



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de
traumatología del Hospital Amazónico, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bustamante Lopez, Sonia Rosario (ORCID 0000-0003-4503-5680)

ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (ORCID 0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi madre, Emma, por formarme con buenos principios y valores. Ella es uno de los motivos por el que me esfuerzo cada día para ser mejor.

A mis hijos, Jampier y Nicolle, por el amor y el apoyo que me dieron durante esta etapa de maestría.

A mi esposo, Roger, por brindarme el sustento emocional y la confianza para llegar a cumplir una de mis tantas metas en esta vida: ser magister.

Sonia Bustamante

AGRADECIMIENTO

Al Dr. César Acuña Peralta, porque hizo posible el Programa académico de Gestión Pública y Gobernabilidad en la ciudad de Pucallpa, lo cual ha permitido mejorar las capacidades científicas, pedagógicas y administrativas del agente principal del proceso educativo como es el Maestro.

Al Mg. Karl Friederick Torres Mirez, a quien va nuestro agradecimiento muy sincero por el asesoramiento, consejo y experiencia impartida en todas las fases de la investigación, que ampliaron nuestro conocimiento en las ciencias.

A los directivos y administrativos del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, que de alguna manera nos dieron su apoyo en el desarrollo y culminación de la presente tesis.

Sonia Bustamante

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de frecuencia de variable calidad de servicio	25
Tabla 2: Distribución de frecuencia de variable satisfacción	26
Tabla 3: Distribución de frecuencia de dimensión confiabilidad	27
Tabla 4: Distribución de frecuencia de dimensión empatía	28
Tabla 5: Distribución de frecuencia de dimensión comunicación	29
Tabla 6: Distribución de frecuencia de dimensión capacidad de respuesta	30
Tabla 7: Distribución de frecuencia de dimensión rendimiento percibido	31
Tabla 8: Distribución de frecuencia de dimensión las expectativas	32
Tabla 9: Distribución de frecuencia de dimensión niveles de satisfacción	33

Índice de figuras

Figura 1: Diseño de la investigación	18
Figura 2: Distribución porcentual de variable calidad de servicio	25
Figura 3: Distribución porcentual de variable satisfacción	26
Figura 4: Distribución porcentual de dimensión confiabilidad	27
Figura 5: Distribución porcentual de dimensión empatía	28
Figura 6: Distribución porcentual de dimensión comunicación	29
Figura 7: Distribución porcentual de dimensión capacidad de respuesta	30
Figura 8: Distribución porcentual de dimensión rendimiento percibido	31
Figura 9: Distribución porcentual de dimensión las expectativas	32
Figura 10: Distribución porcentual de dimensión niveles de satisfacción	33

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.

La investigación es de tipo básico, presenta un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental con un esquema correlacional descriptivo; la muestra estuvo conformada por 70 pacientes del servicio de traumatología del Hospital Amazónico. Para recoger los datos se utilizó los cuestionarios de calidad de servicio y satisfacción. Los datos fueron procesados a través del programa SPSS 25.

Los resultados generales nos demuestran que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,717 y un $p 0,000 < 0,01$.

Palabras clave: Calidad de servicio y satisfacción.

ABSTRACT

The present research work aims at determining the relation that exists between the quality of service and the satisfaction of the patient of the service of traumatology of the Amazonian Hospital, 2020.

Investigation is of a basic type; it presents a quantitative approach and a non-experimental design with a descriptive correlational scheme; The sample consisted of 70 patients from the trauma service of the Amazon Hospital. To collect the data, the service quality and satisfaction questionnaires were used. Data were processed through the SPSS 25 program.

The general results prove to us that there is a significant relation between the quality of service and the satisfaction of the patient of the service of traumatology of the Amazonian Hospital, 2020; Since obtained him Rho's correlation of Spearman 0.717 and one p 0.000 0.01.

Keywords: Quality of service and satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Desde una perspectiva global, la calidad del servicio cada día va cobrando mayor importancia en la vida de todas las organizaciones, pues a través de ella se van logrando ventajas competitivas que les generan un valor agregado, orientado a la fidelización y al incremento de la lealtad en los clientes; estos son aspectos que se obtienen cuando estos últimos se encuentran satisfechos con los servicios que se brindan por las organizaciones en general.

Diversos estudios realizados como de Rocha (2020), Roldan, Balbuena y Muñoz (2010) nos demuestran que el éxito de un negocio se debe necesariamente a tener satisfecho al cliente, conjuntamente con el servicio de calidad que ofrece. Se debe tener en cuenta que los clientes estén satisfechos con lo que se hace por ellos; estamos diciendo entonces que la satisfacción de los clientes debe incluso exceder las posibles expectativas que ellos tengan del servicio que se brinda en las empresas o instituciones. En otras palabras, debemos centrarnos en los clientes todo el tiempo: saber dónde están, saber si se encuentran satisfechos (puesto que mientras más necesidades se satisfagan, más valor se agrega para la empresa).

Según venimos presentando, la calidad de servicio ha adquirido cada vez y con mayor fuerza un papel preponderante en la vida de las empresas en general, convirtiéndose en la estrategia ideal para la satisfacción del cliente. Es decir, convirtiéndolos en prioritarios con respecto a sus preferencias. Las organizaciones están en medio de un contexto caracterizado por cambios relevantes de distinta índole, como pueden ser los cambios tecnológicos, culturales y políticos. Al tener mayor importancia los clientes, las organizaciones y los investigadores han incrementado los estudios de dicha variable, así como sus posibles impactos.

Por lo mencionado, Herrera (2014) explica que la calidad de servicio hace referencia a un proceso de cambio que experimenta una empresa en relación a sus actitudes, comportamientos y valores, para garantizar la satisfacción de los clientes que acuden a ella. A su vez, Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), argumentan que la satisfacción del cliente o usuario se concibe como una forma

de evaluación de este último acerca de algún producto o servicio que ha recibido; de esta forma, se sabrá si se han cumplido con las expectativas y necesidades del cliente.

En la actualidad, la calidad de servicio ha tomado un sentido diferente desde la perspectiva de satisfacer al cliente. Ya que, desde antes, ambas variables forman un activo importante en la sostenibilidad y crecimiento de las organizaciones. Es por ello que, hoy en día, las empresas escuchan a sus clientes porque, al atender sus necesidades, se crea un vínculo positivo que permite fidelizar al cliente y, de esta forma, atraer más de ellos. Por ejemplo, en los hospitales y centros de salud, se tienen que cumplir ciertos estándares o requisitos para ofrecer un servicio de calidad a los pacientes. Esto consistirá en la formulación de actividades que garanticen servicios sanitarios de fácil acceso y equitativos con profesionales de la salud (médicos, enfermeros, técnicos, obstetras, etc.) eficientes.

En nuestro país, la calidad en los servicios de salud es una preocupación constante para todas las autoridades relacionadas en dicho ámbito. En la mayoría de establecimientos sanitarios, se puede observar que las personas no se encuentran satisfechas por diferentes razones: la demora en la atención, el insuficiente número de citas disponibles, la actitud negativa del personal de salud, entre otros.

Por tales motivos, si los servicios de salud carecen de calidad, pueden afectar de manera negativa la salud de las personas atendidas; por ejemplo, la inexactitud en el diagnóstico, las equivocaciones en la medicación, los tratamientos innecesarios, las instalaciones clínicas inadecuadas y la falta de capacitación y experiencia del personal de salud puede acarrear problemas en los pacientes.

El Hospital Amazónico de la ciudad de Pucallpa – región de Ucayali, lugar en donde se realizó el presente estudio, cuenta con casos de personas que se quejaron por el desabastecimiento de los insumos médicos, la insuficiencia en el número camas para hospitalización, la desactualización y el mal estado de los equipos médicos y la tardanza del personal de salud al momento de atender.

Por todo lo expuesto, este trabajo busca encontrar la relación que existe entre la calidad de servicio que brinda el Hospital Amazónico y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de traumatología (uno de los servicios que presenta más reclamos en la institución por las causas mencionados en el párrafo anterior).

Por lo tanto, planteamos el problema general:

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?

Los problemas específicos que se plantean son los siguientes:

¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?

¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?

¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y las expectativas del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción del

paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?

El trabajo de investigación se justifica teóricamente porque servirá como base para futuras investigaciones relacionadas con la calidad de servicio y la satisfacción del paciente. Así mismo, todos los conceptos que abarca este estudio podrán contribuir con el replanteamiento de los objetivos que tienen los establecimientos de salud, en especial el Hospital Amazónico, sobre el ofrecimiento de un servicio de calidad.

La investigación presenta justificación práctica porque servirá como una herramienta que permita al hospital en mención conocer cuáles son los niveles de calidad en el servicio de traumatología y el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a él. Debido a los resultados que se obtuvieron, el Hospital Amazónico podrá contar con instrumentos que le ayudará para mejorar el servicio que brindan y, en consecuencia, podrá tener pacientes satisfechos.

El trabajo presenta relevancia metodológica porque podrá servir de ejemplo a los investigadores que deseen realizar trabajos que giren en torno al tema de esta investigación; esto se debe a que los procedimientos, métodos, instrumentos y técnicas de recolección de datos, contenidos en este estudio, manifestarán cierto grado de confiabilidad y certeza.

Su importancia social radica en el gran impacto en la sociedad ya que el tema de calidad de servicio en un establecimiento de salud y la satisfacción del paciente es relevante; esto permitiría que todos los servicios sanitarios sean óptimos y de calidad. Además, conocer la relación que podría tener ambas variables a estudiar, sería determinante para la salud y el bienestar de los pacientes que acuden a dicho hospital.

Se plantea la hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020

Se plantean las hipótesis específicas

H1: Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.

H2: Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.

H3: Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.

H4: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.

H5: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y rendimiento percibido del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.

H6: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y las expectativas del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.

H7: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.

Se plantea el objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020

Se plantea los objetivos específicos:

O1: Conocer la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020

O2: Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020

O3: Identificar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020

O4: Conocer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020

O5: Identificar la relación que existe entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020

O6: Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y las expectativas del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020

O7: Identificar la relación que existe entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020

II. MARCO TEÓRICO

Según las indagaciones realizadas a diferentes investigaciones, se han considerado a los que tienen relación con este estudio. Se consideraron los antecedentes a nivel internacional:

Ávila (2020), en su investigación realizada en Ecuador, determinó la incidencia de la calidad brindada por la G.A.D. Municipal de Riobamba, en la satisfacción de los clientes que presentaban algún tipo de discapacidad. Esta investigación se basó en el método Hipotético – Deductivo, tuvo un tipo de investigación exploratoria y descriptiva, y su diseño fue no experimental. La muestra de este estudio se constituyó en dos grupos: 36 personas que laboran en dicha oficina y 255 usuarios con discapacidad. Al primer grupo se le aplicó una encuesta sobre la calidad de servicio (14 ítems); y al segundo grupo, una encuesta sobre la satisfacción de usuarios (13 ítems). Los resultados fueron: por parte de los empleados municipales, el 80,6% indicó que el servicio brindado era adecuado; el 69,4% mencionó que la atención brindada era oportuna e inmediata y que fueron capaces de solucionar problemas en relación a su trabajo; y el 75% contestó que demostraba interés a la hora de trabajar. Por parte de los usuarios con discapacidad, el 37,6% dijo que estaba de acuerdo con la facilidad en el acceso y movilidad, ofrecidos por la oficina en mención; y el 38% no está de acuerdo ni en desacuerdo que el servicio prestado por el G.A.D. Municipal cumplía con sus expectativas. Al final, la investigación concluyó que la calidad del servicio del G.A.D. Municipal era regular y que aún hacía falta algunas mejoras, para que las personas con discapacidad se encuentren totalmente satisfechas.

Maggi (2018), realizó una investigación en Ecuador, que tenía como propósito evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro. El diseño de la investigación fue transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en dicho hospital en agosto de 2017. El instrumento utilizado en esta investigación se basó en el modelo SERVQUAL, que consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados obtenidos fueron: las dimensiones en donde existe insatisfacción

de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que la capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Al concluir esta investigación, se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

Morillo y Morillo (2016), llevaron a cabo una investigación en Venezuela, cuyo propósito fue conocer la relación que existe entre la calidad de servicio brindado por alojamientos del estado de Mérida y la satisfacción de los clientes que asisten a ellos. El diseño que tuvo esta investigación fue no experimental, de campo y tuvo un estudio analítico; además, para evaluar la variable de calidad de servicio, se utilizó la escala SERVQUAL. La población de este estudio estuvo conformada por 346 alojamientos, de los cuales se calculó una muestra de 186 alojamientos. Además, se hizo un muestreo aleatorio estratificado en un conjunto, para determinar la cantidad de personas que participarán en la investigación: 400 usuarios fueron encuestados en la temporada de turismo alta; y 397 usuarios, en la temporada de turismo baja. Los resultados de esta investigación fueron: el 71,5% de los usuarios se sintió totalmente satisfecho con respecto al servicio de los alojamientos durante la temporada de alta demanda en turismo; algo similar pasó con los usuarios de alojamientos en la temporada de baja demanda, ya que el 87,41% se sintió totalmente satisfecho con el servicio ofrecido por dichos alojamientos. En conclusión, se pudo determinar que las dos variables se encontraban asociadas positivamente.

Se consideraron los antecedentes a nivel nacional:

Aspajo (2018), presentó una tesis que tenía como intención comprobar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de servicio que brinda una gerencia de Lima. El nivel de este trabajo fue descriptivo correlacional y transversal. Se utilizaron dos cuestionarios con escalamiento Likert, a una muestra de 369 clientes de la mencionada gerencia limeña; para realizar la

prueba que permita rechazar o aceptar la hipótesis del trabajo, se empleó el coeficiente de correlación denominado Rho de Spearman. Tras recolectar los datos, se obtuvo que: el grado de calidad percibido por los usuarios fue mayormente bueno (71,3%); el 20,3% lo calificó como malo; y en menor proporción, el nivel de calidad fue catalogado como excelente (8,4%). Además, de acuerdo a la variable de satisfacción, el 5,1% de los usuarios externos estaban insatisfechos; el 60,2% estaban satisfechos; y el 43,7% se encontraban muy satisfechos. Luego de analizar los resultados, se concluyó que existe una correlación significativa entre las dos variables estudiadas.

Camac (2018), realizó un trabajo de investigación cuyo propósito fue demostrar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del C.S. San Carlos en el servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED). Este estudio tuvo un nivel descriptivo correlacional, de corte transversal. En la investigación, se seleccionó una muestra conformada por 132 personas (madres de familia que tuvieron hijos entre 0 y 1 años, que fueron llevados a la posta mencionada para el control de su desarrollo). La técnica de este estudio fue un cuestionario con escalamiento Likert. Además, los resultados obtenidos fueron: el 93,2% de los participantes indicó que la calidad de servicio de CRED es regular; y el 92,4% de los usuarios demostró estar regularmente satisfechos con el servicio de CRED del C.S. San Carlos. Tras analizar los datos obtenidos, se puede observar que la calidad de servicio resultó ser regular, al igual que la satisfacción del usuario; a través de ello, se evidenció que existe una relación recíproca, moderada y relevante entre las dos variables mencionadas anteriormente.

