



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La calidad de servicio en el Área de Admisión y satisfacción del
paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, distrito –
Cercado de Lima, año 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Ircañaupa Pacherez, Félix Augusto (ORCID: 0000-0003-3467-1649)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (ORCID: 0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2013

Dedicatoria

Quiero dedicarle este trabajo a Dios por darme la vida y fortaleza para salir adelante y terminar este proyecto de investigación. A mis padres por el apoyo brindado en los momentos más difíciles.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por protegerme en el camino de la vida, darme fuerzas para superar obstáculos y guiarme en el camino correcto.

A mis padres, por el apoyo y el ejemplo que me han sabido enseñar y, sobre todo, a no rendirme ante nada si ser perseverante en todo.

Gracias a todas las personas que han podido apoyarme directa e indirectamente en la realización de este proyecto de investigación.

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	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variable y operacionalización	20
3.3. Población muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de: Calidad de servicio del área de Admisión	21
Tabla 2. Matriz de operacionalización de: Satisfacción del paciente	21
Tabla 3. Población y muestra de estudio	22
Tabla 4. Ficha técnica 1: Calidad del servicio	23
Tabla 5. Ficha técnica 2: satisfacción del paciente	24
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad de los instrumentos	24
Tabla 7. Niveles de confiabilidad	25
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la dimensión tangibilidad	26
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la dimensión fiabilidad	27
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la dimensión capacidad de respuesta	28
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la dimensión seguridad	29
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la dimensión empatía	30
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la variable calidad de servicio	31
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la variable satisfacción del paciente	32
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según calidad del servicio y satisfacción del paciente	33
Tabla 16. Coeficiente de correlación de Spearman: calidad del servicio y satisfacción del paciente	34
Tabla 17. Coeficiente de correlación de Spearman: tangibilidad y satisfacción del paciente	34
Tabla 18. Coeficiente de correlación de Spearman: fiabilidad y satisfacción del paciente	35
Tabla 19. Coeficiente de correlación de Spearman: capacidad de respuesta y satisfacción del paciente	35
Tabla 20. Coeficiente de correlación de Spearman: seguridad y satisfacción del paciente	36
Tabla 21. Coeficiente de correlación de Spearman: empatía y satisfacción del paciente	36

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Gráfico de barras de tangibilidad	26
Figura 2. Gráfica de barras de fiabilidad	27
Figura 3. Gráfica de barras de capacidad de respuestas	28
Figura 4. Gráfica de barras de seguridad	29
Figura 5. Gráfica de barras de empatía	30
Figura 6. Gráfica de barras de calidad del servicio	31
Figura 7. Gráfica de barras de satisfacción del paciente	32

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio en el área de admisión y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal. La población objeto de estudio fueron los pacientes en el Instituto Nacional Materno Perinatal, la muestra del estudio estuvo conformada por 68 pacientes; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumento el cuestionario compuesta de 22 preguntas para la variable calidad del servicio y 35 preguntas en la variable satisfacción del paciente medidas en la escala de Likert, los datos son procesados mediante el software estadístico SPSS 23, lográndose medir la confiabilidad del instrumento mediante el alfa de cronbach, y la correlación se obtuvo mediante rho de Spearman, encontrándose una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ($r_s = 0.896$) entre calidad de servicio en el área de admisión y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal , 2013.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

The present work of investigation had as principal aim determine the relation between the quality of service in admission and the satisfaction of the patient in the National Mother Institute Perinatal. The population object of study they were patient in the National Mother Institute Perinatal, the sample of the study was shaped by 68 patients; for the compilation of information the technology of the survey was in use. Since I orchestrate the questionnaire composed of 22 questions for the variable quality of the service and 35 questions in the variable satisfaction of the patient measured in Likert's scale, the information is processed by means of the statistical software SPSS 23, Being achieved to measure the reliability of the instrument by means of the alfa of Cronbach, and the correlation was obtained by means of rho of Spearman, being a linear statistically significant very high relation ($r_s = 0.896$) between quality of service in the area of admission and the satisfaction of the patient in the National Mother Institute Perinatal, 2013.

Keywords: quality of service, satisfaction of the patient.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación, tiene como fundamento buscar la relación que existe entre la calidad de servicio en el área de admisión y satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Distrito – Cercado de Lima.

Es por ello que el objetivo general es determinar si existe relación entre la calidad del servicio en el área de hospitalización y la satisfacción del paciente. Se han propuesto hipótesis específicas para fortalecer el apoyo a este informe. Asimismo, se realiza el procesamiento de datos e interpretaciones relacionadas para demostrar estadísticamente la existencia de relaciones entre las variables de estudio.

La calidad del servicio debe basarse en actividades que aseguren una asistencia sanitaria accesible y equitativa con los profesionales óptimos y los recursos disponibles, y aseguren la satisfacción del paciente con la atención recibida. Este resultado, que expresa una apreciación individual y subjetiva, es el indicador que mas se utiliza para evaluar la calidad de la atención en los servicios de salud y su medición se expresa en la satisfacción del paciente

Esta investigación se divide en ocho capítulos. El primero se expone la introducción, en el segundo se representa el marco referencial junto al marco teórico, antecedentes, problema, justificación, objetivos, bases teóricas y el marco conceptual. El tercer capítulo analiza la metodología de la investigación. El cuarto capítulo los resultados; el quinto la discusión, el sexto las conclusiones, el sétimo las recomendaciones y el octavo las referencias bibliográficas, finalizando con los anexos.

En la investigación se formuló el problema general como ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima-2013? Así también, los problemas específicos fueron: a) ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno perinatal, Cercado de Lima-2013?; b) ¿De qué manera se relaciona la tangibilidad en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal?; c) ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima-2013?; d) ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima-2013?; e) ¿De qué manera se relaciona la seguridad en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima-2013?; f) ¿De qué

manera se relaciona la empatía en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima-2013?

Además, el estudio tuvo una justificación práctica que refleja la importancia de los aportes a través de la aplicación de estrategias, las mismas que surgirán de los resultados de la eficiencia en el servicio y complacencia del paciente. Además, el beneficio sería para la comunidad del Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima-2013.

