio.

Quinto.

Se estableció cómo influye la seguridad en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018. Mediante la Rho de Spearman se mostró que con un nivel de significancia menor a 0.05, se objeta la hipótesis nula. Además, ambas variables ostentan una correlación de 0.355; lo cual muestra que es una correlación positiva baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe influencia significativa entre la seguridad en la atención al cliente. Por ello, el ecuánime general queda demostrado. Quispe (2015) estableció, identificar el término seguridad donde se realiza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Pérez (2010) la seguridad es una de las actividades de prevención donde la prestación que se le brinda al cliente, ofreciéndole una tranquilidad y seguridad.

V. CONCLUSIONES

Primero: Se identificó que existe influencia significativa moderada entre las variables de calidad de servicio y atención al cliente; cumpliéndose la hipótesis general propuesta: existe influencia directa de la calidad de servicio en la atención al cliente.

Segundo: Se identificó que existe influencia significativa moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable atención al cliente; cumpliéndose la primera hipótesis específica propuesta: existe influencia directa entre la capacidad de respuesta en la atención cliente.

Tercero: Se identificó que existe influencia significativa moderada entre la dimensión fiabilidad y la variable atención al cliente; cumpliéndose la segunda hipótesis específica propuesta: existe influencia directa entre la fiabilidad en la atención cliente.

Cuarto: Se identificó que existe influencia significativa moderada entre la dimensión elementos tangibles y la variable atención al cliente; cumpliéndose la tercera hipótesis específica propuesta: existe influencia directa entre los elementos tangibles en la atención cliente.

Quinto: Se identificó que existe influencia significativa moderada entre la dimensión seguridad y la variable atención al cliente; cumpliéndose la cuarta hipótesis específica propuesta: existe influencia directa entre la seguridad en la atención cliente.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere, seguir realizando proyectos de mejora continua y seguir su plan de trabajo de gestión de la calidad.

Segundo: Se sugiere mejorar la calidad de servicio en la atención al cliente; mejorar la infraestructura y capacitar al personal médico, administrativo y al personal de seguridad.

Tercero: Se sugiere realizar una entrevista y/o encuesta con los pacientes sobre las diferentes áreas del hospital, de lo cual la única finalidad sería poder resolver los conflictos de las áreas mencionadas.

Cuarto: Se sugiere y al personal en general, brindar una adecuada atención a los pacientes, ya que debemos otorgarles seguridad, confianza y respeto. Por ende, se debe mostrar interés en su problema de salud y brindar una atención personalizada.

Quinto: Se sugiere mejorar gestionar la mejora de los aspectos tangibles del establecimiento.

REFERENCIAS

- Aceneth, C. (2018). Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de quibdó. *Revista CES Derecho*, 9(1), 34-58. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2091875241?accountid=37408>.
- Álvarez, R. G. (2015). Evaluation of Perceived Service Quality in Banks Using the Servqual Scale: Science and Engineering Neogranadina Science and Engineering Neogranadina. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1692251039?accountid=37408>
- Bastos, A. (2006). *Fidelización Del Cliente*. Vigo, España: Ideaspropias Editorial.
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3.^a ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Blasco. P, Brusca. I, Esteban. L, Labrador. M. (2016). *La satisfacción de las mujeres empresarias: Factores determinantes*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281648512005.pdf>
- Carrete, L., López, S., Trujillo, A. y Vera, J. (2011). *Servir con calidad en México*. México: LID Editorial.
- Carrizo. A, Migue. P, Manuel. V. (2017). The effects of brand experiences on quality, satisfaction and loyalty: An empirical study in the telecommunications multiple-play service market. *Innovar*, 27(64), 23-36. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1923995641?accountid=37408>
- Castro, P, y Contreras, P. (2015). *Calidad Del Servicio Al Cliente En El Sector Bancario De La Ciudad De Guayaquil Período 2010-2014*. (Tesis de Licenciatura de Mercadotecnia). (Acceso 11 mayo de 2019).
- Catalán, Y. (2018). *"Calidad De Los Servicios Y Satisfacción Del Cliente En El Restaurante Pizza Burger Diner, Ubicado En La Cabecera Del Departamento De Zacapa."* (Tesis de Licenciatura de Mercadotecnia). (Acceso 11 mayo de 2019).
- Duque O., E. J (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*.
- Faya. A, Venturo. C, Herrera. M, Hernandez. R, (2018). *Autonomía Del Trabajo Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De Una Universidad Peruana*.