Del Carpio y Marín (2018), presentaron una tesis en la ciudad de Lima, cuya finalidad fue determinar la relación entre el grado de calidad de servicio y satisfacción de los clientes en los servicios de barbería. Dicho trabajo tuvo un diseño no experimental, de tipo descriptivo – explicativo, con un enfoque cuantitativo y un corte transversal. Se empleó una encuesta presencial a 384 clientes de las diferentes barberías ubicadas en el distrito de Los Olivos. Este estudio tuvo los siguientes resultados: El 46,9% del total de clientes mencionó que se encontraba regularmente satisfecho por el servicio de las barberías; asimismo,

el 45,3% calificó de regular la calidad en el servicio brindado por dichas barberías. Luego de obtener los resultados, se concluyó que existe una relación directa entre las dos variables que tuvo este trabajo; además, se demostró que el nivel de servicio en las barberías era regular y la satisfacción de los clientes era media.

Se consideraron los antecedentes a nivel local:

Gonzales, León y Sánchez (2020), presentaron una tesis, cuyo propósito fue conocer de qué manera se relacionaba el desempeño laboral del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa. El estudio tuvo un nivel descriptivo correlacional. Además, la muestra en esta investigación fue de 67 trabajadores y 67 usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, a quienes se les aplicó un cuestionario con 20 ítems. Los resultados obtenidos fueron: el valor de relación entre las dos variables fue $-0,004$ y el valor de significancia fue de $0,973$; además, el 80,6% de los trabajadores manifestó que el nivel de desempeño laboral era intermedio; y el 68% de los usuarios indicó que el nivel de calidad en el servicio era intermedio. La conclusión a la que se llegó es que no existe una relación directa entre las dos variables investigadas; esto significa que los trabajadores administrativos del Hospital Regional de Pucallpa no están cumpliendo con sus obligaciones y, por tal motivo, no brindan un servicio de calidad.

Rocha (2020), presentó una tesis, cuyo propósito fue conocer de qué manera se relacionaba la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de administración de la Universidad Nacional de Ucayali (UNU). El tipo de investigación fue descriptivo correlacional. Para este estudio, se obtuvo una muestra de 96 estudiantes y luego se estratificó a razón de 19 estudiantes por ciclo para ambas variables, a quienes se les aplicó dos encuestas con escala de Likert. Los resultados que se obtuvieron en esta investigación fueron: el 62,73% del total de estudiantes calificó de regular a la variable de calidad de servicio; asimismo, el 60,91% de los participantes mencionó que se encontraba regularmente satisfecho; además, el coeficiente de Pearson (r), que se utilizó para

la prueba estadística, resultó 0,22 (un valor bajo). Finalmente, se concluyó que existe una relación débil entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la UNU.

Machoa y Picón (2017), presentaron una tesis que tenía como propósito conocer la relación entre la gestión y sus dimensiones con la calidad de servicio que brinda el Hospital EsSalud – Pucallpa. El nivel de esta investigación fue descriptivo correlacional, con diseño transaccional. Se aplicaron cuestionarios a una muestra de 560 usuarios del servicio de Medicina General del hospital en mención. Para realizar la prueba que permita rechazar o aceptar la hipótesis del trabajo, se empleó el coeficiente de correlación denominado Pearson. Tras recolectar los datos, se obtuvo que: el grado de calidad percibido por los usuarios fue mayormente negativo (-0,078), y el valor de significancia fue de 0,464; por ello, el nivel de calidad fue catalogado como malo. Al final, se concluyó que el nivel alcanzado de la variable del Departamento de Medicina del Hospital II Es-Salud – Pucallpa 2016, es moderado (lo que significa el 84.62% [porcentaje alto]; esto refleja una gestión débil).

Investigando, encontramos las teorías que se relacionan al tema de estudio:

La variable calidad de servicio se define primero en la precisión de conceptos tanto de calidad como de servicio. Respecto a ello, el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) define a la calidad como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”; y a servicio, como “la acción y efecto de servir; prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”. Desde la década de los sesenta, se llevaron a cabo los primeros desarrollos de calidad objetiva en relación a calidad del producto, por ende, del desarrollo del sector de servicios en la economía del mundo. Ya en los años 80, empezó a desarrollarse la calidad subjetiva que consideraba aspectos culturales y sociales, así como, personales y psicológicos. (Merino, 1999). La American Society for Quality Control definió que: “Calidad es el conjunto de características y rasgos

distintivos de un producto o servicio que influye en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes” (citado en Dirección de Marketing, Kotler y Keller, 2006, p. 147).

Respecto a otras definiciones de servicio, se hallaron varias, pero ninguna aceptada universalmente. No obstante, las definiciones se orientan a acciones que, por lo general, son intangibles y dirigidas en la búsqueda de lograr la satisfacción de los clientes. Una de estas definiciones menciona: “Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede estar, o no, vinculada a un producto físico” (Kotler y Bloom, 1984, p. 147).

Cuando hablamos de servicio, nos referimos a una actividad o a un conjunto de actividades relativamente intangibles que, por regla general, es generada por la interacción producida entre los clientes y los empleados de servicios, o los recursos, bienes físicos, los sistemas del proveedor de servicios, que proporcionan como solución a los problemas de los clientes (Grönroos, 2007).

La calidad de servicio suele ser un concepto un tanto difícil de definirlo y complejo de medirlo (Parasuraman et al.,1985); además, es tratado de ser definido por varios autores. Por ejemplo, Lehtinen y Lehtinen (1982) señalaron respecto a calidad de servicio que esto se da durante la entrega del servicio mismo, por medio de la interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa que ofrece el servicio. Dichos autores sostienen la existencia de tres dimensiones de calidad: primero, la calidad física como instalaciones; segundo, la calidad corporativa que involucra a la imagen de la empresa; y tercero, la calidad interactiva que resulta de la interacción del personal de servicio de la empresa con el cliente. La teoría de calidad de servicio según Crosby (1996), en su obra “Teoría gerencial y a las prácticas de la gestión de la calidad” afirma que: “La calidad no cuesta. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad” (p.10).

El autor menciona las frases: "Hacer el trabajo bien, desde la primera vez" y "Cero defectos". Para que en una institución se cumplan con los requisitos de calidad, se necesita establecer de manera clara los procedimientos para evitar el reproceso que solo generaría más gastos. El autor se centra en prevenir para medir la calidad y tener cero errores, lo que genera un efecto directo en la disminución económica que implica un proceso.

Crosby (1996) manifiesta cinco principios de la dirección para la calidad: Primero, calidad no se trata de elegancia sino de cumplir con los requisitos. Segundo, no existe el concepto de problema de calidad. Tercero, economía de calidad, no existe ya que es más económico en hacer bien las cosas desde un inicio. Cuarto, el costo de calidad que es la única medida de desempeño. Quinto, el único estándar de desempeño es de cero defectos.

Las dimensiones planteadas para la calidad de servicio según Crosby (1996), las precisa de la siguiente forma:

La confiabilidad; la empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes.

La empatía; es cuando se posee tanto los conocimientos como las habilidades necesarias de servicios y productos que brinda la compañía para un servicio adecuado al cliente.

La comunicación; son descritas de forma precisa y en términos sencillos de comprender por parte del consumidor, el servicio y las condiciones comerciales. Refiere en específico a informes detallados en cuanto a emisiones de remisiones o facturas, entrega de mercancía, períodos o fechas de pago, entre otros que soportase la compra.

Stanton, Etzel y Walker. (2000) a los servicios los definen "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (p.6).

Ahora bien, la calidad de servicios y satisfacción son conceptos que se consideran como indicadores importantes, los cuales ejercen una notable influencia en los resultados de la empresa, para así, tomar conocimiento de la evolución y percepción de los clientes, lo que obliga por así decirlo, a medir si las empresas quieren mantenerse vigentes. No obstante, el concepto de satisfacción se halla ligado a la calidad y si relacionamos a la presente investigación, llega asociarse con calidad de servicio.

Según Kotler y Keller (2006), la satisfacción de clientes, la calidad de productos y servicios, y la rentabilidad de empresa se encuentran relacionadas. Una gran calidad encamina hacia un alto nivel de satisfacción del cliente, lo que conlleva a altos precios y con cierta frecuencia a costos más bajos. Además, Kotler y Keller señalan que la satisfacción despliega tres estados que se relacionan a los resultados de las expectativas del consumidor frente a su percepción de beneficios que reciben por el servicio o producto que adquiere. Como primer estado, tenemos la insatisfacción que resulta cuando el consumidor esperaba algo superior a lo recibido. La satisfacción es el segundo estado, donde el consumidor recibe justo lo que esperaba. El tercer estado se da cuando el consumidor se encuentra muy satisfecho, debido a que el servicio o producto que recibió le brindó beneficios superiores a lo esperado. A partir de lo descrito, puede establecerse que la satisfacción de un consumidor va a depender de la calidad de servicio que reciba.

Por lo expuesto anteriormente, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) nos señalan que, los altos niveles de calidad de los servicios que se perciben generan una mayor satisfacción en el consumidor. De la misma forma, argumentaron que el estándar de satisfacción se relaciona con lo que el consumidor cree que pasará; mientras que, la calidad de servicio percibida es basada en lo que considera el consumidor que le deberían de servir. Desde estos conceptos, podemos notar que ambos se encuentran asociados en un proceso de comparación.

La variable satisfacción del cliente o usuario, al igual que la anterior variable, es

definida de diferentes maneras. Según Kotler y Armstrong (2012), la satisfacción es un nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que percibe de un producto con sus expectativas. El nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre rendimiento percibido y las expectativas.

De la teoría mencionada por los autores se podría decir que para poder saber si nuestros clientes están satisfechos, debemos medir sus expectativas y el rendimiento percibido que tienen del producto o servicio adquirido.

Dimensiones de la satisfacción del cliente:

El rendimiento percibido, es el resultado que el cliente percibe luego de adquirir el producto o servicio. El rendimiento percibido tiene las siguientes características: primero, el resultado que el cliente obtiene por el producto o servicio; segundo, la seguridad en el servicio que se ofrece al cliente; tercero, la calidad del servicio o producto ofrecido; cuarto, la experiencia del personal en el rubro en el que se desempeña; quinto, el mejoramiento continuo en el servicio ofrecido; y sexto, el tiempo acordado del servicio entre la empresa y el cliente.

El rendimiento percibido se determina con una exhaustiva investigación que empieza y concluye con el cliente.

Las expectativas vienen a ser lo que el cliente espera de un producto o servicio y se producen a través de estas cuatro situaciones. Primero, el cumplimiento de la empresa hacia los clientes sobre los beneficios del producto o servicio que se ofrece; segundo, las recomendaciones u opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas); tercero, el desempeño de la empresa hacia sus clientes; cuarto, la comunicación constante entre empresa y cliente; y quinto, la adaptación de necesidades de la empresa hacia sus clientes. La empresa debe ser cuidadosa en establecer expectativas correctas. Por ejemplo, si las expectativas son muy bajas, no vendrán clientes; pero si son muy elevadas, los

usuarios se sentirán muy insatisfechos por la compra. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

Por último, es importante tener control u observar regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente: primero, si están enmarcadas dentro de lo que la organización pueda brindarles; segundo, si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia; y tercero, si coinciden con lo que el usuario promedio espera para comprar.

Los niveles de satisfacción se miden luego de adquirir un producto o un servicio; los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: 1) la insatisfacción, se da cuando el desempeño percibido del producto o servicio no llega a cubrir las expectativas del usuario; 2) la satisfacción, se da cuando el producto o servicio cumple el desempeño y supera las expectativas del cliente; y 3) la complacencia, se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes prometiendo solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron (p. 146-147).

Carmona y Leal (1998) explicaron en su libro “La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente” que: “La satisfacción del cliente se define como un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo” (p.120). A su vez,

Carmona y Leal, en esta teoría, sostienen que algunas dimensiones del producto o servicio influyen en la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes influyen en la insatisfacción del cliente. Carmona y Leal mencionan 5 dimensiones: rapidez, disponibilidad, acogida, trato al cliente y niveles de precio.

Thompson (1997) enunció que la satisfacción del usuario no sólo depende de la calidad de los servicios, sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquier de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. La satisfacción del servicio se consigue cuando el cliente está satisfecho con el producto o servicio consumido. Dentro de sus dimensiones Thompson menciona: Atención, establecimiento, disponibilidad e instrucciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se eligió fue básico, debido a que se trató de dar una respuesta a una problemática teórica, a través de la búsqueda de información valedera, con el propósito de aportar al incremento de saberes (Méndez, 2016) respecto de la correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.

El presente trabajo de investigación presenta un enfoque cuantitativo ya que utilizó la estadística para obtener y analizar los resultados más extensos (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

El diseño del estudio es no experimental teniendo en cuenta el esquema correlacional descriptivo, donde se describirá las relaciones entre las dos variables en un momento determinado; por lo que se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlaciones o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables mencionadas en un tiempo determinado (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014 p. 151).

El diseño de la presente investigación es la siguiente:

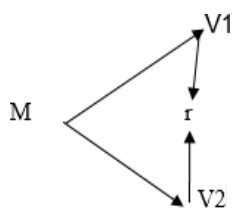


Figura 1: Diseño de la investigación

Donde:

M → Muestra paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico

V1 → Representa a la calidad de servicio.

V2 → Representa a la satisfacción.

r → Representa la relación entre la variable 1 con la variable 2 y ésta regresa hacia la variable 1.

3.2. Variable y operacionalización

La variable “Calidad de Servicio” es definida como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Berry, 1993).

Para poder medirla, se consideró las siguientes dimensiones, con sus respectivos indicadores: 1) Confiabilidad: imagen, profesionalismo y garantía; b) empatía: atención individualizada y comprensión; c) comunicación: lenguaje claro y cortesía; d) capacidad de respuesta: soluciones creativas y soluciones adecuadas; para ello, se ha tomado en cuenta una medición ordinal.

La variable “Satisfacción” se define como un nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado que percibe de un producto, con sus expectativas (Kotler y Armstrong, 2012).

Referente a su medición, se consideró las siguientes dimensiones con sus respectivos indicadores: a) Rendimiento percibido: resultado de servicio, seguridad en el servicio, calidad, experiencia, mejora y tiempo; b) Las expectativas: cumplimiento, recomendaciones, desempeño, comunicación y necesidad; c) Niveles de satisfacción: Insatisfacción, satisfacción y complacencia; debido a esto, se utilizó una escala de medición ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Salas (2018) menciona que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. La población de este estudio estuvo constituida por 1797 paciente que asisten al servicio de traumatología del Hospital Amazónico, Ucayali.