De igual forma, en la justificación social se buscó generar oportunidad de creación de nuevas estrategias para una mejora de condiciones. Solo así se puede proporcionar un servicio especializado, rápido, eficiente y efectivo a las pacientes gestantes.

Como parte de la justificación económica, se explicó que se ayudará a optimizar la eficacia de las prestaciones en el departamento de Admisión, permitiendo la atracción de nuevas pacientes y generar ingresos económicos para la sostenibilidad del Instituto Nacional Materno Perinatal. El hospital en mención se financia de dos maneras: recursos recaudados del paciente y el presupuesto anual asignado por el Ministerio de Salud. Este segundo ingreso se destina a obras, compra de bienes, servicios, capacitaciones, entre otras necesidades institucionales.

En resumen, se ha establecido el objetivo general de Determinar como la calidad de servicio en el área de Admisión se correlaciona con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima-2013. También, se tuvo los siguientes objetivos específicos: a) Determinar de qué manera se relaciona la tangibilidad en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima- 2013; b) Determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima- 2013; c) Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima-2013; d) Determinar de qué manera se relaciona la seguridad en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima- 2013; e) Determinar de qué manera se relaciona la empatía en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima-2013.

Finalmente, se presentó la hipótesis general como Existe un nexo altamente importante entre la calidad de servicio en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, distrito Cercado de Lima, año 2013. Las hipótesis específicas se plantearon de la siguiente manera: a) Existe una conexión sustancial entre

la tangibilidad en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013; b) Hay una dependencia significativa entre la fiabilidad en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Perinatal, Cercado de Lima, 2013; c) Se da una correlación muy fundamental capacidad de respuesta en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno perinatal, Cercado de Lima, 2013; d) Existe correspondencia esencial entre la seguridad en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013; e) Existe una conexión esencial entre la empatía en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Alva, Barrera y Chucos (2012) realizaron la investigación. Su propósito fue la determinación del nivel de complacencia del paciente ambulatorio en el Puesto de salud Naval de Ventanilla en el periodo de abril-junio 2012. Se desarrolló el diseño descriptivo, de corte transversal. La muestra se conformó por 205 beneficiarios. Los hallazgos pusieron en evidencia que el 56,6% de los pacientes se encontró satisfecho respecto a la calidad de atención que se brinda en el puesto de salud Médica Naval, el 33,7% dijo estar satisfecho de manera regular y el 9,8% no satisfecho.

Cabello y Chirinos (2012) llevaron a cabo una investigación, cuyo objetivo fue hacer una validación y evaluación acerca de la aplicabilidad de encuestas para medir el nivel de satisfacción de los pacientes en consultorios externos y emergencias de un nosocomio público. Este estudio fue de tipo descriptivo, transversal, se basó en la encuesta SERVQUAL. Con respecto a la validez de contenido se analizó por 5 expeditos, la validez de construcción por análisis factorial, en cuanto a la consistencia interna se midió por el coeficiente de Cronbach el cual arrojó un 0,984 en cuanto a consulta externa y 0,988 respecto a emergencia. Concluyeron que la encuesta direccionada a la consulta externa y otra al área de emergencia son instrumentos valederos, fiables y con aplicabilidad útil para la medición del nivel de complacencia de los beneficiarios externos, identificación de los motivos de insatisfacción e implementación de proyectos de mejoramiento.

Espinoza (2013) en la investigación tuvo como objetivo la determinación del nivel de gozo del usuario externo y los elementos influyentes en el uso de los servicios del puesto de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo periodo marzo 2013. El método fue el hipotético deductivo, se utilizó el diseño de tipo descriptivo de corte transversal. Respecto a la muestra se conformó por 199 usuarios seleccionados aleatoriamente. Se utilizó la encuesta SERVQUAL como instrumento, adaptado exclusivamente para los servicios de salud. Los hallazgos evidenciaron respecto a la dimensión de confiabilidad o habilidad para la ejecución del servicio ofrecido de manera viable y cuidadosa fue la que mostró un nivel de insatisfacción mayor al promedio percibido por el beneficiario externo ($x=0,84$), en tanto que la dimensión referida a la seguridad o la que inspira credibilidad y confianza, sin peligros, riesgos o dudas puso en evidencia un nivel de satisfacción mayor ($x=0,49$).

Huiza (2006) en su estudio tuvo como propósito determinar la correlación entre el grado de gozo del beneficiario externo respecto la calidad de atención de salud en el nosocomio de la Base Naval. Se empleó el método hipotético deductivo, con un diseño descriptivo, prospectivo y de corte transversal. En cuanto a la muestra fue integrada por 250 pacientes. Se utilizó el cuestionario como instrumento, con un total de 22 ítems.

Concluyó que los usuarios externos se sintieron satisfechos con la efectividad de atención de salud recibida en los consultorios externos, puesto que el intervalo de fiabilidad del valor en porcentaje fue de 76,15% (intervalo de confianza 70,84-81,47%) del nivel de satisfacción del beneficiario logrando alcanzar el modelo de satisfacción de los usuarios externos de 80% propuesto por parte de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú.

Rojas (2012) ejecutó una indagación donde su propósito fundamental fue hacer una identificación del nivel de satisfacción de los beneficiarios de acuerdo a la dimensión y su correspondiente relación con los caracteres de la población periodo abril-junio 2004. Corresponde al diseño descriptivo, transversal. El instrumento empleado fue el cuestionario de Marshall GN and Hanges RD (1994) The patient questionnaire: Short form (PSQ-18) (RAND, Santa Mónica); en 320 beneficiarios. Los hallazgos evidenciaron la existencia d un nivel satisfactorio revelador del 80,9%, en la que la dimensión de capacidad de respuesta y conveniencia logró los niveles más elevados de insatisfacción con un 60,9%, reflejando una seria dificultad manifestada por los usuarios en el acceso a la consulta médica en el Nosocomio.