Recuperado

de:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467657107003/467657107003.pdf>

Fisher, L. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

González, L. (2017). *Satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de servicio en la Digemid – 2016*. (Tesis para el Grado de Maestría en Gestión Pública). (Acceso 01 mayo de 2019).

Gutiérrez, G. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del centro de salud c, zona 7 de la provincia de el oro*. (Tesis De Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador). (Acceso 11 de septiembre de 2018).

Hernán, V., Ana, C., Fabián, A., & Raúl, R. (2017). *Estudio de los servicios públicos en la ciudad de riobamba y la satisfacción de los usuarios*. *3C Empresa*, 6(4), 55-71. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1987259781?accountid=37408>

Hernández, R. (2004). *Metodología de la investigación*. (6.^a ed.). México: McGraw-Hill.

Javier Stalin, C. C. (2017). Impact of a quality model on hospital performance. *3C Empresa*, 6(1), 37-53. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1888090356?accountid=37408>

Keith D. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Kotler, P. (2006). Dirección de Marketing. México: Pearson.

Kotler, P., y Armstrong, G. (2001). *Fundamentos de Marketing*. En P. Kotler, & G. Armstrong, *Parte 1: Fundamentos de marketing y del proceso de marketing*. Mexico : Pearson.

Luis, C., Manuel, E., Eduardo M, & Nicolás, B. (2016). Propuesta de modelo para calidad de servicio en escuelas de negocios en Chile. *Pensamiento & Gestión*, (41) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1895648752?accountid=37408>.

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). (Acceso 11 de septiembre de 2018).

- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. (4.^a ed). México: Pearson Educación.
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid España: Díaz de Santos.
- Ñahurima, Y. (2015). *Calidad De Servicio y Satisfacción Del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*. (Universidad Nacional José María Arguedas, Perú). (Acceso el 11 de septiembre del 2018).
- Oliva, C. (2017). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional de servicio público de electricidad electrosur S.A., en el año distrito de Tacna, 2016*. (Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna). (Acceso el 11 de septiembre del 2018).
- Pavón, Y., Baquero, R., & Góngora, Á. (2018). Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos. *Ciencias Holguín*, 24 (4), 79-90.
- Pedraza, A., Bernal, I., Lavín, J., Lavín, F., (2015) La Calidad del Servicio: Caso UMF. *Conciencia Tecnológica*. (Fecha de consulta: 1 de julio de 2019) Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94438997005>> ISSN 1405-5597.
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente, calidad total. Cultura empresarial e innovación*. Madrid, España: ISIC.
- Poorinma, M. (2011). *Total Quality Management*. (2.^a ed). India: Pearson.
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015*. (Tesis de licenciamiento, Universidad Nacional José María Arguedas). (Acceso 11 de septiembre de 2018).
- Ramírez, v. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso 11 de septiembre de 2018).
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. (Tesis De Maestría, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Perú). (Acceso 11 de septiembre de 2018).