Muestra

Mientras que la población general estuvo constituida por 1797 paciente, la muestra se conformó por 70 pacientes del servicio de traumatología del Hospital

Amazónico. El criterio de selección estuvo en función a la siguiente fórmula estadística.

$$n = \frac{N \times z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N → Es el total de la población

$z_{\alpha}^2 = 1,96^2$ → Si la seguridad deseada es del 95%

p → Es la proporción esperada (en este caso 5% o 0,05)

$q = 1 - p$ → En este caso: $1 - 0,05 = 0,95$

d → Es la precisión (en este caso se desea un 5% = 0,05)

$$n = \frac{1797 \times 1,96^2 \times 0,05 \times 0,95}{0,05^2 \times (1797 - 1) + 1,96^2 \times 0,05 \times 0,95}$$

$$n = 70,18$$

$$n = 70$$

Muestreo

El muestreo que se utilizó en la presente investigación fue el probabilístico con la fórmula para variables cuantitativas finitas (Salas 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación, se utilizó la encuesta: esta es una técnica que contiene un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho (Pérez, Arratia y Galisteo, 2010). La encuesta de mi investigación está basada en preguntar o interrogar a los pacientes del servicio de traumatología del Hospital Amazónico y está destinada a recopilar información relevante sobre la calidad de servicio y la satisfacción.

Respecto a los instrumentos, se utilizó el cuestionario, que es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 217). En nuestro estudio, se empleó el cuestionario de la calidad de servicio conformado por 30 ítems y el cuestionario de satisfacción conformado igualmente por 30 ítems.

Con la finalidad de comprobar la seguridad externa en relación lógica al instrumento aplicado en la presente investigación, fue validado a través de la técnica de la validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp. 200-207), se dice que un instrumento es confiable cuando al ser aplicado a varias personas se obtiene los mismos resultados; si no es así, estaríamos ante una incoherencia y no sería confiable. Esto se determina mediante diversas técnicas, pero todas coligen en coeficientes que van desde cero a uno, en donde cero representa confiabilidad nula y uno es confiabilidad máxima.

Según George y Mallery (1995) menciona que el coeficiente del Alfa de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptable; si tomara un valor entre 0,5 y 0,6, se podría valorar como un nivel pobre; si se situara entre 0,6 y 0,7, se estaría ante un nivel aceptable; entre 0,7 y 0,8, haría referencia a un nivel muy aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 se podría calificar como un nivel bueno; y si tomara un valor superior a 0,9, sería excelente.

La investigación en estudio presenta los instrumentos con una alta confiabilidad: el cuestionario de calidad de servicio presenta un valor de la prueba del Alfa de Cronbach de 0,97; y el cuestionario de satisfacción del paciente, un valor de la prueba del Alfa de Cronbach de 0,95.

3.5. Procedimiento

La información recolectada se clasificó, procedió y analizó a través de las acciones como:

- a. Se clasificó la información obtenida según la definición de las variables tanto de la calidad de servicio y la satisfacción.
- b. Se realizó el análisis de la información recolectada, empleando las herramientas y datos adquiridos en el proceso de la investigación.
- c. Se realizó la tabulación y validación de la información.

En la etapa de procesamiento, se realizó el proceso de los datos dispersos, desordenados, obtenidos de la población objetivo de estudio durante el trabajo de campo.

Los datos fueron resumidos numérica y gráficamente, con el apoyo de una computadora. El programa que se utilizó para procesar los resultados fue el SPSS v. 25 (Statistical Package for Social Science) y el Microsoft Excel.

3.6. Método de análisis de datos

La metodología para el análisis de datos se dio a través de la herramienta estadística descriptiva e inferencial.

La estadística descriptiva nos proporciona los valores, que fueron representados a través de tablas y figuras en barras, para poder analizar los resultados de las variables y sus dimensiones. La estadística inferencial nos proporciona valores de los estadísticos: de la prueba de normalidad y la correlación de Pearson que permiten contrastar la hipótesis. La presente información se realizó mediante los programas informáticos Excel y SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 25.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación ha cumplido con los principios éticos: respeto por las personas, la beneficencia y la justicia que se detalla a continuación:

Principios éticos.

Koepsell y Ruíz (2015 pp. 8, 94, 98, 102). Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación de los seres humanos son: respeto por

las personas, beneficencia y justicia. Los investigadores, las instituciones y la sociedad están obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación con seres humanos, sin que ello se considere como un freno a la investigación sino como un valor científico que actúa en beneficio de la disciplina y la sociedad en general, pues sólo así es posible asegurar el progreso de la ciencia.

Respeto por las personas

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía, protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante. Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad.

Para esta investigación, se respetó la decisión que tomaron las personas acerca de su participación en este estudio. Aquellos que confirmaron su participación, tuvieron que firmar un consentimiento informado, el cual indicaba que todos los datos que manifestaban serían confidenciales.

Beneficencia

La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Nuestras acciones deben ser motivadas por buenas intenciones o cuando menos la voluntad de no causar daño a los demás.

Todos los participantes de esta investigación fueron comunicados que, tras la firma del consentimiento informado presentado previamente, sus respuestas y

datos proporcionados serían protegidos y utilizados exclusivamente para fines académicos.

Justicia

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios desconocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios. La justicia requiere de imparcialidad y de una distribución equitativa de los bienes. Toda persona debe recibir un trato digno.

Todas las personas en esta investigación fueron tratadas de una buena manera. Además, como se viene mencionando en los párrafos anteriores, los participantes no corrieron el riesgo de la exposición de sus datos; ya que estos fueron salvaguardados y utilizados sólo para la investigación.

IV. RESULTADOS

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Tabla 1: Distribución de frecuencia de variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	17	24,3
	Regular	32	45,7
	Buena	21	30,0
	Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio

Elaboración: Propia

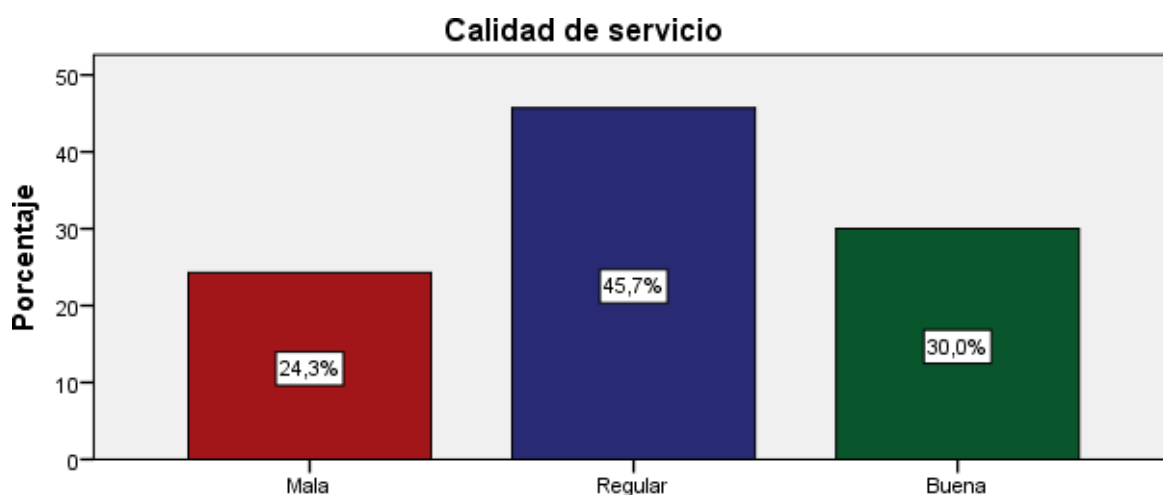


Figura 2: Distribución porcentual de variable calidad de servicio

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio.

Elaboración: Propia

Interpretación:

Se observa que un grupo de pacientes del servicio de traumatología siente que existe una mala calidad de servicio con un 24,3%, un 45,7% percibe que existe una regular calidad de servicio y un 30% percibe que existe una buena calidad de servicio

Tabla 2: Distribución de frecuencia de variable satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	18	25,7
	Mediana	33	47,1
	Alta	19	27,1
	Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción.

Elaboración: Propia

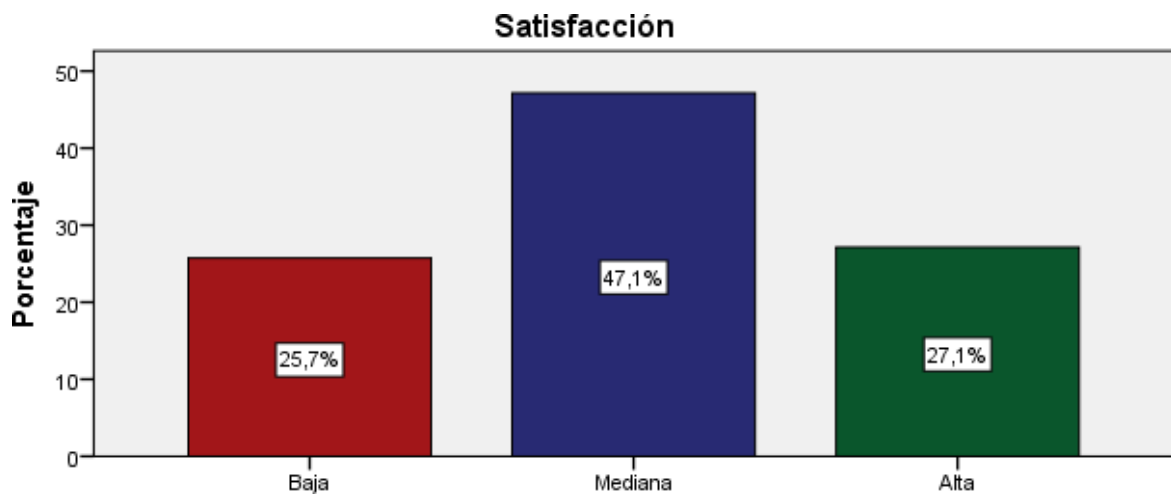


Figura 3: Distribución porcentual de variable satisfacción

Fuente: Cuestionario de satisfacción

Elaboración: Propia

Interpretación:

Se observa que un grupo de pacientes del servicio de traumatología siente que existe una baja satisfacción con un 25,7%, un 47,1% percibe que existe una mediana satisfacción y un 27,1% percibe que existe una alta satisfacción.

Tabla 3: Distribución de frecuencia de dimensión confiabilidad

Frecuencia	Porcentaje	
Mala	15	21,4
Regular	36	51,4
Válidos		
Buena	19	27,1
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio

Elaboración: Propia

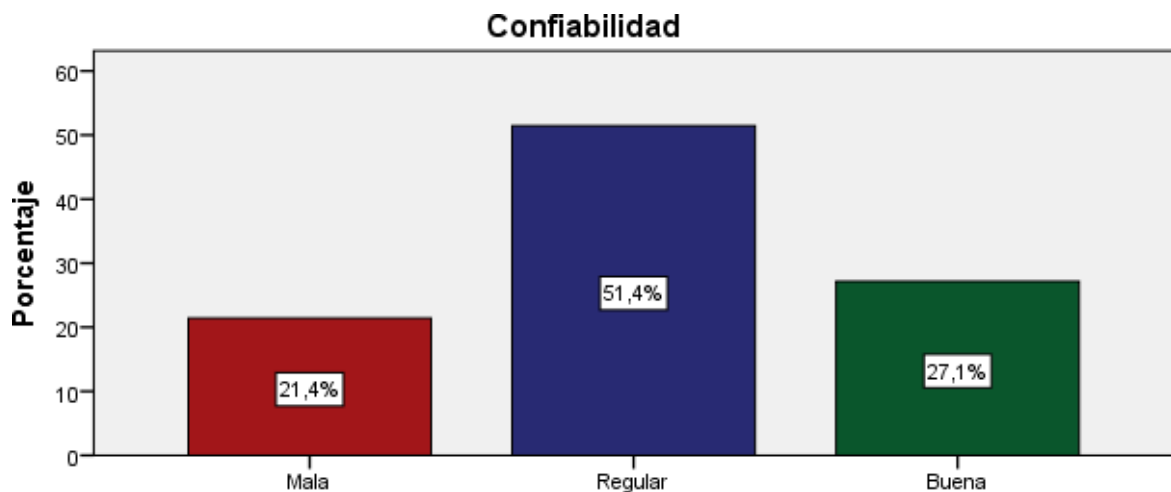


Figura 4: Distribución porcentual de dimensión confiabilidad

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Interpretación:

Se observa que un grupo de pacientes del servicio de traumatología siente que existe una mala confiabilidad con un 21,4%, un 51,4% percibe que existe una regular confiabilidad y un 27,1% percibe que existe una buena confiabilidad.

Tabla 4: Distribución de frecuencia de dimensión empatía

Frecuencia	Porcentaje	
Mala	16	22,9
Regular	34	48,6
Válidos		
Buena	20	28,6
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio

Elaboración: Propia

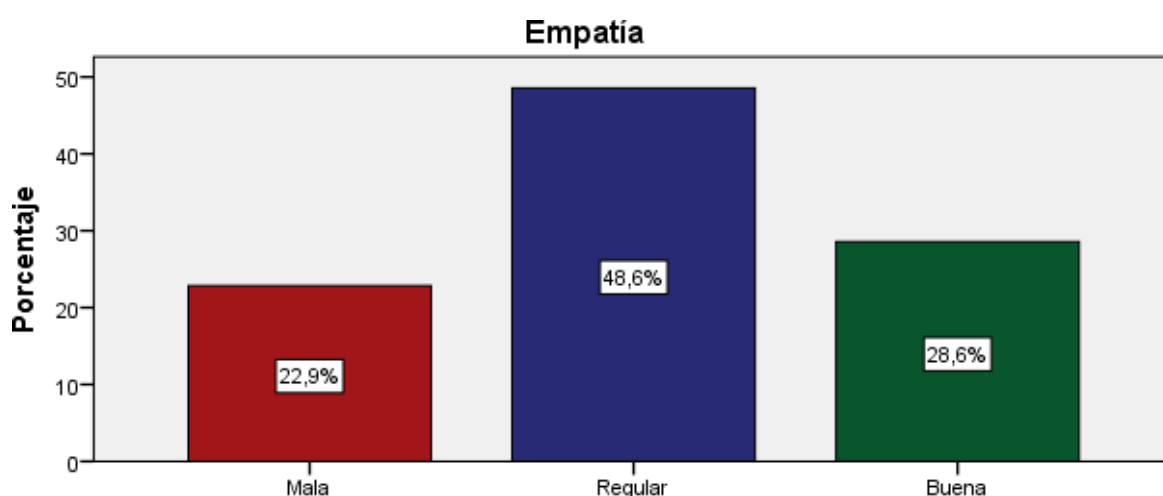


Figura 5: Distribución porcentual de dimensión empatía

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Interpretación:

Se observa que un grupo de pacientes del servicio de traumatología siente que existe una mala empatía con un 22,9%, un 48,6% percibe que existe una regular empatía y un 28,6% percibe que existe una buena empatía

Tabla 5: Distribución de frecuencia de dimensión comunicación

Frecuencia	Porcentaje	
Mala	18	25,7
Regular	30	42,9
Válidos		
Buena	22	31,4
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio

Elaboración: Propia

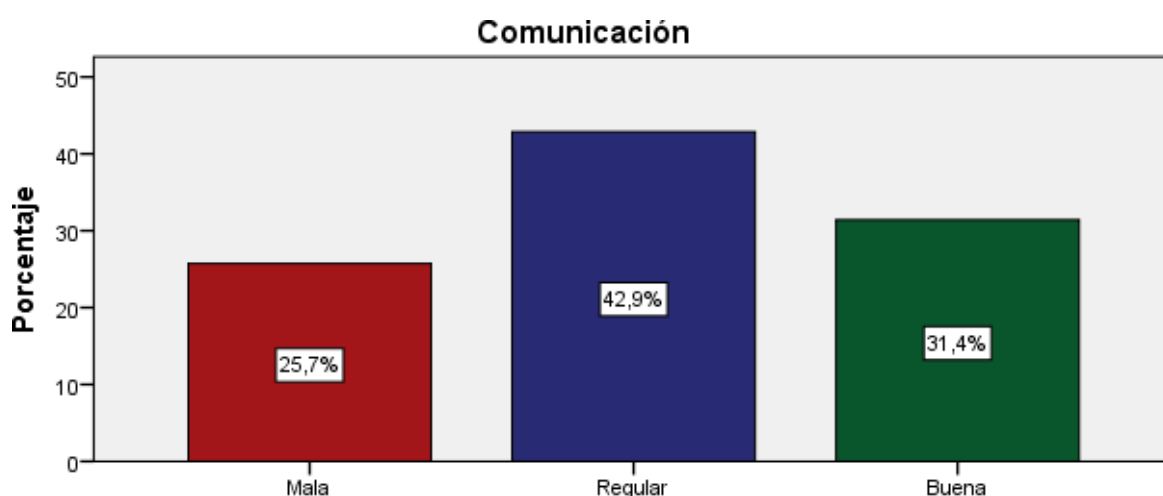


Figura 6: Distribución porcentual de dimensión comunicación

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Interpretación:

Se observa que un grupo de pacientes del servicio de traumatología siente que existe una mala comunicación con un 25,7%, un 42,9% percibe que existe una regular comunicación y un 31,4% percibe que existe una buena comunicación.