A nivel internacional, Civera (2013) realizó un estudio,el cual tuvo como objetivo determinar la interrelación existente entre la calidad y satisfacción en el área hospitalaria de acuerdo con el modelo de gestión predeterminado. Utilizó la metodología hipotética deductiva, cuyo diseño fue el no experimental de tipo correlacional. La población se conformó por 171 encuestas. También, se aplicó el cuestionario como instrumento para las variables calidad y satisfacción. Concluyó que en cuanto a la atención brindada a los enfermos en los mencionados nosocomios es óptima, pese a que se evidencian discrepancias mínimas acordes a cada uno de los hospitales. En cuanto al trato a los pacientes que se atienden en los tres nosocomios es óptimo, puesto que es muy individualizado.

Del Salto (2012), en su investigación, tuvo como objetivo la determinación de la interrelación directa existente entre la calidad de la atención del puesto de salud brindada por el personal médico y el nivel de satisfacción de los alumnos, maestros y personal administrativo que recurren para atenderse. Se desarrolló el diseño baso en la observación epidemiológica analítica transversal. En cuanto a la población lo conformaron los miembros de los participantes del Instituto Nacional Mejía. Asimismo, el universo estuvo constituido por 206 maestros 43 administrativos, 36 personal de servicio y 4537 alumnos. Se empleó el cuestionario como instrumento. Concluyó que los pacientes que recurren al Centro Médico se sienten complacidos en cuanto a la atención alcanzando un 88,97% y el 94,36% del total de la población del Instituto Nacional Mejía.

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2013) hicieron una indagación, el cual su propósito principal fue hacer una identificación y evaluación de los factores asociados con la efectividad para atender las consultas externas de los nosocomios públicos en el Estado de Hidalgo-México, a través de la opinión manifestada por los beneficiarios. Aplicaron el método hipotético deductivo, en cuanto al diseño fue el transversal, comparativo y analítico en un total de 15 nosocomios públicos del Estado de Hidalgo. En relación a la muestra se compuso por un total de 9 936 individuos atendidos en los consultorios externos en el periodo del mes de julio de 1999 al mes de diciembre del 2000. Se hizo uso de un cuestionario graduado en la escala de Likert y se analizaron los datos con la regresión logística no condicional. Llegaron a la conclusión que la calidad en la atención se percibió como optima por un total de 71,37% de las personas encuestadas y como deficiente por el 28,63%. Entre los factores negativos, predominaron el tiempo de espera muy largo para la atención, las negligencias en los procedimientos para revisar y diagnosticar, la burocracia en los trámites para la consulta y el trato inadecuado que brinda el personal que responsable de dichos servicios.

Por su parte, Ramírez y Col (2008) llevaron a cabo una indagación donde, tuvieron como objetivo describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los pacientes en las unidades de salud en México y llevar a cabo un análisis de la interrelación con ciertas características de predisposición y habilitación de los usuarios. Se empleó el método hipotético educativo, y el diseño fue descriptivo simple. Respecto a la muestra fue conformada por los beneficiarios inscritos en el centro de salud de Tabasco. Los datos sugirieron la profundización en el conocimiento, la perspectiva del universo y la determinación de la necesidad de implementación de acciones de mejoramiento continuo de la calidad de la atención en los servicios de salud.

Santana et al (2014) realizaron la indagación denominada "Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza". Tuvieron como propósitos la evaluación de la calidad de los servicios del área de enfermería, del nivel de satisfacción del paciente y la respectiva correlación entre ellos. La muestra estuvo conformada por 275 enfermos internos en un nosocomio de enseñanza del Centro-Oeste de Brasil. Se aplicaron tres instrumentos. Concluyeron que, pese a la deficiencia de calidad, se encontró un nivel óptimo en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios con los respectivos cuidados de enfermería recibidos. En concordancia con la estadística, acceder a la atención y complacencia del donador, por ello, cuentan con una relación positiva, con un p valor de 0.000, siendo altamente significativo.

Entre las teorías relacionadas, se encuentra la teoría de Maslow, quien propuso que las necesidades mientras más pequeñas sean, son más importantes, por ende, son más

poderosas que las carencias consideradas mayores dentro de la superioridad; ejemplo "un individuo que siente mucha hambre no está interesado en llamar la atención ni impresionar a sus amistades con su fuerza de voluntad y sus destrezas, sino, por el contratarlo, trata de asegurarse que haya que comer" (DiCaprio, 1989, p. 364). En el instante en que el sujeto satisface sus necesidades inferiores, entra de manera gradual tomar conocimiento de las necesidades superiores, y en consecuencia eso es lo que lo motiva para poder satisfacerlas. En caso de que la predisposición sea positiva se torna más importante, pues la experiencia se enriquece sobre todo en los aspectos de salud psicológica y el camino a la plena humanización del hombre.

De acuerdo con Maslow, el proceso de conversión del hombre en un ser plenamente humano implica aceptar y satisfacer las necesidades predeterminadas biológicamente, lo cual hará posible descubrir lo idiosincrático. En concordancia con los términos de Maslow, " Es el modo por el cual nos distinguimos de los otros, es decir, es la capacidad para buscar nuestra propia identidad" (Frick, 1973, p. 34).

En estos casos el autor, propone que para que el ser humano se sienta feliz, debe cumplir con la satisfacción de sus necesidades más básicas, pues en la medida en que estas se vayan satisfaciendo, se puede ir ascendiendo hacia la satisfacción de aquellas consideradas de mayor grado o jerarquía.

En referencia a las necesidades fisiológicas, son las carestías relacionadas con la alimentación, el agua, el abrigo y el sexo. Es decir, no todas estas carestías fisiológicas resultan ser homeostáticas, ya que en ellas podemos encontrar: el placer sexual, la conducta maternal, y otras actividades reconocidas como completas; Tal como es el caso del gozo del apetito, la sexualidad y la sed, penurias tan básicas pero indispensables, puesto que, de no ser compensadas por un periodo largo de tiempo, el hecho de satisfacer las demás necesidades ya no tiene importancia, puesto que desaparecerían.

Es claro que este tipo de necesidades, aunque parecen insignificantes son muy importantes e indispensables para la vida, pero además hacen posible que se puedan cumplir o satisfacer otras necesidades.