- Rodríguez, N. Caballero, k. (2013). *Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios*. (Tesis de licenciamiento, Universidad Academia de Humanismo Cristiano). (Acceso 11 de septiembre de 2018).
- Ros, A. (2016). *Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario en los Servicios Prestados a Personas con Discapacidad Intelectual*. (Tesis de doctorado, Universidad Católica San Antonio). (Acceso 21 de septiembre de 2018).
- Rosendo da Silva, R., Vasconcelos G., Soares, da Silva, I., Cortês,A., Araújo, I., & Augusto, D., (2015). Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con AIDS. *Enfermería Global*, 14 (4), 233-243.
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. México D.F., México: Prentice Hall.
- Salto, E. (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 2012*. (Universidad Central de Ecuador). (Acceso el 9 de septiembre del 2018).
- Sánchez, A. (2017). *Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa*. (Universidad Rafael Landívar, España). (Acceso el 11 septiembre del 2018).
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC Editorial
- Sihuin. E, Gomez. O, Ibañez. V. (2015). *Satisfacción De Usuarios Hospitalizados En Un Hospital De Apurímac, Perú*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36341083014>
- Soriano, C. (1992). *Las Tres dimensiones del márketing de servicios: márketing tradicional, Márketing interactivo, márketing interno*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2015). *Calidad y servicio: Conceptos y herramienta*. (3.^a ed). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Varo, J. (1993). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

ANEXOS

TEST CALIDAD DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA

(BASADO EN EL TEST DE JOHN FEEDMAN)

Sexo Femenino () Masculino ()

INSTRUCCIONES

Estimado encuestado, esta página encontrarás una lista de frases que describen tus pensamientos, sentimientos y acciones. Lo que respondas debe reflejar tu realidad de acuerdo a la siguiente indicación. Si una frase describe como "generalmente" piensas, te sientes o haces; marca con una X en la columna "siempre", si lo que describe se presenta pocas veces, marca con una X en la columna a veces y si la frase no describe como generalmente piensas, te sientes o haces marque con una X en la columna de nunca.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Considera Usted que el Hospital cuenta con un área para atender las quejas o reclamos de los pacientes.			
Considera Usted que el personal de servicio son comunicativos y asertivos en el servicio que se le brinda.			
Considera usted que el personal de salud tiene la disponibilidad para absolver algunas inquietudes.			
FIABILIDAD	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
El Hospital San Juan Bautista concluye el servicio en el tiempo adecuado			
Los profesionales de salud del Hospital brindan un servicio adecuado.			
Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del Hospital para dar la solución de ciertas dificultades.			
ELEMENTOS TANGIBLES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Usted cree que el hospital tiene equipos modernos.			
las instalaciones físicas del hospital son adecuadas.			

Los responsables del Hospital tienen los materiales suficientes para brindar un servicio adecuado.			
SEGURIDAD	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Considera Usted que el establecimiento de salud, previene los riesgos que se puede contraer por cualquier tipo de enfermedad.			
El comportamiento del personal de salud transmite confianza a los pacientes.			
El personal responsable de salud tiene conocimientos suficientes para absolver las inquietudes de los pacientes.			

Fuente: Elaboración Propia

Tabla de Valoración

Siempre.....: Cinco puntos

A veces.....: Dos Punto

Nunca.....: Uno puntos

TABLA DE NIVELES:

RANGO	NIVEL
0-20	BAJA
21-40	MEDIA
41-60	ALTA

**TEST ATENCION AL CLIENTE DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL
SAN JUAN BAUTISTA**

(BASADO EN EL TEST DE JOHN FEEDMAN)

Sexo Femenino () Masculino ()

INSTRUCCIONES

Estimado encuestado, esta página encontrarás una lista de frases que describen tus pensamientos, sentimientos y acciones. Lo que respondas debe reflejar tu realidad de acuerdo a la siguiente indicación. Si una frase describe como "generalmente" piensas, te sientes o haces; marca con una X en la columna "siempre", si lo que describe se presenta pocas veces, marca con una X en la columna a veces y si la frase no describe como generalmente piensas, te sientes o haces marque con una X en la columna de nunca.