Tabla 6: Distribución de frecuencia de dimensión capacidad de respuesta

Frecuencia	Porcentaje	
Mala	19	27,1
Regular	28	40,0
Válidos		
Buena	23	32,9
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio

Elaboración: Propia

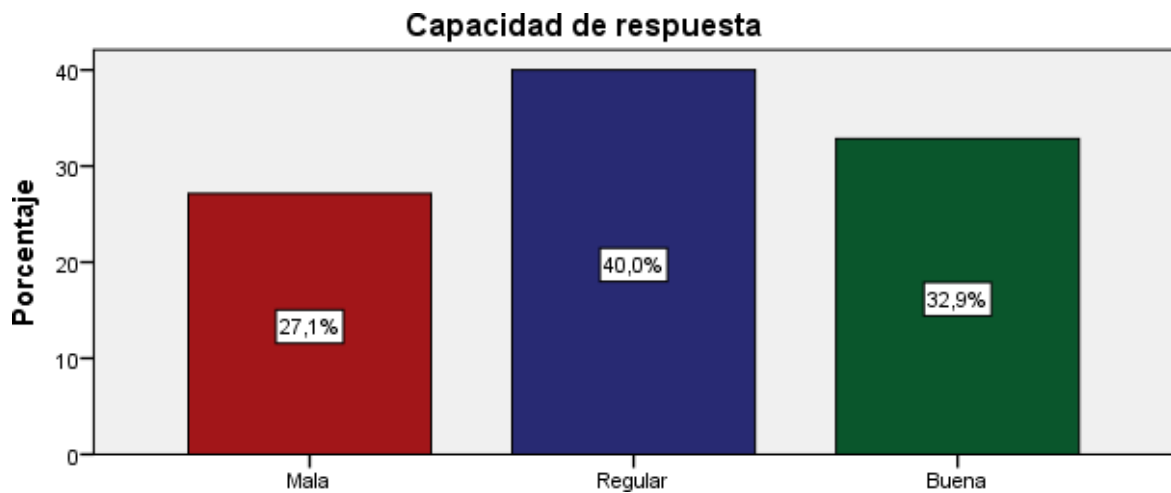


Figura 7: Distribución porcentual de dimensión capacidad de respuesta

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Interpretación:

Se observa que un grupo de pacientes del servicio de traumatología siente que existe una mala capacidad de respuesta con un 27,1%, un 40% percibe que existe una regular capacidad de respuesta y un 32,9% percibe que existe una buena capacidad de respuesta.

Tabla 7: Distribución de frecuencia de dimensión rendimiento percibido

Frecuencia		Porcentaje
Baja	19	27,1
Mediana	31	44,3
Válidos		
Alta	20	28,6
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción

Elaboración: Propia

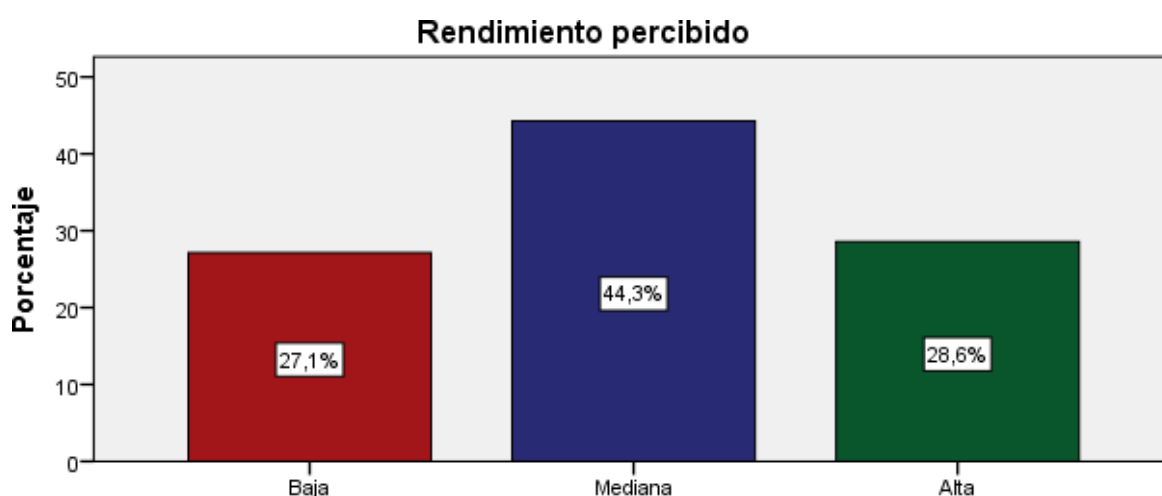


Figura 8: Distribución porcentual de dimensión rendimiento percibido

Fuente: Cuestionario de satisfacción

Elaboración: Propia

Interpretación:

Se observa que un grupo de pacientes del servicio de traumatología siente que existe un bajo rendimiento percibido con un 27,1%, un 44,3% percibe que existe un mediano rendimiento percibido y un 28,6% percibe que existe un alto rendimiento percibido.

Tabla 8: Distribución de frecuencia de dimensión las expectativas

Frecuencia	Porcentaje	
Baja	17	24,3
Mediana	34	48,6
Válidos		
Alta	19	27,1
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción

Elaboración: Propia

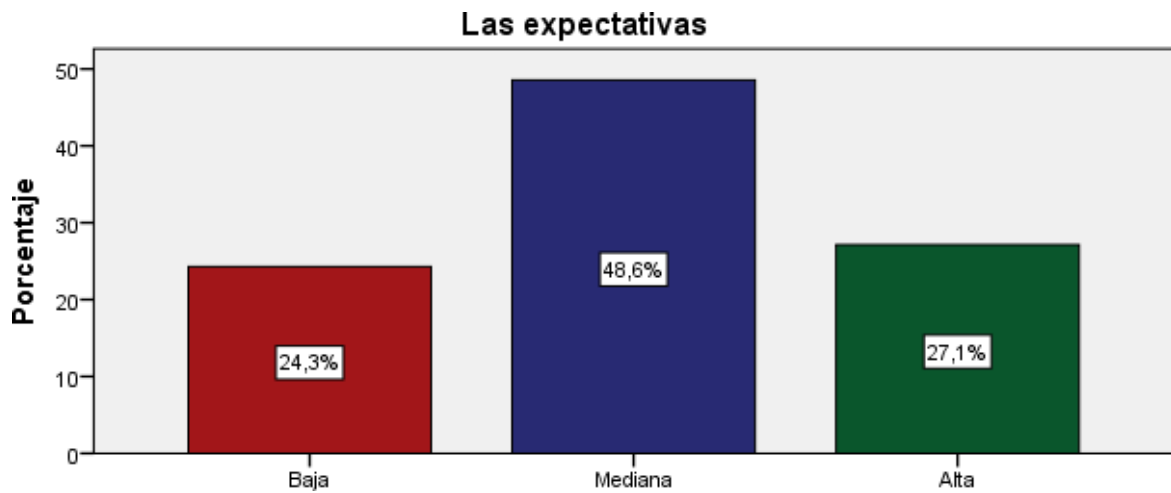


Figura 9: Distribución porcentual de dimensión las expectativas

Fuente: Cuestionario de satisfacción

Elaboración: Propia

Interpretación:

Se observa que un grupo de pacientes del servicio de traumatología siente que existe bajas expectativas con un 24,3%, un 48,6% percibe que existe expectativas medianas y un 27,1% percibe que existe altas expectativas.

Tabla 9: Distribución de frecuencia de dimensión niveles de satisfacción

Frecuencia	Porcentaje	
Baja	16	22,9
Mediana	36	51,4
Válidos		
Alta	18	25,7
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción

Elaboración: Propia

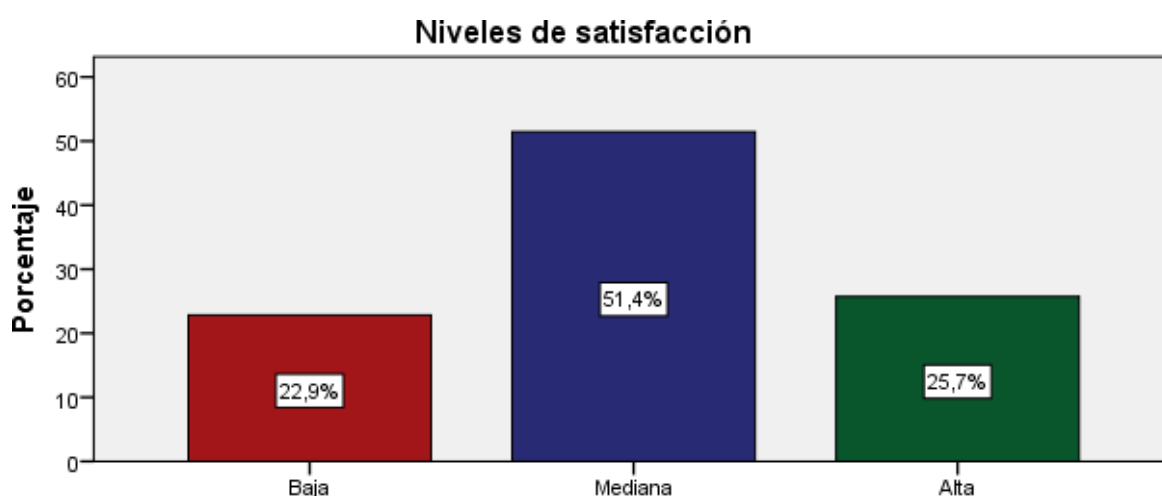


Figura 10: Distribución porcentual de dimensión niveles de satisfacción

Fuente: Cuestionario de satisfacción

Elaboración: Propia

Interpretación:

Se observa que un grupo de pacientes del servicio de traumatología siente que existe bajos niveles de satisfacción con un 22,9%, un 51,4% percibe que existe niveles de satisfacción medianos y un 25,7% percibe que existe altos niveles de satisfacción.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,231	70	,000
Satisfacción	,236	70	,000
Confiabilidad	,261	70	,000
Empatía	,246	70	,000
Comunicación	,216	70	,000
Capacidad de respuesta	,216	70	,000
Rendimiento percibido	,222	70	,000
Las expectativas	,244	70	,000
Niveles de satisfacción	,259	70	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la muestra, al ser mayor de 50 individuos, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a; obteniendo el valor sig. de 0,000 que significa que la muestra de la investigación es no paramétrica. Esto quiere decir que para el contraste de la hipótesis utilizaremos la prueba Rho de Spearman

Prueba de correlación de Rho de Spearman de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción

Correlaciones			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, como lo demuestra el Rho de Spearman calculado 0,717 y la Sig. (bilateral) es 0,000 es menor que 0.01; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de correlación de Rho de Spearman de las dimensiones de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción

		Correlaciones			
		Confiabilidad	Empatía	Comunicación	Capacidad de respuesta
	Coeficiente de correlación	,758*	,736**	,751**	,783**
Rho de Spearman	Satisfacción Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que existe una relación significativa entre las dimensiones de la variable calidad de servicio (Confiabilidad, empatía, comunicación y capacidad de respuesta) y la variable satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, como lo demuestra el Rho de Spearman calculado que va de 0,736 a 783 y la Sig. (bilateral) es 0,000 (menor que 0.01); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de correlación de Rho de Spearman de la variable calidad de servicio y las dimensiones de la variable satisfacción

		Correlaciones		
		Rendimiento percibido	Las expectativas	Niveles de satisfacción
	Coeficiente de correlación	,750**	,698**	,663**
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Sig. (bilateral) ,000	,000	,000
	N	70	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y las dimensiones de la variable satisfacción (Rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción) del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, como lo demuestra el Rho de Spearman calculado que va de 0,663 a 750 y la Sig. (bilateral) es 0,000 (menor que 0.01); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020”, se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables en cuestión; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,717 y un $p < 0,000 < 0,01$.