Por otra parte, encontramos las necesidades de seguridad y protección, las cuales se centran en la descripción del afán del hombre por sentirse seguro y protegido. Implican una serie de exigencias estrechamente relacionadas con el orden y seguridad y su respectivo mantenimiento. Entre ellas, se encuentran la necesidad de saberse seguro, estable, estar en orden, tener protección y dependencia. Las necesidades referidas a la seguridad en muchas ocasiones se expresan mediante el temor por lo que no se conoce, por el caos, por la equivocación y el desorden. Este tipo de necesidades son características de los individuos que se sienten inseguros y temen por no poder controlar su propia vida,

su temor se basa en la vulnerabilidad o debilidad a enfrentar situaciones desconocidas o inciertas.

En diversas ocasiones las carestías de seguridad juegan un rol muy significativo sobre todo cuando no se han satisfecho de un modo adecuado. "la mayor parte de los seres humanos no son capaces de trasgredir los niveles de funcionamiento de seguridad" (DiCaprio, 1989, p. 365).

Las necesidades de pertenencia y amor se centran básicamente en criterios sociales en los cuales la mayoría de las personas le atribuyen una valoración especial a la manera como se interrelacionan con sus pares. Entre este tipo de necesidades encontramos a una diversidad de ellas referidas al aspecto social. Quiere decir; a una estrecha relación con otro individuo, esa necesidad de aceptación para formar parte del conjunto agrupado, de un entorno familiar, de convivir en una vecindad familiar y pertenecer y cooperar en acciones organizadas a nivel social. Satisfacer estas necesidades referidas al amor depende mucho del nivel de gozo de las carencias de tipo fisiológico y de protección.

Las necesidades de valoración (estima) contienen la ansiedad de los seres humanos por lograr la maestría, el nivel competitivo y el estatus social. Esta necesidad se refiere a la manera como están constituidas psicológicamente las personas. El autor congregó estas carestías en dos tipos: por un lado, están las referidas al amor por uno mismo, el respeto propio, la autoestima y la autoevaluación; por otro lado, se encuentran las referidas a los otros, tales como la reputación, la condición social, el éxito social, la fama y la perfección.

Estas necesidades referidas a la valoración por lo general lo desarrollan los individuos pertenecientes a un estatus económico pudiente, puesto que han satisfecho sus necesidades inferiores de manera plena. En cambio, las necesidades de estima por los otros son alcanzadas antes que las de estima propia, puesto que por lo general la estima propia obedece al nivel de influencia del entorno

Las necesidades de realización personal (desarrollo) son denominadas así pues son un reflejo de la aspiración del ser humano por desarrollarse y alcanzar el máximo potencial. Satisfacer las necesidades referidas a las carencias se convierte en una condición indispensable, pero no basta, para que el hombre alcance su autorrealización. Un individuo calificado "exclusivamente sano", de acuerdo con Maslow, "prefiere [de] la cultura [...], sus aspiraciones son conciliadoras, sienten buenos deseos y no evidencian ningún tipo de malicia, [...] sin embargo, hay alguna falencia" (Frick, 1973, p. 53). En este sentido, se considera como elemento estimulador que conllevaría al logro de lo anhelado como lo es la auto vinculación y el desarrollo de la identidad es la dificultad y la disgregación

de la propia personalidad, pues conllevaría a una posterior accesibilidad a niveles más superiores de integración y a estímulos personales de autorrealización; pero también es posible que haya individuos que lleguen a autorrealizarse gradualmente sin que sea necesario tener que experimentar cambios tan drásticos.

De igual manera, el mismo Maslow propuso que las necesidades pueden volverse preponderantes en la medida en que una necesidad inferior se convierte en necesidad primaria o central del ser humano. Por ejemplo, el caso de una fémina soltera que termina ha perdido su empleo; es posible que, su preocupación sea encontrar comidas para sí misma y su familia. Para tal efecto, las carencias que predominan serían las de tipo fisiológico. Por el contrario, si ha tenido sus ahorros o ha tenido una herencia con mucha riqueza, las necesidades que preponderan serían las correspondientes al más alto nivel, tales como las referidas al aspecto social o de valorización. Por ello, Maslow menciona que para que una persona se sienta motivada es necesario que satisfaga sus carencias predominantes, para el incidente del ejemplo fémina soltera lo ideal sería ofrecerle un respaldo económico significativo. (Gordon, 1997).

La necesidad de saber y comprender no cuenta con un lugar ni orden definido, dentro de la jerarquía, sin embargo, Maslow consideró que son necesidades derivadas de las necesidades básicas, por lo que se expresan a manera de deseo de descubrir y conocer el porqué de las cosas y por qué encontrarse en un nivel de pasividad ante el mundo.

En cuanto a las necesidades estéticas, estas se relacionan estrechamente con las aspiraciones y deseos de lograr el orden y la belleza. Implican necesidades tales como: el orden, por la proporción, llenado de vacíos en los casos mal estructurados, el alivio de la tensión que producen las situaciones no concluidas y estructurar las acciones.

La evaluación de la teoría Ventajas fue propuesta por Maslow como una sistematización inicial de las necesidades del hombre, las mismas que cuentan con una raíz biológica. De manera que, no se trata de elaborar un sencillo inventario basado en supuestas propensiones que es posible que posea el individuo, pues resulta ser un intento equivocado puesto que deja de lado las discrepancias que existen entre el mundo de los animales en el que solamente existirían la animación, y posiblemente, tales instintos y la especie humana, así como los recibos por honorarios.

De acuerdo con las investigaciones de Maslow estas están basadas en el análisis de sujetos sanos - o actualizados - mas no sobre enfermos, como los casos de Freud o Horney, lo cual permite que se tenga una apreciación más apropiada acerca del significado de "salud mental", concepto que transgrede la definición de una simple "ausencia de enfermedad".

En todo caso, si Maslow propuso un modelo validado, aplicable a todos los

individuos, sus investigaciones se hicieron en sujetos de occidente que datan del siglo XX, por lo cual se considera que su propuesta puede ser válida tan solo para la sociedad de occidente del presente siglo.