DIMENSIÓN INTERPERSONAL	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
El personal le brinda a usted un trato cordial y amable			
El personal de salud respeta el orden de turno.			
El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre un problema de salud.			
El personal de salud lo atiende de acuerdo al orden.			
DIMENSIÓN TÉCNICO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
El hospital le brinda charlas educativas.			
El personal de farmacia les otorga todos los medicamentos recetados por el médico.			
El personal de salud mantiene la confidencialidad de los resultados de atención médica.			
El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud			
El tiempo que dura su consulta es suficiente.			
DIMENSIÓN ECONÓMICO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
La sala de espera del área de farmacia de emergencia está			

limpia e higiénica.			
Existen recipientes cerca de las farmacias para poder recolectar residuos sólidos.			
La sala de farmacia cuenta con una buena ventilación.			
La sala de farmacia cuenta con una buena iluminación			

Fuente: Elaboración Propia

Tabla de Valoración

Siempre.....: Cinco puntos

A veces.....: Dos Punto

Nunca.....: Uno puntos

TABLA DE NIVELES:

RANGO	NIVEL
0-20	BAJA
21-40	MEDIA
41-60	ALTA

Título de la investigación: "La calidad de servicios en la atención al cliente en el Hospital San Juan Bautista de Hualar, en el año 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Mory Jaimes, Ruth Juliana							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. DUDAR CORREA DAVID FERNANDO</u>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	OPINIÓN DEL EXPERTO				
			ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ATENCIÓN A CLIENTE	INTERPERSONAL	EFFECTIVIDAD	✓ El personal le brinda a usted un trato cordial y amable	Siempre A veces Nunca	/		
		EFICIENCIA	✓ El personal de salud respeta el orden de turno.				
			✓ El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre un problema de salud.				
	ADECUACION	✓ El personal de salud lo atiende de acuerdo al orden.					
	TECNICO	COMPETENCIA LABORAR	✓ El hospital le brinda charlas educativas.	Siempre A veces Nunca	/		
		CAUIDAD CIENTIFICA-TECNICA	✓ El personal de farmacia les otorga todos los medicamentos recetados por el médico. ✓ El personal de salud mantiene la confiabilidad de los resultados de atención médica. ✓ El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	Siempre A veces Nunca	/		
	ECONOMICO	SATISFACCION PROFESIONAL	✓ El tiempo que dura su consulta es suficiente.	Siempre A veces Nunca	/		
		DISONIBILIDAD	✓ La sala de espera del área de farmacia de emergencia está limpia e higiénica.	Siempre A veces Nunca	/		
			✓ Existen recipientes cerca de las farmacias para poder recolectar residuos sólidos.				
		CONTINUIDAD	✓ La sala de farmacia cuenta con una buena ventilación.	Siempre A veces Nunca	/		
✓ La sala de farmacia cuenta con una buena iluminación							
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA: 08-11-2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La calidad de servicios en la atención al cliente en el Hospital San Juan Bautista de Huamal, en el año 2018"						
Apellidos y nombres del investigador: Mory Jaimes, Ruth Juliana						
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. ALIAGA CORREA DAVID FERNANDEZ</i>						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			
			ESCALA			
			SI CUMPLE			
			NO CUMPLE			
			OBSERVACIONES / SUGERENCIAS			
LA CALIDAD DE SERVICIOS	CAPACIDAD DE RESPUESTA	ATENCIÓN A RECLAMOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera Usted que el Hospital cuenta con un área para atender las quejas o reclamos de los pacientes. 	Siempre A veces Nunca	✓	
		COMUNICACION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera Usted que el personal de servicio son comunicativos y atentos en el servicio que se le brinda. 	Siempre A veces Nunca	✓	
		DISPONIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera usted que el personal de salud tiene la disponibilidad para resolver algunas inquietudes. 	Siempre A veces Nunca	✓	
	FIABILIDAD	PUNTUALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Hospital San Juan Bautista concluye el servicio en el tiempo adecuado 	Siempre A veces Nunca	✓	
		HONESTIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los profesionales de salud del Hospital brindan un servicio adecuado. 	Siempre A veces Nunca	✓	
	ELEMENTOS TANGIBLES	PROFESIONALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del Hospital para dar la solución de ciertas dificultades. 	Siempre A veces Nunca	✓	
		EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Usted cree que el hospital tiene equipos modernos. 	Siempre A veces Nunca	✓	
		INSTALACIONES FISICAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ las instalaciones físicas del hospital son adecuadas. 	Siempre A veces Nunca	✓	
	SEGURIDAD	MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los responsables del Hospital tienen los materiales suficientes para brindar un servicio adecuado. 	Siempre A veces Nunca	✓	
		AMBIENTE ADECUADO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera Usted que el establecimiento de salud, previene los riesgos que se puede contrar por cualquier tipo de enfermedad. 	Siempre A veces Nunca	✓	