En ese contexto, relacionándolo con los antecedentes, Ávila (2020), en su investigación realizada en Ecuador, determinó la incidencia de la calidad brindada por la G.A.D. Municipal de Riobamba, en la satisfacción de los clientes que presentaban algún tipo de discapacidad. Los resultados fueron: por parte de los empleados municipales, el 80,6% indicó que el servicio brindado era adecuado; el 69,4% mencionó que la atención brindada era oportuna e inmediata y que fueron capaces de solucionar problemas en relación a su trabajo; y el 75% contestó que demostraba interés a la hora de trabajar. Por parte de los usuarios con discapacidad, el 37,6% dijo que estaba de acuerdo con la facilidad en el acceso y movilidad, ofrecidos por la oficina en mención; y el 38% no está de acuerdo ni en desacuerdo que el servicio prestado por el G.A.D. Municipal cumplía con sus expectativas. Al final, la investigación concluyó que la calidad del servicio del G.A.D. Municipal era regular y que aún hacía falta algunas mejoras, para que las personas con discapacidad se encuentren totalmente satisfechas. Referente a esto, mi trabajo de investigación presenta similitud con ello, ya que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,717 y un $p < 0,000 < 0,01$

Por su lado López (2018), realizó una investigación en Ecuador, que tenía como propósito precisar la relación entre calidad del servicio y la satisfacción de las personas (las variables de estudio) que frecuentan al restaurante Rachy's en Guayaquil. En los resultados, se observó que el valor de significancia fue de 0,000 (menor de 0,05) y la correlación de Pearson fue de 0,697 (mayor a 0,01). También, el 44% de los participantes indicó que no estaba de acuerdo con la forma en la que el personal resolvía inquietudes; el 70% de ellos estaba de

acuerdo con las instalaciones, ya que eran visualmente atractivas; y el 79% de los clientes tuvo una posición intermedia cuando se le preguntó si se encontraba satisfecho por el servicio del restaurante. Tras conseguir los resultados, se observó la existencia de una correlación positiva entre las dos variables analizadas; es decir, si una de ellas aumenta, la otra también lo hará. Mi investigación presenta un parecido, ya que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,717 y un $p < 0,000 < 0,01$

Por su parte, Morillo y Morillo (2016), llevaron a cabo una investigación en Venezuela, cuyo propósito fue conocer la relación que existe entre la calidad de servicio brindado por alojamientos del estado de Mérida y la satisfacción de los clientes que asisten a ellos. Los resultados de esta investigación fueron: el 71,5% de los usuarios se sintió totalmente satisfecho con respecto al servicio de los alojamientos durante la temporada de alta demanda en turismo; algo similar pasó con los usuarios de alojamientos en la temporada de baja demanda, ya que el 87,41% se sintió totalmente satisfecho con el servicio ofrecido por dichos alojamientos. En conclusión, se determinó que la incidencia de la calidad brindada por la G.A.D. Municipal de Riobamba, es significativa con la satisfacción de los clientes y se encuentra asociada positivamente. Esta investigación presenta similitud con mi trabajo, ya que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,717 y un $p < 0,000 < 0,01$

También Aspajo (2018), presentó una tesis que tenía como intención comprobar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de servicio que brinda una gerencia de Lima. Observa que el grado de calidad percibido por los usuarios fue mayormente bueno (71,3%); el 20,3% lo calificó como malo; y, en menor proporción, el nivel de calidad fue catalogado como excelente (8,4%). Además, de acuerdo a la variable de satisfacción, el 6,1% de los usuarios externos estaban insatisfechos; el 50,2% estaban satisfechos; y el 43,7% se

encontraban muy satisfechos. Luego de analizar los resultados, se concluyó que existe una correlación significativa entre las dos variables estudiadas en dicha gerencia ubicada en la Municipalidad Distrital de Pucusana. En este contexto, presenta similitud con mi investigación, ya que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,717 y un $p < 0,000 < 0,01$

A su vez Camac (2018), realizó un trabajo de investigación cuyo propósito fue demostrar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del C.S. Tras analizar los datos obtenidos, se pudo observar que la calidad de servicio resultó ser regular, al igual que la satisfacción del usuario; a través de ello, se evidenció que existe una relación recíproca, moderada y relevante entre las dos variables mencionadas anteriormente. Con respecto a esto, mi trabajo de investigación presenta cierta similitud, ya que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,717 y un $p < 0,000 < 0,01$

Por otra parte, Del Carpio y Marín (2018), presentaron una tesis en la ciudad de Lima, cuya finalidad fue determinar la relación entre el grado de calidad de servicio y satisfacción de los clientes en los servicios de barbería. Este estudio tuvo los siguientes resultados: El 46,9% del total de clientes mencionó que se encontraba regularmente satisfecho por el servicio de las barberías; asimismo, el 45,3% calificó de regular la calidad en el servicio brindado por dichas barberías. Se concluyó que existe una relación directa entre el grado de calidad de servicio y satisfacción de los clientes en los servicios de barbería; además, se demostró que el nivel de servicio en las barberías era regular y la satisfacción de los clientes era media. Frente a este resultado, presenta consistencia con mi investigación, ya que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,717 y un $p < 0,000 < 0,01$

Por otro lado, Gonzales, León y Sánchez (2020), presentó una tesis, cuyo propósito fue conocer de qué manera se relacionaba el desempeño laboral del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa. Los resultados obtenidos fueron: el valor de relación entre las dos variables fue $-0,004$ y el valor de significancia fue de $0,973$; además, el $80,6\%$ de los trabajadores manifestó que el nivel de desempeño laboral era intermedio; y el 68% de los usuarios indicó que el nivel de calidad en el servicio era intermedio. La conclusión a la que se llegó es que no existe una relación directa entre las dos variables investigadas. Donde mi trabajo de investigación presenta cierta similitud, debido a que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = $0,717$ y un p $0,000 < 0,01$

Asimismo, Rocha (2020), presentó una tesis, cuyo propósito fue conocer de qué manera se relacionaba la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de administración de la Universidad Nacional de Ucayali (UNU). Los resultados que se obtuvieron en esta investigación fueron: el $62,73\%$ del total de estudiantes calificó de regular a la variable de calidad de servicio; asimismo, el $60,91\%$ de los participantes mencionó que se encontraba regularmente satisfecho; además, el coeficiente de Pearson (r), que se utilizó para la prueba estadística, resultó $0,22$ (un valor bajo). Finalmente, se concluyó que existe una relación débil entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la UNU. Hay parecido al trabajo que presento, debido a que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = $0,717$ y un p $0,000 < 0,01$

Por último, Machoa y Picón (2017), presentaron una tesis que tenía como propósito, conocer la relación entre la gestión y sus dimensiones con la calidad de servicio, que brinda el Hospital EsSalud – Pucallpa. Tras recolectar los datos, se obtuvo que: el grado de calidad percibido por los usuarios fue mayormente

negativo (-0,078), y el valor de significancia fue de 0.464; por ello, el nivel de calidad fue catalogado como malo. Al final se concluyó que el nivel alcanzado de la variable del Departamento de Medicina del Hospital II Es-Salud – Pucallpa 2016, es moderado. Donde mi trabajo de investigación presenta similitud, ya que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,717 y un $p < 0,000 < 0,01$

Para finalizar se confirma la hipótesis de la investigación que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,717 y un $p < 0,000 < 0,01$.
2. Se concluye que una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman 0,758 y un $p < 0,000 < 0,01$.
3. Se concluye que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,736 y un $p < 0,000 < 0,01$.
4. Se concluye que existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,751 y un $p < 0,000 < 0,01$.
5. Se concluye que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,783 y un $p < 0,000 < 0,01$.
6. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y rendimiento percibido del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,750 y un $p < 0,000 < 0,01$.
7. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y las expectativas del paciente del servicio de traumatología del Hospital

Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,698 y un $p < 0,000 < 0,01$.

8. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,663 y un $p < 0,000 < 0,01$

VII. RECOMENDACIONES

Primera : Se recomienda a los hospitales brindar una mejor la calidad de servicio ya que esto mejora la satisfacción de los pacientes.

Segunda : Se recomienda a los trabajadores de salud mostrar confiabilidad ya que esto mejora la satisfacción de los pacientes

Tercera : Se recomienda a los trabajadores de salud tener empatía ya que esto mejora la satisfacción de los pacientes

Cuarta : Se recomienda a los trabajadores de salud ser más comunicativos ya que esto mejora la satisfacción de los pacientes

Quinta : Se recomienda a los trabajadores de salud mejorar su capacidad de respuesta ya que esto mejora la satisfacción de los pacientes

Sexta : Se recomienda a los hospitales brindar una mejor calidad de servicio ya que esto evidencia el rendimiento percibido del personal por los pacientes.

Séptima : Se recomienda a los hospitales brindar una mejor calidad de servicio ya que cumple con las expectativas de los pacientes.

Octava : Se recomienda a los hospitales brindar una mejor calidad de servicio ya que cumple con los niveles de satisfacción de los pacientes.

REFERENCIAS

- Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., Díaz, M., Gonzales, C., Galindo, O. y Villegas, A. (2011). *Administración por calidad* (1.^a ed.). Alfaomega. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/26766/ADM%20POR%20LA%20CALIDAD%20ARCHIVOS.pdf?sequence=1>
- Araya, C., Bustos, A., Castillo, F., Belmar, P. y Araya J. (2012). *Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles*. *International Journal of Odontostomatology*, 6(3), 349-354. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2012000300018>
- Aspajo, Ú. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima 2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24124/Aspajo_QUP.pdf?sequence=1
- Ávila, M. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes con discapacidad, en el G.A.D. Riobamba* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Institucional de UNACH.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3^a ed.). *Proceso de investigación científica* (p. 122). Pearson. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Berry L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Díaz de Santos.
- Berry, L., Bennet, D. y Brown, C. (1989). *Calidad de Servicios: Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Díaz de Santos.

- Bigné, J., Moliner, M., Vallet, T. y Sánchez, J. (1997). *Un Estudio Comparativo de los Instrumentos de Medición de la Calidad de los Servicios Públicos*. Universitat Jaume I. Recuperado de:
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/86532/Bigne,%20Moliner,%20Vallet%20y%20S%EF%BF%BDnchez_%20REIMK%20PREPRINT.pdf;jsessionid=DEC01BDC145E94BEA72534853215BDC1?sequence=1
- Blanco, C., Lobato, F., y Villagrà, F. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Macmillan Iberia.
- Briones, G., (2002). *Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales* (3ª ed.). ARFO. Recuperado de:
<https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>
- Brown, O. (2014). *Importancia de la comunicación en la gestión del cambio organización*. ConexiónEsan. Consultado el 20 de diciembre del 2020.
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/10/17/importancia-comunicacion-gestion-cambio-organizacional/>
- Camac, H. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – Lima, 2017* [tesis de maestría. Universidad de César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22404/Camac_LHR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cantú H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. (4ª ed.). McGraw Hill.
- Carmona, A. y Leal, M. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. *Investigación Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53 – 80. Recuperado de:
<https://www.yumpu.com/es/document/read/13236400/la-teoria-de-los-dos>

- Crosby, P. (1996). *Reflexiones sobre Calidad: 295 máximas del gurú mundial de calidad*. McGraw Hill
- Del Carpio, G., y Marín, D. (2018). *La calidad del servicio y la satisfacción de clientes masculinos, en los servicios de barbería* [tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625484/DeICarpioJ_G.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de la calidad total en el retail: con la implicación de personas y la satisfacción del cliente y la sociedad* (1ª ed.). Pirámide.
- Donabedian A. (1984). *La Calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación*. Salud Pública de México, 32(2), 248 -249
- Douglas, K., y Bateson J. (2011). *Marketing de Servicios: Conceptos, estrategias y casos*. (4ª ed.). Cengage Learning.
- Duran, F., García, E., y Gutiérrez, M. (2013). *Plan de mejoramiento del servicio al cliente en el Country International Hotel*. *Dimens. Empres.*, 11(1), 92-102. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/225611082.pdf>
- Evans, J. y Lindsay, W., (1998). *Administración y Control de la calidad*. Thomson.
- Fernández, Á. y Motto, M. (2014). *Servicio y atención al cliente en restaurante*. Paraninfo.
- Garvin, D. (1996). *Ocho dimensiones de la calidad*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/137422983/Ocho-Dimensiones-de-Calidad-Definidas-Por-David-a-Garvin>.

- George, D. y Mallery, P. (1995). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed). Allyn & Bacon
- Gil More C. (1996). *Manual aplicativo de la calidad de atención médica*. OPS/OMS.
- Gonzales, S., León, R. y Sánchez, V. (2020). *El desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Pucallpa, 2019* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU.
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del cliente: Conceptos y Herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. Panorama Editorial
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6^a ed.). Mc Graw Hill. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, J. (2014). *Gerencia del Servicio: La clave para ganar todos* (3^a ed.). Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/Gerencia-de-servicio.pdf>
- Kotler P. y Armstrong G. (2012). *Marketing*. (14^a ed.). Pearson.
- Kotler, P. y Bloom, P. (1984). *Marketing professional services*. Prentice Hall
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (14^a ed.). Pearson. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* [tesis de maestría,

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Machoa, D. y Picón, D. (2017). *La gestión y la calidad de servicio del Departamento de Medicina General del Hospital II EsSalud - Pucallpa, 2016* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU: <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3553/000002721T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Martínez, M. (1998). *La investigación cualitativa etnográfica en educación. Manual teórico – práctico* (3ª ed.). Trillas.

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]. Repositorio Institucional UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.

Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M. y Infante, I. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Revista Cubana de Salud Pública, 34(4) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es.

Méndez, A. (2016). *La investigación en la era de la información. Guía para realizar la bibliografía y fichas de trabajo*. México: Trillas. <http://www.economia.unam.mx/academia/inae/pdf/inae1/u115.pdf>

Morillo, M.C. y Morillo, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXII (2) ,111-131. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28049145009>

- Ontón, I., Mendoza, C. y Ponce, S. (2010) *Estudio de calidad de servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y percepción del pasajero turista* [tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4562/ONTON_MENDOZA_PONCE_AEROPUERTO_LIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz, E. (2013). *Atención Básica al cliente*. Instituto Mediterráneo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (2008). *Calidad total en la Gestión de Servicios*. (3a ed.). Díaz de Santos
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988). *A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 – 40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49, 41 – 50.
- Pérez C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC – Chiclayo* [tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf
- Pérez T; Martín, M., Arratia, O. y Galisteo D. (2010) *Innovación en docencia universitaria con Moodle. Casos prácticos* (1ª ed.). Editorial ECU.
- Prieto, J. (2014). *Service management: key to win all*. (3ª ed.). Ecoe Edit

Ramírez, J. y García, S. (2000) *Comunicación y Calidad en la Consultoría Gerencial y el Cambio Organizacional*.

Redacción Gestión. (2017). *Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud. Gestión*. Consultado el 4 de septiembre de 2020.
<https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552-noticia/?ref=gesr>

Requena M. y Serrano G. (2007) *Calidad del servicio desde la perspectiva de cliente usuarios y autopercepción de empresas de captación de talento* [tesis de pregrado, Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio Institucional UCAB:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

Rocha, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018* [tesis de doctorado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU:
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4203/UNU_DOCTORADO_2020_T_MANUEL-ROCHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roldan L. Balbuena J. y Muñoz Y. (2010) *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños* [tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP.
<https://1library.co/document/lzgw67y-calidad-servicio-lealtad-compra-consumidor-supermercados-limenes.html>

Romero, G. y Romero, J. (2006). *Satisfacción de clientes externos de las empresas aseguradoras en el municipio Maracaibo*. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(3), 581 - 591. Recuperado de <http://ve.scielo.org/pdf/rcs/v12n3/art11.pdf>

Salas A. (2018) *Métodos estadísticos para la Investigación Científica*. (1ª ed.). COMPAS

Schiffman, L. y Wisenblit, J. (2015). *Comportamiento del consumidor*. (11ª ed.). Pearson Educación de México S.A.

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (1ª ed.). ESIC.

Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ª ed.). México: Limusa. Recuperado de: <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>

Thompson, O. (1997). *Definición de la satisfacción del usuario*. Publicado el 15 de mayo del 2001. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, M.; Torres, E.; Rojas, D. y Vásquez, C. (2008). *Método de evaluación de la calidad de la información en servicios basado en tratamiento borroso*. Universidad, Ciencia y Tecnología, 12(47), 73-80. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212008000200003&lng=es&tlng=es.

Trujillo, A., Carrete, L., Vera, J., y García, S. (2012). *Servir con calidad en México*. LID editorial.