En cuanto al tema de la preponderancia, las averiguaciones de Maslow más actuales han sido las que cuestionan su validez. Asimismo, se dice que es posible que los seres humanos quizás no solamente posean cinco necesidades; en cuanto al orden éste puede ser distinto al que propone Maslow o es posible que tengan otras necesidades que prevalezcan en vez de una sola. Cabe resaltar que, esta postura no es general o aplicable a culturas distintas o de otras naciones. En tal sentido el ordenamiento y atención de las necesidades es variable en cada una de las culturas.

A pesar de que se cuenta con evidencias concretas relacionadas con el modelo propuesto por Maslow, sin embargo, aún no se ha hallado el modo específico para hacer el estudio del modelo y que pueda ser aplicable de manera general. Empero cabe la posibilidad de que se acepte por cuanto se ve muy atractivo sobre todo en el aspecto relacionado con la intuición.

Cabe resaltar que la propuesta de Maslow no es explicación clara y precisa de las conductas, tales como auto sacrificarse con el fin de alcanzar objetivos comunes. A pesar de que este hecho este fundamentado por la existencia de necesidades trascendentales que están por encima de las necesidades básicas, es posible hacer reajustes del ejemplo que permitan una mejor asimilación de los sucesos ocurridos.

En lo referente a la teoría sobre la motivación e higiene propuesta por Frederick Herzberg se puede decir que los temas de satisfacción y la motivación en el campo laboral se relacionan estrechamente con causas intrínsecas, en tanto que el descontento o insatisfacción está relacionada con causas extrínsecas. El autor pensaba que el éxito o fracaso de los seres humanos estaba relacionado con sus propias actitudes, por tal motivo su investigación partió de la interrogante: ¿Qué quieren los seres humanos de sus trabajos? Entonces, solicito a los trabajadores que hagan minuciosas descripciones de algunos momentos en el trabajo en los que hayan experimentado un estado de ánimo excepcionalmente bueno o malo.

Del mismo modo, el mismo Herzberg después de hacer un análisis minucioso de las respuestas dadas por los trabajadores con respecto a sus estados de ánimo bueno o malo, llegó a la conclusión que éstas fueron muy diferentes. Por lo que ciertas peculiaridades están relacionadas sistemáticamente con el nivel de satisfacción en su centro de trabajo y otras con la insatisfacción en el trabajo. Asimismo, se demostró que los aspectos que se vinculan con el gozo laboral pueden ser intrínsecos por lo que incluyen caracteres como lograr algo, ser reconocidos por su labor y el compromiso. Por otro lado,

también está el hecho de que los sujetos están contentos en sus centros labores, ya que hubo evidencias de ello. Asimismo, al evidenciar estados de insatisfacción, demostraron la tendencia relacionada con los factores extrínsecos, tales como las políticas y dirección de las compañías, las supervisiones, la comunicación y el trato interpersonal y las situaciones laborales en las que se desenvuelven.

Igualmente, el propio Herzberg se basó en la información para afirmar que lo opuesto de satisfacer es insatisfacer las necesidades, esto lo hace con la finalidad de explicar la creencia de que si el sujeto se siente bien en su trabajo, el estado de insatisfacción desaparecerá automáticamente, lo cual no es así, pues él demuestra a través de sus estudios que existe una dualidad constante: entre la satisfacción y la insatisfacción.

Por otra parte, los factores extrínsecos generadores de insatisfacción laboral fueron catalogados como factores de higiene. Lo cual significa que si estos factores son los apropiados, entonces los individuos no podrán sentirse descontentos, pero tampoco se sentirán contentos, motivados o satisfechos. Por ello Herzberg propone que en los centros de trabajo se debe incrementar los factores motivadores o intrínsecos, pues son ellos los que ayudan a incrementar el nivel de satisfacción laboral.

La propuesta de Herzberg tuvo mucha aceptación y se hizo muy popular a en la década de 1970 y comienzos de 1980, pero al igual que en toda investigación luego hubo muchas críticas relacionadas con los métodos y estrategias planteadas. Por ello, actualmente muchos opinan que su teoría era muy simple, pero no se puede negar que ha sido muy influyente en las teorías actuales.

Los estudios y bibliografías que se analizarán en esta investigación son producto de exploraciones actuales y de los estímulos de los trabajadores. A pesar de que no son tan reconocidas como ciertas teorías analizadas en este estudio, sin embargo, cuenta con niveles de apoyo razonable y válido, en este sentido se plantea la interrogante ¿Cuáles son las teorías contemporáneas relacionadas con la motivación? Para explicarlo trataremos seis casos: las teorías relacionadas con las tres necesidades, con la fijación de metas, la del reforzamiento, la del diseño de puestos motivadores, la relacionada con la equidad y la que trata de las expectativas.

De acuerdo con la teoría de Frederick Herzberg, que se desarrolló a fines de los 50, en la cual se afirma que la satisfacción y la insatisfacción provienen de dos vertientes distintas. Pues se dice, que en el centro de trabajo es el lugar donde se encuentran los factores motivacionales y que, si bien es cierto proveen de satisfacción, a los trabajadores, no significan un estímulo suficiente para su actuar, salvo que su función se lleve a cabo en condiciones apropiadas, y a la vez se presente con otros factores a los que el autor los denomina "de higiene". Puesto que el hecho de que estos factores se apliquen de manera

inadecuada de higiene se convierte en estímulos provocadores de insatisfacción.

Los estimulantes higiénicos o provocadores de insatisfacción son:

Económicos, pues incluyen salarios, honorarios y beneficios.

Situación laboral la cual implica contar con iluminación y temperatura adecuada, así como también infraestructura segura.

Seguridad, la cual implica contar con privilegios por tiempo de permanencia o antigüedad, procesos administrativos por quejas, normas laborales justas, leyes y operaciones de la empresa.

Factores sociales que implican oportunidades que permitan la interrelación con otros empleados para una convivencia armoniosa en la empresa.

Categorías que comprenden los títulos de los puestos, de las oficinas propias y con ventanas, así como la accesibilidad a los servicios higiénicos de los directores.