Título de la investigación: "La calidad de servicios en la atención al cliente en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el año 2018"

Apellidos y nombres del investigador: Mory Jaimes, Ruth Juliana

Apellidos y nombres del experto: Dr. CAROLINA SAUVES AQUILA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ATENCIÓN A CUENTE	INTERPERSONAL	EFFECTIVIDAD	✓ El personal le brindó un trato cordial y amable	Siempre A veces Nunca	✓	
		EFICIENCIA	✓ El personal de salud respeta el orden de turno.			
			✓ El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre un problema de salud.			
		ADECUACION	✓ El personal de salud lo atiende de acuerdo al orden.			
	TECNICO	COMPETENCIA LABORAR	✓ El hospital le brinda charlas educativas.	Siempre A veces Nunca	✓	
		CALIDAD CIENTIFICA-TECNICA		✓ El personal de farmacia les otorga todos los medicamentos recetados por el médico.	Siempre A veces Nunca	✓
	✓ El personal de salud mantiene la confidencialidad de los resultados de atención médica.					
	✓ El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
	✓ El tiempo que dura su consulta es suficiente.					
	ECONOMICO	SATISFACCION PROFESIONAL		✓ La sala de espera del área de farmacia de emergencia está limpia e higiénica.	Siempre A veces Nunca	✓
DISONIBILIDAD		✓ Existen recipientes cerca de las farmacias para poder recolectar residuos sólidos.				
		✓ La sala de farmacia cuenta con una buena ventilación.				
CONTINUIDAD	✓ La sala de farmacia cuenta con una buena iluminación.	Siempre A veces Nunca	✓			

FIRMA DEL EXPERTO: AQUILA FECHA: 08/11/18

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

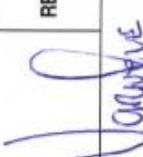
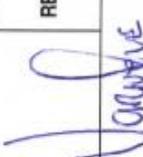
Título de la investigación: "La calidad de servicios en la atención al cliente en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el año 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Mory Jaimes, Ruth Juliana							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. COLDFEEL SANCHEZ A. GARCIA</u>							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
LA CALIDAD DE SERVICIOS	CAPACIDAD DE RESPUESTA	ATENCIÓN A RECLAMOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera Usted que el Hospital cuenta con un área para atender las quejas o reclamos de los pacientes. ✓ Considera Usted que el personal de servicios son comunicativos y asertivos en el servicio que se le brinda. ✓ Considera usted que el personal de salud tiene la disponibilidad para atender algunas inquietudes. 	Siempre A veces Nunca	✓		
		COMUNICACION		Siempre A veces Nunca	✓		
		DISPONIBILIDAD		Siempre A veces Nunca	✓		
	FIABILIDAD	PUNTUALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Hospital San Juan Bautista condice el servicio en el tiempo adecuado ✓ Los profesionales de salud del Hospital brindan un servicio adecuado. 	Siempre A veces Nunca	✓		
		HONESTIDAD		Siempre A veces Nunca	✓		
		PROFESIONALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del Hospital para dar la solución de ciertas dificultades. 	Siempre A veces Nunca	✓		
	ELEMENTOS TANGIBLES	EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Usted cree que el hospital tiene equipos modernos ✓ las instalaciones físicas del hospital son adecuadas. 	Siempre A veces Nunca	✓		
		INSTALACIONES FISICAS		Siempre A veces Nunca	✓		
		MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los responsables del Hospital tienen los materiales suficientes para brindar un servicio adecuado 	Siempre A veces Nunca	✓		
	SEGURIDAD	AMBIENTE ADECUADO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera Usted que el establecimiento de salud, previene los riesgos que se pueda contraer por cualquier tipo de enfermedad. 	Siempre A veces Nunca	✓		