Zeithaml, V., Bitner, M., y Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios*. McGraw - Hill.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L., (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Calidad de servicio	Berry L. (1993) define a la calidad de servicio como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”	Son los parámetros de confiabilidad, empatía y comunicación que se medirán a través de un cuestionario de escala tipo Likert	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen • Profesionalismo • Garantía 	Ordinal
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Comprensión 	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje claro • Cortesía 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Soluciones creativas • Soluciones adecuadas 	

Variable 2 Satisfacción	Para Kotler y Armstrong (2012), la satisfacción es un nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado que percibe de un producto, con sus expectativas	Operacionalmente se entiende por satisfacción al cliente al proceso de análisis de sus dimensiones: rendimiento percibido, las expectativas y niveles de satisfacción	Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado del Servicio • Seguridad en el servicio • Calidad • Experiencia • Mejora • Tiempo 	Ordinal
			Las expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Recomendaciones • Desempeño • Comunicación • Necesidad 	
			Niveles de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción • Satisfacción • Complacencia 	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado cliente o usuario las preguntas que se presentan están relacionadas a la Calidad de servicio y satisfacción en el servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020. Contesta en la pregunta que se te hace en forma sincera marcando con una (X) la respuesta que consideras que es correcta.

Leyenda	Valoración
Siempre	: 3
A veces	: 2
Nunca	: 1

	ITEMS	1	2	3
	Confiabilidad			
01	En el servicio de traumatología siempre viste de forma adecuada y formal			
02	Usted cree que en los servicios de traumatología cuentan con oficinas adecuadas para la atención al cliente			
03	Los trabajadores del servicio de traumatología son cortes con los clientes o usuarios			
04	Los trabajadores del servicio de traumatología son sinceros siempre con los usuarios o clientes			
05	Los trabajadores del servicio de traumatología responden honestamente siempre las preguntas de todos los usuarios o Clientes			
06	Los trabajadores del servicio de traumatología transmiten Confianza			
07	Los trabajadores del servicio de traumatología están preparados para ofrecer un servicio de calidad			
08	Los trabajadores del servicio de traumatología les agrada decir la verdad generalmente a los usuarios o clientes			
	Empatía			

09	¿Los trabajadores del servicio de traumatología Brindan la atención individualizada a los usuarios o clientes			
10	Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente tratan de entender las peculiaridades de cada uno de los usuarios o clientes			
11	Los trabajadores del servicio de traumatología entienden las preocupaciones de los usuarios o clientes			
12	Los trabajadores del servicio de traumatología siempre se ponen en la situación de los usuarios o cliente			
13	Los trabajadores del servicio de traumatología respetan con empatía las opiniones de los usuarios o clientes?			
14	Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente siempre tiene una buena actitud			
15	Los trabajadores del servicio de traumatología tratan de entender las necesidades de los usuarios o clientes			
	Comunicación			
16	Los trabajadores del servicio de traumatología siempre saben que decir en diversas situaciones			
17	Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente siempre tienen una buena respuesta a cualquier pregunta			
18	Los trabajadores del servicio de traumatología explican de forma clara y sencilla los procedimientos que tienen que seguir			
19	Los trabajadores del servicio de traumatología son coherentes en las explicaciones con los usuarios o clientes			
20	Los trabajadores del servicio de traumatología son claros y fluidos en comunicación con los demás.			
21	Los trabajadores del servicio de traumatología siempre se dejan entender en las asesorías que realizan			
22	Los trabajadores del servicio de traumatología siempre contestan con respeto a las interrogantes			
23	Los trabajadores del servicio de traumatología Son corteses al brindar una respuesta			

24	Los trabajadores del servicio de traumatología son asertivos cuando explican los pasos para solucionar un problema.			
	Capacidad de respuesta			
25	Los trabajadores del servicio de traumatología atienden de forma personalizada a todos los usuarios o clientes			
26	Los trabajadores del servicio de traumatología siempre se preparan en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular			
27	Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente siempre escuchan y asesoran de forma muy particular a cada usuario o cliente			
28	Los trabajadores del servicio de traumatología siempre brindan soluciones nuevas y efectivas para los diversos problemas que se dan			
29	Los trabajadores del servicio de traumatología siempre buscan la solución que este dentro del marco legal			
30	Generalmente me siento satisfechos con la forma como solucionaron los problemas			

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Estimado cliente o usuario las preguntas que se presentan están relacionadas a la Calidad de servicio y satisfacción en el servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020. Contesta en la pregunta que se te hace en forma sincera marcando con una (X) la respuesta que consideras que es correcta.

Leyenda	Valoración	
De acuerdo	:	3
Moderadamente de acuerdo	:	2
En desacuerdo	:	1

	ITEMS	1	2	3
	Rendimiento percibido			
01	Se considera satisfecho por el resultado del servicio que ofrece el servicio de traumatología			
02	Se considera satisfecho con el resultado obtenido en el servicio de traumatología			
03	Considera usted que se sienta seguro del servicio			
04	Considera que el servicio de traumatología transmitió seguridad en la información que se le brindo			
05	Considera que el servicio de traumatología usa productos de Calidad			
06	Considera que la calidad de servicio cumple con la calidad mencionada por el servicio de traumatología			
07	Considera que la experiencia que tiene el servicio de traumatología le hizo sentirse seguro			
08	Considera que la experiencia es importante en el servicio de traumatología			
09	Considera que el servicio de traumatología debería tener algunos cambios en el servicio			
10	Considera que se debería ampliar más servicios el servicio de traumatología			
11	Está conforme con el tiempo de atención			
	Las expectativas			

12	Considera usted que el servicio de traumatología cumplió con los plazos ofrecidos.			
13	Considera que el servicio de traumatología cumplió con brindarle la información necesaria			
14	Considera que el servicio de traumatología debería mejorar la atención al cliente			
15	Considera recomendable los servicios del servicio de traumatología			
16	Considera que el servicio de traumatología toma en cuenta sus recomendaciones.			
17	Considera que el desempeño en la atención al cliente fue rápido y entendible			
18	Considera que el desempeño que tuvo el servicio de traumatología supero sus expectativas			
19	Considera que tuvo problemas para comunicarse con el servicio de traumatología			
20	Considera que el servicio que ofreció la unidad de traumatología se adaptó a sus necesidades.			
	Niveles de satisfacción			
21	Considera usted que ha sentido alguna insatisfacción por los actos del servicio de traumatología			
22	Ha sentido alguna vez incomodidad por los actos de los trabajadores del servicio de traumatología			
23	Se encuentra satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el servicio de traumatología			
24	Se sintió satisfecho en se cliente o usuario con el servicio de Traumatología			
25	Esta usted satisfecha con todas las medidas de seguridad que utilizo el servicio de traumatología			
26	Los trabajadores del servicio de traumatología satisficieron sus Expectativas			

27	Le complace la calidad de servicio que le otorgo el servicio de Traumatología			
28	Le complace la variedad de soluciones que le ofrece el servicio de traumatología para solucionar los retos			
29	Se siente complacido por todo lo que le ofrece el servicio de Traumatología			
30	Se siente complacido de ver su tratamiento concluido.			

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Roger Habraham Tapia Trujillo		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Sector educación		
Institución donde labora:	Sector educación		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación	Trabajo(s) Gestión pública y gobernabilidad realizados		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio
Autora:	Sonia Rosario Bustamante Lopez
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 30 minutos a 45 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes del servicio de traumatología
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 30 reactivos, contiene cuatro dimensiones. La confiabilidad que consta de 8 reactivos, la empatía 7 reactivos, la comunicación que consta 9 reactivos y la capacidad de respuesta que consta de 6 reactivos.

4. SOPORTE TEÓRICO

Variable	Dimensiones	Definición
CALIDAD DE SERVICIO	Confiabilidad	En esta subescala se encuentran varios reactivos que contiene reactivos que principalmente reflejan la imagen profesionalismo y garantía. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una buena confiabilidad en la calidad de servicio. La confiabilidad; es la empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes. (Crosby 1998)
	Empatía	Esta subescala contiene reactivos que principalmente reflejan la atención individualizada y comprensión. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una buena empatía en la calidad de servicio. La empatía; es cuando se posee tanto los conocimiento como la habilidades necesarios de servicios y productos que brinda la compañía para un servicio adecuado al cliente. (Crosby 1998)
	Comunicación	Esta subescala contiene reactivos que principalmente reflejan el lenguaje claro y cortesía. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una buena comunicación en la calidad de servicio. La comunicación; son descritas de forma precisa y en términos sencillos de comprender por parte del consumidor, el servicio y las condiciones comerciales. Refiere en específico a informes detallados en cuanto a emisiones de remisiones o facturas, entrega de mercancía, periodos o fechas de pago, entre otros que soportase la compra. (Crosby 1998)
	Calidad de respuesta	Esta subescala contiene reactivos que principalmente reflejan las soluciones creativas y la solución adecuada. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una buena capacidad de respuesta en la calidad de servicio. (Crosby 1998)

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento cuestionario de calidad de servicio elaborado por Sonia Rosario Bustamante López en el 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

- Primera dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Describir la confiabilidad en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen profesionalismo	1. En el servicio de traumatología siempre viste de forma adecuada y formal	4	4	4	
	2. Usted cree que en los servicios de traumatología cuentan con oficinas adecuadas para la atención al cliente	4	4	4	
	3. Los trabajadores del servicio de traumatología son cortes con los clientes o usuarios	4	4	4	
Garantía	4. Los trabajadores del servicio de traumatología son sinceros siempre con los usuarios o clientes	4	4	4	
	5. Los trabajadores del servicio de traumatología responden honestamente siempre las preguntas de todos los usuarios o clientes	4	4	4	
	6. Los trabajadores del servicio de traumatología transmiten confianza	4	4	4	
	7. Los trabajadores del servicio de traumatología están preparados para ofrecer un servicio de calidad	4	4	4	
	8. Los trabajadores del servicio de traumatología les agrada decir la verdad generalmente a los usuarios o clientes	4	4	4	

- Segunda dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Describir la empatía en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Atención individualizada	9. ¿Los trabajadores del servicio de traumatología Brindan la atención individualizada a los usuarios o clientes	4	4	4	
	10. Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente tratan de entender las peculiaridades de cada uno de los usuarios o clientes	4	4	4	
	11. Los trabajadores del servicio de traumatología entienden las preocupaciones de los usuarios o clientes	4	4	4	
Comprensión	12. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre se ponen en la situación de los usuarios o cliente	4	4	4	
	13. Los trabajadores del servicio de traumatología respetan con empatía las opiniones de los usuarios o clientes?	4	4	4	
	14. Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente siempre tiene una buena actitud	4	4	4	
	15. Los trabajadores del servicio de traumatología tratan de entender las necesidades de los usuarios o clientes	4	4	3	

- Tercera dimensión: Comunicación

Objetivos de la Dimensión: Describir la comunicación en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Lenguaje claro	16. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre saben que decir en diversas situaciones	4	4	4	
	17. Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente siempre tienen una buena respuesta a cualquier pregunta	4	4	4	
	18. Los trabajadores del servicio de traumatología explican de forma clara y sencilla los procedimientos que tienen que seguir	4	4	4	
	19. Los trabajadores del servicio de traumatología son coherente en las explicaciones con los usuarios o clientes	4	4	4	
	20. Los trabajadores del servicio de traumatología son claros y fluidos en comunicación con los demás.	4	4	4	
	21. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre se dejan entender en las asesorías que realizan	4	4	3	
Cortesía	22. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre contestan con respeto a las interrogantes	4	4	4	
	23. Los trabajadores del servicio de traumatología Son corteses al brindar una respuesta	4	4		
	24. Los trabajadores del servicio de traumatología son asertivos cuando explican los pasos para solucionar un problema.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Describir la capacidad de respuesta en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Soluciones creativas	25. Los trabajadores del servicio de traumatología atienden de forma personalizada a todos los usuarios o clientes	4	4	4	
	26. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre se preparan en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular	4	4	4	
	27. Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente siempre escuchan y asesoran de forma muy particular a cada usuario o cliente	4	4	3	
Solución adecuada	28. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre brindan soluciones nuevas y efectivas para los diversos problemas que se dan	4	4	4	
	29. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre buscan la solución que este dentro del marco legal	4	4	4	
	30. Generalmente me siento satisfechos con la forma como solucionaron los problemas	4	4	4	

Firma del evaluador


 Roger Habraham Tapia Trujillo
 DE EN GESTIÓN PÚBLICA Y
 GOBERNABILIDAD
 Dip. 052 - 086334

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Roger Habraham Tapia Trujillo		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Sector educación		
Institución donde labora:	Sector educación		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación	Trabajo(s) Gestión pública y gobernabilidad realizados		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción
Autora:	Sonia Rosario Bustamante Lopez
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 30 minutos a 45 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes del servicio de traumatología
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 30 reactivos, contiene tres dimensiones. El rendimiento percibido que consta de 11 reactivos, las expectativas que consta 9 reactivos y los niveles de satisfacción que consta de 10 reactivos.

4. SOPORTE TEÓRICO

Variable	Dimensiones	Definición
SATISFACCIÓN	Rendimiento percibido	En esta subescala se encuentran varios reactivos que contiene reactivos que principalmente reflejan los resultados de servicio, seguridad en el servicio, calidad, experiencia, mejora y tiempo. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente un buen rendimiento percibido en la satisfacción. El Rendimiento Percibido: Es el resultado que el cliente percibe luego de adquirir el producto o servicio. (Kotler y Armstrong, 2006)
	Las expectativas	En esta subescala se encuentran varios reactivos que contiene reactivos que principalmente reflejan el cumplimiento, recomendaciones, desempeño, comunicación y necesidad. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente buenas expectativas en la satisfacción. Las Expectativas: Es lo que el cliente espera de un producto o servicio y se producen a través de estas cuatro situaciones. El cumplimiento, las recomendaciones, el desempeño y la comunicación. (Kotler y Armstrong, 2006)
	Niveles de satisfacción	En esta subescala se encuentran varios reactivos que contiene reactivos que principalmente reflejan la insatisfacción, satisfacción y complacencia. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una elevada satisfacción. (Kotler y Armstrong, 2006)

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento cuestionario de satisfacción elaborado por Sonia Rosario Bustamante López en el 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

- Primera dimensión: Rendimiento percibido

Objetivos de la Dimensión: Describir rendimiento percibido en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultado del Servicio	1. Se considera satisfecho por el resultado del servicio que ofrece el servicio de traumatología	4	4	4	
	2. Se considera satisfecho con el resultado obtenido en el servicio de traumatología	4	4	4	
Seguridad en el servicio	3. Considera usted que se sienta seguro del servicio	4	4	3	
	4. Considera que el servicio de traumatología transmitió seguridad en la información que se le brindo	4	4	4	
Calidad	5. Considera que el servicio de traumatología usa productos de calidad	4	4	4	
	6. Considera que la calidad de servicio cumple con la calidad mencionada por el servicio de traumatología	4	4	4	
Experiencia	7. Considera que la experiencia que tiene el servicio de traumatología le hizo sentirse seguro	4	4	4	
	8. Considera que la experiencia es importante en el servicio de traumatología	4	4	4	
Mejora	9. Considera que el servicio de traumatología debería tener algunos cambios en el servicio	4	4	4	
	10. Considera que se debería ampliar más servicios el servicio de traumatología	4	4	4	
Tiempo	11. Está conforme con el tiempo de atención	4	4	4	