En cuanto a los estímulos satisfactores o motivacionales son:

La oportunidad para demostrar su verdadera personalidad y de desarrollo pleno.

Sentido de realización autónoma, que involucra la seguridad de lograr algún objetivo.

Reconocer el trabajo realizado implica que éste se ha hecho bien.

Alcanzar Logros o dar cumplimiento a una labor es señal de que está haciendo algo importante.

Asumir un compromiso mayor, el cual plantea conseguir nuevas actividades y acciones que contribuyan al crecimiento del puesto y proporcionen a la persona autocontrol.

Kotler manifestó que el logro de la "satisfacción total del usuario" es una prioridad elemental que permite el empoderamiento de un espacio mental de los clientes, y en efecto en el comercio objetivo. Por tal razón, uno de los propósitos fundamentales es mantener satisfecho a los beneficiarios, este factor ha trascendido más allá de la mercadotecnia para convertirse en un propósito primordial de cada uno de las áreas de la empresa, tales como las de producción, de economía, de personal, de las grandes compañías.

En este sentido, es sumamente importante que, ya sean especialistas en mercado o público en general laboren en una compañía, pero que además sepan cuáles son las ventajas que permiten la satisfacción del usuario, así como su definición, los niveles de satisfacción, la formación de las perspectivas en los beneficiarios y lo que significa el desempeño apreciado, de manera que haya mejores capacitaciones que ayuden a cumplir las actividades de forma activa y se logre la satisfacer completamente a los usuarios.

Adicionalmente, se puede afirmar que existen muchas ventajas al alcanzar el gozo pleno de los clientes, sin embargo, con el afán de hacer un mejor estudio de cómo lograrlo,

éstos pueden resumirse en tres los cuales hacen posible que las ideas acerca del tema de satisfacción del cliente queden clara; por ello, toda entidad capaz de lograr satisfacer a sus clientes se harán acreedores de beneficios como:

- La fidelización del usuario, lo cual es evidenciado en ventas a futuro.
- Divulgación sin costo porque hace posible la adquisición de clientes nuevos.

Tal como se mencionó en párrafos anteriores, la satisfacción del cliente se determina en función a:

El Rendimiento Percibido: referido al nivel de desempeño, específicamente el que tiene que ver con la entrega posterior del producto adquirido por el usuario. En otras palabras, es la "respuesta" percibida por cliente al momento de la adquisición del bien o producto.

Las Expectativas: vienen a ser los "anhelos" de los usuarios cuando consiguen algo. En este sentido las expectativas solo se presentan cuando se evidencian una o más de estas cuatro condiciones:

Los Niveles de Satisfacción: Una vez ejecutada la transacción para la compra de productos o servicios, los usuarios perciben cualquiera de los tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: se pone de manifiesto en el momento en el que el producto o servicio no satisface expectativas del usuario.
- Satisfacción: Se pone de manifiesto cuando los bienes o servicios cubren las expectativas de los usuarios.
- Complacencia: Proceso se da cuando la percepción de los desempeños de los bienes o productos sobrepasan los límites de satisfacción del usuario.

Dependerá del nivel de gozo de los usuarios, para reconocer el nivel de fidelización respecto a la marca o entidad de preferencia, tal es el caso del usuario que no se satisface que se ve obligado a cambiar de marca o de provisor de modo inmediato, es decir se produce una des fidelización provocada por la propia compañía. En tanto que, el usuario que se siente satisfecho será fiel a la compañía; esto sucederá hasta que tenga la oportunidad de encontrar nuevos proveedores que superes sus expectativas, lo cual significa que la fidelización es condicionada. Por el contrario, si hablamos de usuarios complacidos totalmente, entonces la fidelización resultará permanente, pues su sentido de pertenencia no estará sujeto a condiciones.

En lo que respecta al cliente y su percepción del servicio, las investigaciones evidencian que una de las maneras más adecuadas que conllevan a la obtención de beneficios fructuosos es en la que todos los esfuerzos que se hagan apuntan a la satisfacción y consecuente complacencia de los clientes por lo que al momento los empresarios a la hora de hacer propuestas o crear su negocio deberán tener en cuenta

efectividad de su competencia y así poder superarla.

En efecto, la base de todo negocio y el éxito de este es la atención de calidad que se le brinda al cliente por lo que es recomendable contar con mecanismos estratégicos que ayuden a mejorar el servicio. En este sentido el propósito de una óptima estrategia consiste en:

- Fidelizar a los usuarios con los que se cuenta.
- Promover la atracción de los usuarios preferenciales, que aún no son usuarios pero que pueden serlo en cualquier momento.

Es primordial tener conocimiento de los usuarios pues saber sus necesidades hace más fácil su fidelización. “Aquellas compañías que no consideran este principio tienen la tendencia a desaparecer en poco tiempo”.

Siguiendo con la descripción de estos términos, al hacer referencia a la satisfacción de los usuarios, surge la interrogante: ¿Hasta qué punto una compañía debe hacer inversiones con el fin de satisfacer a sus clientes? Este tipo de interrogantes es muy común, puesto que en diversas oportunidades de mercadotecnia se ha sugerido el incremento de la satisfacción de los usuarios para lo cual se ha propuesto la minimización de costos y la mejora de los productos. Estos son los dos requisitos indispensables que pueden contribuir al mejoramiento de los niveles de satisfacción, pero con el riesgo de reducir las ganancias para la compañía.

En todo caso, es indispensable tener presente que el principal objetivo de un negocio es la atención satisfactoria hacia sus clientes, pero esto no significa carecer de ganancias sino por el contrario debe ser rentable. Por lo tanto, es necesario hallar el punto de equilibrio entre ambos (ganancias y satisfacción del cliente).

Por otro lado, se debe tener presente un aprendizaje del usuario referente a sus carencias, esto nos permitirá acceder fácilmente a él y poder convencerlo de las bondades del producto, a sea a través de llamadas telefónicas, o por la demora. Esto significa tener una comunicación asertiva con el usuario manteniéndolo informado acerca de sus transacciones, brindarle alternativas de solución a sus dudas, demostrarle que somos competentes, evidenciar muchas habilidades en el momento en que se brinda el servicio. Demostrar que somos honestos para proyectar una buena imagen ya sea como empresa o a través de los productos ofrecidos.