FIRMA DEL EXPERTO:	CONFIANZA	✓ El comportamiento del personal de salud transmite confianza a los pacientes.	✓			
	RESPONSABILIDAD	✓ El personal responsable de salud tiene conocimientos suficientes para absolver las inquietudes de los pacientes.	✓			
FIRMA DEL EXPERTO: <i>Pravind</i>		FECHA: 08/11/18				

Nota. Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La calidad de servicio en la atención al cliente en el Hospital San Juan Bautista de Nuñez, en el año 2018"		ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE / SUGERENCIAS	
LA CALIDAD DE SERVICIOS	CAPACIDAD DE RESPUESTA	ATENCIÓN A RECLAMOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera Usted que el Hospital cuenta con un área para atender las quejas o reclamos de los pacientes. ✓ Considera Usted que el personal de servicio son comunicativos y atentos en el servicio que se le brinda. 	Siempre A veces Nunca	/		
		COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera usted que el personal de salud tiene la disponibilidad para abordar algunas inquietudes. 				
		DISPONIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Hospital San Juan Bautista concluye el servicio en el tiempo adecuado ✓ Los profesionales de salud del Hospital brindan un servicio adecuado. 				
	FIABILIDAD	PUNTUALIDAD			Siempre A veces Nunca	/	
		HONESTIDAD					
		PROFESIONALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del Hospital para dar la solución de ciertas dificultades. 				
	ELEMENTOS TANGIBLES	EQUIPOS		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Usted cree que el hospital tiene equipos modernos. 	Siempre A veces Nunca	/	
		INSTALACIONES FÍSICAS		<ul style="list-style-type: none"> ✓ las instalaciones físicas del hospital son adecuadas. 			
		MATERIALES		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los responsables del Hospital tienen los materiales suficientes para brindar un servicio adecuado. 			
	SEGURIDAD	AMBIENTE ADECUADO		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera Usted que el establecimiento de salud, previene los riesgos que se puede contrar por cualquier tipo de enfermedad. 	Siempre A veces Nunca	/	

FIRMA DEL EXPERTO: 	CONFIANZA	<input checked="" type="checkbox"/> El comportamiento del personal de salud transmite confianza a los pacientes.				
	RESPONSABILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/> El personal responsable de salud tiene conocimientos suficientes para absolver las inquietudes de los pacientes.				
FIRMA DEL EXPERTO: 		FECHA: 05/12/2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de la investigación: "La calidad de servicio en la atención al cliente en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el año 2018"

Apellidos y nombres del investigador: Morry Jaimes, Ruth Juliana

Apellidos y nombres del experto: DR. MIGUEL ESTEBAN JUAN GARCIA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
ATENCIÓN A CLIENTE	INTERPERSONAL	EFFECTIVIDAD	✓El personal le brindó a usted un trato cordial y amable	Siempre A veces Nunca	/		
		EFICIENCIA	✓El personal de salud respeta el orden de turno. ✓El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre un problema de salud.				
		ADECUACION	✓El personal de salud lo atiende de acuerdo al orden.				
		COMPETENCIA LABORAR	✓El hospital le brindó charlas educativas.				
	TECNICO	CUIDAD CIENTIFICA-TECNICA		✓El personal de farmacia les otorga todos los medicamentos recetados por el médico. ✓El personal de salud mantiene la confidencialidad de los resultados de atención médica. ✓El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	Siempre A veces Nunca	/	
			SATISFACCION PROFESIONAL	✓El tiempo que dura su consulta es suficiente.			
			ECONOMICO	DISPONIBILIDAD			
	CONTINUIDAD	✓La sala de farmacia cuenta con una buena ventilación. ✓La sala de farmacia cuenta con una buena iluminación					