- Segunda dimensión: Las expectativas

Objetivos de la Dimensión: Describir las expectativas en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Cumplimiento	12. Considera usted que el servicio de traumatología cumplió con los plazos ofrecidos.	4	4	4	
	13. Considera que el servicio de traumatología cumplió con brindarle la información necesaria	4	4	3	
Recomendaciones	14. Considera que el servicio de traumatología debería mejorar la atención al cliente	4	4	4	
	15. Considera recomendable los servicios del servicio de traumatología	4	4	4	
	16. Considera que el servicio de traumatología toma en cuenta sus recomendaciones.	4	4	4	
Desempeño	17. Considera que el desempeño en la atención al cliente fue rápida y entendible	4	4	4	
	18. Considera que el desempeño que tuvo el servicio de traumatología supero sus expectativas	4	4	4	
Comunicación	19. Considera que tuvo problemas para comunicarse con el servicio de traumatología	4	4	4	
Necesidad	20. Considera que el servicio que ofreció la unidad de traumatología se adaptó a sus necesidades.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Niveles de satisfacción

Objetivos de la Dimensión: Describir los niveles de satisfacción en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Insatisfacción	21. Considera usted que ha sentido alguna insatisfacción por los actos del servicio de traumatología	4	4	4	
	22. Ha sentido alguna vez incomodidad por los actos de los trabajadores del servicio de traumatología				
Satisfacción	23. Se encuentra satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el servicio de traumatología	4	4	4	
	24. Se sintió satisfecho en se cliente o usuario con el servicio de traumatología	4	4	4	
	25. Esta usted satisfecha con todas las medidas de seguridad que utilizo el servicio de traumatología	4	4	4	
	26. Los trabajadores del servicio de traumatología satisficieron sus expectativas	4	4	4	
Complacencia	27. Le complace la calidad de servicio que le otorgo el servicio de traumatología	4	4	4	
	28. Le complace la variedad de soluciones que le ofrece el servicio de traumatología para solucionar los retos	4	4	4	
	29. Se siente complacido por todo lo que le ofrece el servicio de traumatología	4	4	4	
	30. Se siente complacido de ver su tratamiento concluido	4	4	4	

Firma del evaluador


Roger Habrham Tapia Trujillo
 D.C. EN GESTIÓN PÚBLICA Y
 GOBERNABILIDAD
 Dip. 052 - 086334



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionario de calidad de servicio y cuestionario de satisfacción que la investigadora Sonia Rosario Bustamante López usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables de calidad de servicio y satisfacción. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

04 de octubre de 2020

Homar Lozano López
Mg. Gestión Pública

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Catherine Ferreyros De Olivari		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa ()	Organizacional (X)
Social ()			
Áreas de experiencia profesional:	Sector educación		
Institución donde labora:	Sector educación		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación	Trabajo(s) Gestión pública y gobernabilidad		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE CUESTIONARIO DE SATISFACCION

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción
Autora:	Sonia Rosario Bustamante Lopez
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 30 minutos a 45 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes del servicio de traumatología
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 30 reactivos, contiene tres dimensiones. El rendimiento percibido que consta de 11 reactivos, las expectativas que consta 9 reactivos y los niveles de satisfacción que consta de 10 reactivos.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa REFORMA Y MODERNIZACION DEL ESTADO como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Homar Lozano López		
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()		
Área de Formación académica:	Clínica () Social ()	Educativa () Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Sector Poder Judicial		
Institución donde labora:	Sector Poder Judicial		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (x) Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación	Trabajo(s) Gestión pública		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio
Autora:	Sonia Rosario Bustamante Lopez
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 30 minutos a 45 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes del servicio de traumatología
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 30 reactivos, contiene cuatro dimensiones. La confiabilidad que consta de 8 reactivos, la empatía 7 reactivos, la comunicación que consta 9 reactivos y la capacidad de respuesta que consta de 6 reactivos.

4. SOPORTE TEÓRICO

Variable	Dimensiones	Definición
CALIDAD DE SERVICIO	Confiabilidad	En esta subescala se encuentran varios reactivos que contiene reactivos que principalmente reflejan la imagen profesionalismo y garantía. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una buena confiabilidad en la calidad de servicio. La confiabilidad; es la empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes. (Crosby 1998)
	Empatía	Esta subescala contiene reactivos que principalmente reflejan la atención individualizada y comprensión. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una buena empatía en la calidad de servicio. La empatía; es cuando se posee tanto los conocimiento como la habilidades necesarios de servicios y productos que brinda la compañía para un servicio adecuado al cliente. (Crosby 1998)
	Comunicación	Esta subescala contiene reactivos que principalmente reflejan el lenguaje claro y cortesía. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una buena comunicación en la calidad de servicio. La comunicación; son descritas de forma precisa y en términos sencillos de comprender por parte del consumidor, el servicio y las condiciones comerciales. Refiere en específico a informes detallados en cuanto a emisiones de remisiones o facturas, entrega de mercancía, períodos o fechas de pago, entre otros que soportase la compra. (Crosby 1998)
	Calidad de respuesta	Esta subescala contiene reactivos que principalmente reflejan las soluciones creativas y la solución adecuada. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una buena capacidad de respuesta en la calidad de servicio. (Crosby 1998)

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento cuestionario de calidad de servicio elaborado por Sonia Rosario Bustamante López en el 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

- Primera dimensión: Confiabilidad
Objetivos de la Dimensión: Describir la confiabilidad en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen profesionalismo	1. En el servicio de traumatología siempre viste de forma adecuada y formal	4	4	4	
	2. Usted cree que en los servicios de traumatología cuentan con oficinas adecuadas para la atención al cliente	4	4	4	
	3. Los trabajadores del servicio de traumatología son cortes con los clientes o usuarios	4	4	4	
Garantía	4. Los trabajadores del servicio de traumatología son sinceros siempre con los usuarios o clientes	4	4	4	
	5. Los trabajadores del servicio de traumatología responden honestamente siempre las preguntas de todos los usuarios o clientes	4	4	4	
	6. Los trabajadores del servicio de traumatología transmiten confianza	4	4	4	
	7. Los trabajadores del servicio de traumatología están preparados para ofrecer un servicio de calidad	4	4	4	
	8. Los trabajadores del servicio de traumatología les agrada decir la verdad generalmente a los usuarios o clientes	4	4	4	

- Segunda dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Describir la empatía en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Atención individualizada	9. ¿Los trabajadores del servicio de traumatología Brindan la atención individualizada a los usuarios o clientes	4	4	4	
	10. Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente tratan de entender las peculiaridades de cada uno de los usuarios o clientes	4	4	4	
	11. Los trabajadores del servicio de traumatología entienden las preocupaciones de los usuarios o clientes	4	4	4	
Comprensión	12. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre se ponen en la situación de los usuarios o cliente	4	4	4	
	13. Los trabajadores del servicio de traumatología respetan con empatía las opiniones de los usuarios o clientes?	4	4	4	
	14. Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente siempre tiene una buena actitud	4	4	4	
	15. Los trabajadores del servicio de traumatología tratan de entender las necesidades de los usuarios o clientes	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación

Objetivos de la Dimensión: Describir la comunicación en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Lenguaje claro	16. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre saben que decir en diversas situaciones	4	4	4	
	17. Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente siempre tienen una buena respuesta a cualquier pregunta	4	4	4	
	18. Los trabajadores del servicio de traumatología explican de forma clara y sencilla los procedimientos que tienen que seguir	4	4	4	
	19. Los trabajadores del servicio de traumatología son coherente en las explicaciones con los usuarios o clientes	4	4	4	
	20. Los trabajadores del servicio de traumatología son claros y fluidos en comunicación con los demás.	4	4	4	
	21. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre se dejan entender en las asesorías que realizan	4	4	4	
Cortesía	22. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre contestan con respeto a las interrogantes	4	4	4	
	23. Los trabajadores del servicio de traumatología Son corteses al brindar una respuesta	4	4	4	
	24. Los trabajadores del servicio de traumatología son asertivos cuando explican los pasos para solucionar un problema.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Describir la capacidad de respuesta en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Soluciones creativas	25. Los trabajadores del servicio de traumatología atienden de forma personalizada a todos los usuarios o clientes	4	4	4	
	26. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre se preparan en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular	4	4	4	
	27. Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente siempre escuchan y asesoran de forma muy particular a cada usuario o cliente	4	4	4	
Solución adecuada	28. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre brindan soluciones nuevas y efectivas para los diversos problemas que se dan	4	4	4	
	29. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre buscan la solución que este dentro del marco legal	4	4	4	
	30. Generalmente me siento satisfechos con la forma como solucionaron los problemas	4	4	4	


Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa REFORMA Y MODERNIZACION DEL ESTADO como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Homar Lozano López		
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()		
Área de Formación académica:	Clinica () Social ()	Educativa () Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Sector educación		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación	Trabajo(s) Gestión publica		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE CUESTIONARIO DE SATISFACCION

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción
Autora:	Sonia Rosario Bustamante Lopez
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 30 minutos a 45 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes del servicio de traumatología
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 30 reactivos, contiene tres dimensiones. El rendimiento percibido que consta de 11 reactivos, las expectativas que consta 9 reactivos y los niveles de satisfacción que consta de 10 reactivos.

4. SOPORTE TEÓRICO

Variable	Dimensiones	Definición
SATISFACCIÓN	Rendimiento percibido	En esta subescala se encuentran varios reactivos que contiene reactivos que principalmente reflejan los resultados de servicio, seguridad en el servicio, calidad, experiencia, mejora y tiempo. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente un buen rendimiento percibido en la satisfacción. El Rendimiento Percibido: Es el resultado que el cliente percibe luego de adquirir el producto o servicio. (Kotler y Armstrong, 2006)
	Las expectativas	En esta subescala se encuentran varios reactivos que contiene reactivos que principalmente reflejan el cumplimiento, recomendaciones, desempeño, comunicación y necesidad. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente buenas expectativas en la satisfacción. Las Expectativas: Es lo que el cliente espera de un producto o servicio y se producen a través de estas cuatro situaciones. El cumplimiento, las recomendaciones, el desempeño y la comunicación. (Kotler y Armstrong, 2006)
	Niveles de satisfacción	En esta subescala se encuentran varios reactivos que contiene reactivos que principalmente reflejan la insatisfacción, satisfacción y complacencia. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una elevada satisfacción. (Kotler y Armstrong, 2006)

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento cuestionario de calidad de servicio elaborado por Sonia Rosario Bustamante López en el 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACION

- Primera dimensión: Rendimiento percibido
Objetivos de la Dimensión: Describir rendimiento percibido en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultado del Servicio	1. Se considera satisfecho por el resultado del servicio que ofrece el servicio de traumatología	4	4	4	
	2. Se considera satisfecho con el resultado obtenido en el servicio de traumatología	4	4	4	
Seguridad en el servicio	3. Considera usted que se sienta seguro del servicio	4	4	4	
	4. Considera que el servicio de traumatología transmitió seguridad en la información que se le brindo	4	4	4	
Calidad	5. Considera que el servicio de traumatología usa productos de calidad	4	4	4	
	6. Considera que la calidad de servicio cumple con la calidad mencionada por el servicio de traumatología	4	4	4	
Experiencia	7. Considera que la experiencia que tiene el servicio de traumatología le hizo sentirse seguro	4	4	4	
	8. Considera que la experiencia es importante en el servicio de traumatología	4	4	4	
Mejora	9. Considera que el servicio de traumatología debería tener algunos cambios en el servicio	4	4	4	
	10. Considera que se debería ampliar más servicios el servicio de traumatología	4	4	4	
Tiempo	11. Está conforme con el tiempo de atención	4	4	4	

- Segunda dimensión: Las expectativas

Objetivos de la Dimensión: Describir las expectativas en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Cumplimiento	12. Considera usted que el servicio de traumatología cumplió con los plazos ofrecidos.	4	4	4	
	13. Considera que el servicio de traumatología cumplió con brindarle la información necesaria	4	4	4	
Recomendaciones	14. Considera que el servicio de traumatología debería mejorar la atención al cliente	4	4	4	
	15. Considera recomendable los servicios del servicio de traumatología	4	4	4	
	16. Considera que el servicio de traumatología toma en cuenta sus recomendaciones.	4	4	4	
Desempeño	17. Considera que el desempeño en la atención al cliente fue rápida y entendible	4	4	4	
	18. Considera que el desempeño que tuvo el servicio de traumatología supero sus expectativas	4	4	4	
Comunicación	19. Considera que tuvo problemas para comunicarse con el servicio de traumatología	4	4	4	
Necesidad	20. Considera que el servicio que ofreció la unidad de traumatología se adaptó a sus necesidades.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Niveles de satisfacción

Objetivos de la Dimensión: Describir los niveles de satisfacción en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Insatisfacción	21. Considera usted que ha sentido alguna insatisfacción por los actos del servicio de traumatología	4	4	4	
	22. Ha sentido alguna vez incomodidad por los actos de los trabajadores del servicio de traumatología	4	4	4	
Satisfacción	23. Se encuentra satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el servicio de traumatología	4	4	4	
	24. Se sintió satisfecho en se cliente o usuario con el servicio de traumatología	4	4	4	
	25. Esta usted satisfecha con todas las medidas de seguridad que utilizo el servicio de traumatología	4	4	4	
	26. Los trabajadores del servicio de traumatología satisficieron sus expectativas	4	4	4	
Complacencia	27. Le complace la calidad de servicio que le otorgo el servicio de traumatología	4	4	4	
	28. Le complace la variedad de soluciones que le ofrece el servicio de traumatología para solucionar los retos	4	4	4	
	29. Se siente complacido por todo lo que le ofrece el servicio de traumatología	4	4	4	
	30. Se siente complacido de ver su tratamiento concluido	4	4	4	


Firma del evaluador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionario de calidad de servicio y cuestionario de satisfacción que la investigadora Sonia Rosario Bustamante López usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables de calidad de servicio y satisfacción. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

04 de octubre de 2020

Catherine Ferreyros De Olivari
Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Catherine Ferreyros De Olivari		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa ()	Organizacional (X)
Social ()			
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Sector Poder Judicial		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (x)	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación	Trabajo(s) Gestión pública Y gobernabilidad		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio
Autora:	Sonia Rosario Bustamante Lopez
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 30 minutos a 45 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes del servicio de traumatología
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 30 reactivos, contiene cuatro dimensiones. La confiabilidad que consta de 8 reactivos, la empatía 7 reactivos, la comunicación que consta 9 reactivos y la capacidad de respuesta que consta de 6 reactivos.