Según lo investigado, las bases teóricas referidas a la “jerarquía de necesidades” estudiadas por Abraham Maslow son muy reconocidas y difundidas principalmente en las sesiones de clase del curso de introducción a la psicología y la gestión empresarial, esto se hizo evidente en el año 1943 en las investigaciones realizadas acerca de la motivación,

la cual hace una descripción de las situaciones requeridas para alcanzar el bienestar emocional de los seres humanos. Sin importar la especialidad, lo más probable es que todos en algún momento tenemos que comprender esta teoría sobre todo si eres estudiante universitario.

Del mismo modo, Maslow arguyó que las necesidades de las personas se caracterizan por categorías, que se representan en forma de pirámide mediante cinco etapas o zonas. Cada una de ellas es una representación de la clase de necesidad que debe satisfacer, esto es satisfacer las necesidades más bajas para luego poder hacer lo mismo con las denominadas superiores.

En cuanto a la pirámide propuesta por Maslow en las compañías: la primera etapa o capa comprende las necesidades fisiológicas. Las cuales pueden satisfacerse contando con amplios espacios destinados a las oficinas y equipos de trabajo. Todas las ideas pueden ser buenas, pero no tendrán sentido si es que la administración de los recursos requeridos es inadecuada. Es decir, el ambiente de trabajo puede ser catalogado como el “alma” de las compañías.

En el aspecto personal, el tema de seguridad es interpretado como la existencia de previsión y protección de posibles daños, de las necesidades propias de los negocios. Una vez que se establece la infraestructura, el gerente debe asegurarse de no sufrir asaltos, quemaduras o cualquier otro daño. Por eso, la Seguridad del negocio necesita de ingresos disponibles que lo respalden y aminoren todo tipo de peligros. Una compañía que opera en el entorno social cuenta con un sistema de operaciones regidas por la ley y cuenta con una economía limpia, es decir es segura en cuanto a la cobertura de las necesidades.

La concepción que se tiene acerca del sentido de pertenencia hacia las compañías es menos personalizada y emotiva, sin embargo es de suma importancia. En el campo de los negocios no es necesario tener contacto físico para poder desarrollar estas necesidades, lo que sí es necesario que mantenga relaciones adecuadas con los distribuidores y usuarios. El sentido de pertenencia económica es primordial para el éxito empresarial, puesto que las organizaciones no prosperan de forma aislada, es decir sería imposible hacer transacciones comerciales. Mantener buenas de relaciones productivas y sostenibles en el campo de los negocios es un punto álgido para lograr el éxito en las empresas.

En el ámbito comercial, la concepción correspondiente a la estima propuesta por Maslow se interpreta como en nivel de reputación de la empresa, la fidelización de los usuarios y la publicidad oral. Si una compañía saca un producto de calidad a bajo costo, da buen trato a sus clientes y, asume un comportamiento responsable como ciudadano corporativo, se ganará fácilmente, la simpatía y el consumo de la comunidad zonal.

Si se trata de superar los niveles, propuesta por Maslow se llega a una visión de negocio basada en la “autorrealización”. Por ejemplo, la indagación y el desarrollo de productos nuevos e innovadores, o quizás la redistribución a otras áreas geográficas. Existen empresas que emplean el éxito para hacer una labor filantrópica y brindar ayuda a los clientes necesitados. En la fase final de las Pirámide de Maslow el sujeto o negocio que alcanzado el éxito deja de centrarse sí mismo un poco menos y dirige su mirada a su alrededor, pues de ello dependerá su éxito.

Como parte del marco conceptual, es importante señalar que calidad de servicio es la percepción de los pacientes del Instituto Nacional Materno Perinatal consistente en la atención pre-natal en cuanto al cuidado de la madre gestante y el pre-natal en el desarrollo del embarazo para que pueda tener un parto normal sin complicaciones.

En tanto, el Instituto Nacional Materno Perinatal consiste en que el usuario evidencia un estado de satisfacción en el servicio proporcionado por la Institución, ya que las madres gestantes al haber adquirido el servicio tienen perspectivas como usuarios, los cuales se ven reflejados con el grado de gozo que tengan las madres gestantes.

Atención al cliente: Es la atención voluntaria que brinda el Instituto nacional Materno Perinatal del servicio del Instituto Nacional Materno Perinatal; el cual se pueda dar con la atención interpersonal, en primer lugar, el personal de admisión, luego las obstetras la cual la atienden en el control previo al médico de turno, el cual se encarga de atender a la madre gestante en el control embarazo para evaluar su desarrollo en la gestación.

Servicio: Es el beneficio que el Instituto Nacional Materno Perinatal brinda a la madre gestante y el pre-natal en su desarrollo de embarazo, de acuerdo a las necesidades del paciente.

Cortesía: El ambiente en el instituto Nacional Materno Perinatal, es personalizado, ya que implica presentar una buena atención a los usuarios, haciéndolo sentir únicos, especiales, relajados y cómodos dentro del Instituto. Es por ello, que mediante anfitrionas se brinda una atención hacia el paciente.

Empatía: La actitud que brindan los trabajadores del instituto Nacional Materno Perinatal, es de ponerse en el lugar del usuario, para escuchar y comprender las necesidades de los usuarios. Mostrando un trato de interés, amabilidad, respeto, paciencia y afecto, para que los usuarios se sientan confianza y seguridad dentro de la Institución.

Stakeholder: En el Instituto nacional Materno Perinatal, la integración de stakeholders, ayudaría a mejorar a definir las propuestas que los trabajadores mediante grupos que ayuden a llegar a los objetivos que la entidad tiene proyectado.

Para alcanzarlo se debería implementar políticas, estrategias, medios y

organizaciones que posibiliten el ahorro de recursos disponibles, así como también la obtención de beneficios monetarios y no monetarios y a la vez la generación de valores, lo cual para las entidades privadas sería la mejora competitiva.