FIRMA DEL EXPERTO:

[Firma manuscrita]

FECHA:

05/12/2018

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
HOSPITAL HUARAL Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima 20 de noviembre del 2018

Yo Q.F. Pilar Giovanna valle Florecin con DNI 15750814 JEFE DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL Hospital san Juan Bautista de Huaral, con RUC 20180817680 AUTORIZO a Ruth Juliana Mory Jaimes estudiante de la Universidad Cesar Vallejo ingresar a nuestras instalaciones con mucho gusto habremos de brindarle nuestra colaboración para que pueda llevar cabo parte de su investigación de Tesis en el Hospital San Juan Bautista.

Le deseo mucho éxito en su investigación y confiamos que de la misma resulte una aportación valiosa.

Sin otro particular me despido de ustedes

Atentamente.


GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
U.E. N° 07 HOSPITAL HUARAL Y BS
Q.F. Pilar Giovanna Valle Florecin
C.O.F.P. N° 10303
Jefe del Servicio de Farmacia

WWW.HOSPITALHUARAL.GOB.PE

Calle Tacna 120 Urb. san Juan II - Huaral
Central Telefónica: 2462990/2465321/2464600 Anexo 110 Teléfax: 2461038
E-mail: hhuaral@hospitalhuaral.gob.pe

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Problema General	Objetivo General	Hipotesis General	Dimensiones	Indicadores	Items		
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad se refiere a la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor; pero en el ambiente de negocios se ha definido como el cumplimiento de las especificaciones o hacer las cosas bien a la primera.	la calidad de servicio son las expectativas que debe cumplir un servicio o producto del cual se le brinda al usuario y por ende ellos califican la calidad ya sea del servicio o del producto	¿Cómo influye la calidad de servicio en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018?	Determinar cómo influye la calidad de servicio en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018	La calidad de servicio influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018	Capacidad de Respuesta	Atención a reclamos	1,2,3		
							comunicación			
							Disponibilidad			
							Fiabilidad	Puntualidad	4,5,6,	
		Honestidad								
		Profesionlidad								
		Elementos Tangibles	Equipos	7,8,9						
			instalaciones físicas							
			materiales							
			Seguridad	Ambiente adecuado	10,11,12					
				confianza						
				responsabilidad						
ATENCION AL CLIENTE	La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro, no se habrá movlizado ninguna emoción positiva en el cliente, lo que implica que la empresa no habrá conseguido otra cosa más que hacer lo que tenía que hacer, sin agregar ningún valor añadido a su desempeño.	la satisfacción al cliente es la percepción de las acciones que la empresa le puede brindar al cliente esto se basa en el valor agregado.	Problemas específicos: ¿Cómo influye los elementos tangibles en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018? ¿Cómo influye la fiabilidad en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018? ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018? ¿Cómo influye la seguridad en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018?	Objetivos Específicos Determinar cómo influye los elementos tangibles en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018 Determinar cómo influye la fiabilidad en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018 Determinar cómo influye la capacidad de respuesta en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018 Determinar cómo influye la seguridad en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018.	Hipótesis específicas H1. El elemento tangible influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018 H2. La fiabilidad influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018 H3. La capacidad de respuesta influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018 H4. La seguridad influye directamente en la atención al cliente del hospital san juan bautista de Huaral, en el año 2018	Interpersonal	efectividad	1, 2, 3, 4,		
							eficiencia			
							educacion			
								Tecnico	competencia laboral	5, 6, 7, 8, 9,
									calidad científica y tecnica	
									satisfaccion profesional	
			Economico	Disponibilidad	10, 11, 12, 13.					
				continuidad						