4. SOPORTE TEÓRICO

Variable	Dimensiones	Definición
CALIDAD DE SERVICIO	Confiabilidad	En esta subescala se encuentran varios reactivos que contiene reactivos que principalmente reflejan la imagen profesionalismo y garantía. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una buena confiabilidad en la calidad de servicio. La confiabilidad; es la empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes. (Crosby 1998)
	Empatía	Esta subescala contiene reactivos que principalmente reflejan la atención individualizada y comprensión. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una buena empatía en la calidad de servicio. La empatía; es cuando se posee tanto los conocimientos como las habilidades necesarios de servicios y productos que brinda la compañía para un servicio adecuado al cliente. (Crosby 1998)
	Comunicación	Esta subescala contiene reactivos que principalmente reflejan el lenguaje claro y cortés. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una buena comunicación en la calidad de servicio. La comunicación; son descritas de forma precisa y en términos sencillos de comprender por parte del consumidor, el servicio y las condiciones comerciales. Refiere en específico a informes detallados en cuanto a emisiones de remisiones o facturas, entrega de mercancía, períodos o fechas de pago, entre otros que soportase la compra. (Crosby 1998)
	Calidad de respuesta	Esta subescala contiene reactivos que principalmente reflejan las soluciones creativas y la solución adecuada. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una buena capacidad de respuesta en la calidad de servicio. (Crosby 1998)

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento cuestionario de calidad de servicio elaborado por Sonia Rosario Bustamante López en el 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

- Primera dimensión: Confiabilidad
Objetivos de la Dimensión: Describir la confiabilidad en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen profesionalismo	1. En el servicio de traumatología siempre viste de forma adecuada y formal	4	4	4	
	2. Usted cree que en los servicios de traumatología cuentan con oficinas adecuadas para la atención al cliente	4	4	4	
	3. Los trabajadores del servicio de traumatología son cortos con los clientes o usuarios	4	4	4	
Garantía	4. Los trabajadores del servicio de traumatología son sinceros siempre con los usuarios o clientes	4	4	4	
	5. Los trabajadores del servicio de traumatología responden honestamente siempre las preguntas de todos los usuarios o clientes	4	4	4	
	6. Los trabajadores del servicio de traumatología transmiten confianza	4	4	4	
	7. Los trabajadores del servicio de traumatología están preparados para ofrecer un servicio de calidad	4	4	4	
	8. Los trabajadores del servicio de traumatología les agrada decir la verdad generalmente a los usuarios o clientes	4	4	4	

- Segunda dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Describir la empatía en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Atención individualizada	9. ¿Los trabajadores del servicio de traumatología Brindan la atención individualizada a los usuarios o clientes	4	4	4	
	10. Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente tratan de entender las peculiaridades de cada uno de los usuarios o clientes	4	4	4	
	11. Los trabajadores del servicio de traumatología entienden las preocupaciones de los usuarios o clientes	4	4	4	
Comprensión	12. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre se ponen en la situación de los usuarios o cliente	4	4	4	
	13. Los trabajadores del servicio de traumatología respetan con empatía las opiniones de los usuarios o clientes?	4	4	4	
	14. Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente siempre tiene una buena actitud	4	4	4	
	15. Los trabajadores del servicio de traumatología tratan de entender las necesidades de los usuarios o clientes	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación

Objetivos de la Dimensión: Describir la comunicación en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Lenguaje claro	16. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre saben que decir en diversas situaciones	4	4	4	
	17. Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente siempre tienen una buena respuesta a cualquier pregunta	4	4	4	
	18. Los trabajadores del servicio de traumatología explican de forma clara y sencilla los procedimientos que tienen que seguir	4	4	4	
	19. Los trabajadores del servicio de traumatología son coherentes en las explicaciones con los usuarios o clientes	4	4	4	
	20. Los trabajadores del servicio de traumatología son claros y fluidos en comunicación con los demás.	4	4	4	
	21. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre se dejan entender en las asesorías que realizan	4	4	4	
Cortesía	22. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre contestan con respeto a las interrogantes	4	4	4	
	23. Los trabajadores del servicio de traumatología son corteses al brindar una respuesta	4	4	4	
	24. Los trabajadores del servicio de traumatología son asertivos cuando explican los pasos para solucionar un problema.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Describir la capacidad de respuesta en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Soluciones creativas	25. Los trabajadores del servicio de traumatología atienden de forma personalizada a todos los usuarios o clientes	4	4	4	
	26. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre se preparan en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular	4	4	4	
	27. Los trabajadores del servicio de traumatología generalmente siempre escuchan y asesoran de forma muy particular a cada usuario o cliente	4	4	4	
Solución adecuada	28. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre brindan soluciones nuevas y efectivas para los diversos problemas que se dan	4	4	4	
	29. Los trabajadores del servicio de traumatología siempre buscan la solución que este dentro del marco legal	4	4	4	
	30. Generalmente me siento satisfechos con la forma como solucionaron los problemas	4	4	4	


Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Catherine Ferreyros De Olivari		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa ()	Organizacional (X)
Social ()			
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Sector educación		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación	Trabajo(s) Gestión pública y gobernabilidad		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE CUESTIONARIO DE SATISFACCION

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción
Autora:	Sonia Rosario Bustamante Lopez
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 30 minutos a 45 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes del servicio de traumatología
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 30 reactivos, contiene tres dimensiones. El rendimiento percibido que consta de 11 reactivos, las expectativas que consta 9 reactivos y los niveles de satisfacción que consta de 10 reactivos.

4. SOPORTE TEÓRICO

Variable	Dimensiones	Definición
SATISFACCIÓN	Rendimiento percibido	En esta subescala se encuentran varios reactivos que contiene reactivos que principalmente reflejan los resultados de servicio, seguridad en el servicio, calidad, experiencia, mejora y tiempo. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente un buen rendimiento percibido en la satisfacción. El Rendimiento Percibido: Es el resultado que el cliente percibe luego de adquirir el producto o servicio. (Kotler y Armstrong, 2006)
	Las expectativas	En esta subescala se encuentran varios reactivos que contiene reactivos que principalmente reflejan el cumplimiento, recomendaciones, desempeño, comunicación y necesidad. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente buenas expectativas en la satisfacción. Las Expectativas: Es lo que el cliente espera de un producto o servicio y se producen a través de estas cuatro situaciones. El cumplimiento, las recomendaciones, el desempeño y la comunicación. (Kotler y Armstrong, 2006)
	Niveles de satisfacción	En esta subescala se encuentran varios reactivos que contiene reactivos que principalmente reflejan la insatisfacción, satisfacción y complacencia. Una puntuación elevada en esta subescala indicaría a una persona que siente una elevada satisfacción. (Kotler y Armstrong, 2006)

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento cuestionario de calidad de servicio elaborado por Sonia Rosario Bustamante López en el 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACION

- Primera dimensión: Rendimiento percibido
Objetivos de la Dimensión: Describir rendimiento percibido en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultado del Servicio	1. Se considera satisfecho por el resultado del servicio que ofrece el servicio de traumatología	4	4	4	
	2. Se considera satisfecho con el resultado obtenido en el servicio de traumatología	4	4	4	
Seguridad en el servicio	3. Considera usted que se sienta seguro del servicio	4	4	4	
	4. Considera que el servicio de traumatología transmitió seguridad en la información que se le brindo	4	4	4	
Calidad	5. Considera que el servicio de traumatología usa productos de calidad	4	4	4	
	6. Considera que la calidad de servicio cumple con la calidad mencionada por el servicio de traumatología	4	4	4	
Experiencia	7. Considera que la experiencia que tiene el servicio de traumatología le hizo sentirse seguro	4	4	4	
	8. Considera que la experiencia es importante en el servicio de traumatología	4	4	4	
Mejora	9. Considera que el servicio de traumatología debería tener algunos cambios en el servicio	4	4	4	
	10. Considera que se debería ampliar más servicios el servicio de traumatología	4	4	4	
Tiempo	11. Está conforme con el tiempo de atención	4	4	4	

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACION

- Primera dimensión: Rendimiento percibido
Objetivos de la Dimensión: Describir rendimiento percibido en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultado del Servicio	1. Se considera satisfecho por el resultado del servicio que ofrece el servicio de traumatología	4	4	4	
	2. Se considera satisfecho con el resultado obtenido en el servicio de traumatología	4	4	4	
Seguridad en el servicio	3. Considera usted que se sienta seguro del servicio	4	4	4	
	4. Considera que el servicio de traumatología transmitió seguridad en la información que se le brindo	4	4	4	
Calidad	5. Considera que el servicio de traumatología usa productos de calidad	4	4	4	
	6. Considera que la calidad de servicio cumple con la calidad mencionada por el servicio de traumatología	4	4	4	
Experiencia	7. Considera que la experiencia que tiene el servicio de traumatología le hizo sentirse seguro	4	4	4	
	8. Considera que la experiencia es importante en el servicio de traumatología	4	4	4	
Mejora	9. Considera que el servicio de traumatología debería tener algunos cambios en el servicio	4	4	4	
	10. Considera que se debería ampliar más servicios el servicio de traumatología	4	4	4	
Tiempo	11. Está conforme con el tiempo de atención	4	4	4	

- Segunda dimensión: Las expectativas

Objetivos de la Dimensión: Describir las expectativas en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Cumplimiento	12. Considera usted que el servicio de traumatología cumplió con los plazos ofrecidos.	4	4	4	
	13. Considera que el servicio de traumatología cumplió con brindarle la información necesaria	4	4	4	
Recomendaciones	14. Considera que el servicio de traumatología debería mejorar la atención al cliente	4	4	4	
	15. Considera recomendable los servicios del servicio de traumatología	4	4	4	
	16. Considera que el servicio de traumatología toma en cuenta sus recomendaciones.	4	4	4	
Desempeño	17. Considera que el desempeño en la atención al cliente fue rápida y entendible	4	4	4	
	18. Considera que el desempeño que tuvo el servicio de traumatología supero sus expectativas	4	4	4	
Comunicación	19. Considera que tuvo problemas para comunicarse con el servicio de traumatología	4	4	4	
Necesidad	20. Considera que el servicio que ofreció la unidad de traumatología se adaptó a sus necesidades.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Niveles de satisfacción

Objetivos de la Dimensión: Describir los niveles de satisfacción en el servicio de traumatología.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Insatisfacción	21. Considera usted que ha sentido alguna insatisfacción por los actos del servicio de traumatología	4	4	4	
	22. Ha sentido alguna vez incomodidad por los actos de los trabajadores del servicio de traumatología	4	4	4	
Satisfacción	23. Se encuentra satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el servicio de traumatología	4	4	4	
	24. Se sintió satisfecho en ser cliente o usuario con el servicio de traumatología	4	4	4	
	25. Esta usted satisfecha con todas las medidas de seguridad que utilizó el servicio de traumatología	4	4	4	
	26. Los trabajadores del servicio de traumatología satisficieron sus expectativas	4	4	4	
Complacencia	27. Le complace la calidad de servicio que le otorgó el servicio de traumatología	4	4	4	
	28. Le complace la variedad de soluciones que le ofrece el servicio de traumatología para solucionar los retos	4	4	4	
	29. Se siente complacido por todo lo que le ofrece el servicio de traumatología	4	4	4	
	30. Se siente complacido de ver su tratamiento concluido	4	4	4	


Firma del evaluador

Anexo 4. Matriz de operacionalización de variables

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y las expectativas del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O1: Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020</p> <p>O2: Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020</p> <p>O3: Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020</p> <p>O4: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020</p> <p>O5: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020</p> <p>O6: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y las expectativas del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020</p> <p>O7: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Ha: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.</p> <p>H2: Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.</p> <p>H3: Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.</p> <p>H4: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.</p> <p>H5: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.</p> <p>H6: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y las expectativas del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.</p> <p>H7: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Satisfacción</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Comunicación</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Rendimiento percibido</p> <p>Las expectativas</p> <p>Niveles de satisfacción</p>	<p>Tipo de investigación: Básico</p> <p>Diseño de investigación: No experimental correlacional</p> <p>Población: 1747 pacientes del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.</p> <p>Muestra: 70 pacientes</p> <p>Muestreo: Probabilístico</p>

Anexo 5. Prueba de confiabilidad

ALFA DE CRONBACH DE LA VARIABLE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	Sumatoria de Items
Sujeto 1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	39
Sujeto 2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	50
Sujeto 3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	54
Sujeto 4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	68	
Sujeto 5	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	80	
Sujeto 6	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	82	
Sujeto 7	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	46	
Sujeto 8	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	69
Sujeto 9	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	40
Sujeto 10	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	56
	0.6	0.5	0.5	0.4	0.2	0.6	0.4	0.7	0.4	0.5	0.7	0.6	0.4	0.4	0.2	0.2	0.5	0.3	0.5	0.5	0.2	0.3	0.5	0.4	0.4	0.3	0.6	0.7	0.4	0.3	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de Items
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Items
 S_T^2 : Varianza de la suma de los Items
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

S_T^2 : 219.24

$\sum S_i^2$: 12.80

K: El número de Items	30
$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Items	12.80
S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items	219.24
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach	¿?

Procedemos:

$\alpha = 30 / (30-1) \quad (1 - (12.80/219.24)) \quad 0.974086028$

$\alpha = 1.03448276 \quad 0.94161649$

$\alpha = 0.974086$

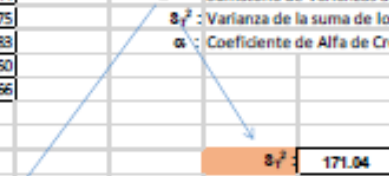
$\alpha = 0.97$

ALFA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	Sumatoria de Items		
Sujeto 1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	66	
Sujeto 2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	49	
Sujeto 3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48		
Sujeto 4	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	60		
Sujeto 5	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	43		
Sujeto 6	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	44		
Sujeto 7	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	75		
Sujeto 8	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	83		
Sujeto 9	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	50		
Sujeto 10	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	66		
	0.6	0.6	0.6	0.5	0.6	0.4	0.4	0.6	0.7	0.4	0.6	0.4	0.4	0.4	0.3	0.7	0.6	0.7	0.5	0.5	0.4	0.5	0.5	0.4	0.5	0.5	0.5	0.3	0.5	0.3			
																															Σ S_i²	171.04	
																															Σ s_i²	14.62	
																															K: El número de Items	30	
																															Σ S_i²: Sumatoria de las Varianzas de los Items	14.62	
																															S_T²: La Varianza de la suma de los Items	171.04	
																															α: Coeficiente de Alfa de Cronbach	¿?	
																															Procedemos:		
																															α: 30 / (30 - 1)	(1 - (14.62 / 171.04))	0.94605819
																															α: 1.08448276	0.91452292	
																															α: 0.946058		
																															α: 0.95		

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de Items
 Σ S_i²: Sumatoria de Varianzas de los Items
 S_T²: Varianza de la suma de los Items
 α: Coeficiente de Alfa de Cronbach



Anexo 6. Solicitud de permiso de trabajo de investigación



Solicito: Permiso para realizar trabajo de investigación

Doctor
Raúl Wilfredo Huasasquichi Vásquez
Director Ejecutivo del Hospital Amazónico



Presente. -

Yo Sonia Rosario Bustamante López, identificada con DNI N° 00095026, con domicilio real en el Jr. Roca Fuerte N° 220 – distrito de Callería, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que siendo estudiante en la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, solicito el permiso para realizar mi trabajo de investigación denominado "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO, 2020"

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted Señor Director Ejecutivo acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Pucallpa, 15 de octubre del 2020

SONIA ROSARIO BUSTAMANTE LÓPEZ
DNI N° 00095026