Expectativa: Los trabajadores están prestos a brindar los servicios en el momento en que el paciente lo requiera, más no cuando la entidad lo considere conveniente. Poseer las destrezas y saberes indispensables que permitan la prestación de servicios de un modo correcto y preciso de acuerdo con las necesidades que requieran los usuarios y todos los trabajadores presten la atención a los pacientes para tratar con respeto, reparo y con un accionar y disponibilidad amical teniendo en cuenta que los pacientes son amigos y no oponentes. Asimismo, estas expectativas que perciban los pacientes ayudaran a la mejora constante del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Insatisfacción: resulta en el instante en que se origina el desempeño percibido por el paciente en el instituto materno perinatal en la efectividad del servicio prestado por el sector de admisión, el cual no cubre las expectativas del usuario.

Satisfacción: se hace evidente cuando el nivel de desempeño percibido por el paciente en el instituto materno perinatal en la efectividad de los servicios del sector de admisión es semejante a las perspectivas del usuario.

Dimensionalidad: Se pretende alcanzar altos niveles de efectividad del servicio en el rubro de admisión que influye en deber brindar una atención elemental al paciente o a las características en las que se fija los pacientes para juzgarla en el instituto nacional materno perinatal.

Fidelización: Se presenta con una mayor complacencia de las necesidades de los empleados del área de admisión conozcan ya saben lo que necesitan los pacientes, reducen los errores en la atención y beneficio en la efectividad del servicio prestado en el sector de admisión, así como la atención ya que este es un aporte mutuo que el paciente presenta para sentirse identificado con el instituto materno perinatal.

Gestión de calidad: tiene su base en el proceso de retroalimentación al paciente en relación con el nivel de satisfacción o fracaso de los instantes reales, referidos al periodo de prestación del servicio de calidad en el departamento de admisión. La acción de satisfacer es más exclusiva, pues tienen influencia sobre las apreciaciones de la efectividad del servicio, la efectividad en la atención y el costo, al igual que los mismos componentes individuales y de contexto. Así como la evolución de la efectividad de servicio centrado precisamente en las áreas del servicio; es así como se percibe la prestación del servicio de calidad en el departamento de admisión del instituto nacional materno perinatal, afirma que es componente de la satisfacción del paciente.

III.

IV. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Investigación básica

Villegas et al. (2011) “Es considerado un estudio particularmente teórico, encaminado a la obtención de nueva información que se pueda someter a correcciones, además de la ampliación o sustentación mejorada de la teoría propuesta. Este tipo de estudio no posee finalidades prácticas inmediatas” (p. 85).

3.1.2. Diseño de investigación: no experimental

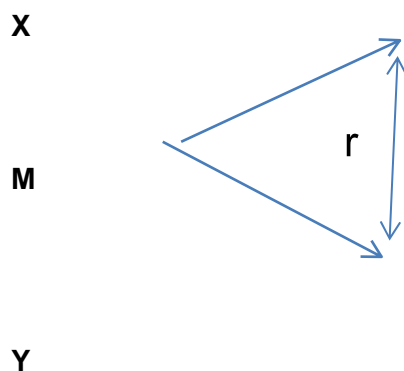
Tenia un diseño no experimental, por lo que las variables nombradas no fueron manipuladas. Díaz (2009) cita a Kerlinger, define lo no experimental como una encuesta que se utiliza sin falsificar las variables, por lo que lo que se hace en relación a la encuesta es intentar visualizar el contenido, todo sin ser manipulado.

En cuanto Salkind (1998), mencionó que es de tipo correlacional ya que ambas variables de estudio detallan una relación. Es correlacional, puesto que “esencialmente evalúa dos o más variables, constituyendo su nivel de conexión, pero sin procurar dar una definición exacta (de causa y consecuencia) a la anomalía estudiada, sólo estudia niveles de relación, dimensiona las variables y diseña el estudio. Este tipo de investigaciones tienen como única finalidad calcular el nivel de correlación existente entre dos o más definiciones o variables (en una singular situación). En algunas condiciones solo se estudia la correlación entre dos variables, pero mayormente se sitúa en la investigación las correlaciones entre tres variables, lo que se podría simbolizar” (p. 120).

3.1.3. Diseño: transversal

Según Hernández, Fernández y Baptista (2007), opinan sobre el corte transversal que los modelos recolectan datos en cualquier tiempo en específico. Asimismo, su propósito es examinar las variables y observar su intervención y correlación.

Al diseño de investigación le corresponde el siguiente esquema:



Leyenda:

M = Muestra

X = Calidad del servicio

Y= Satisfacción del paciente

r = Relación entre variables

3.1.4. Método: Hipotético Deductivo

En este estudio se utilizó el hipotético – deductivo. Para Quispe (2011) lo conceptualizan como aquel que plantea hipótesis, y dependiendo de los datos que brinde la herramienta, se hará una deducción para dar el resultado final y elegir el supuesto a partir del cual se inclina la balanza.

3.2. Variable y operacionalización

Variable X: Calidad de servicio del área de Admisión

Definición conceptual

Para cuantificar la eficiencia del servicio de salud, se usará solamente el análisis de las percepciones. Con esta medida se evadirá distintas problemáticas que suponen previamente las expectativas de los sujetos sometidos a encuesta: tanto como de deducción, al interpretar y descifrar 2 veces el mismo inventario de los atributos, como conceptuales y redundantes incluidos en la herramienta de medición, puesto que la percepción se influye de la expectativa. Por otro lado, se ha refutado que la única medida de percepciones es mucho más eficiente, posee una mayor confiabilidad y además de una capacidad pronosticadora superior. (Parasuraman, 2008, p. 25)

Variable Y: Satisfacción del paciente

Cantú (2001) afirmó que el deleite de los usuarios es la perspectiva que los pacientes externos tienen respecto a los bienes y prestaciones que ofrece la empresa con la finalidad de poder evidenciar los factores fundamentales que usa la compañía para calcular su rendimiento, así como para motivar a una superación constante.

Tabla 1*Matriz de operacionalización de: Calidad de servicio del área de Admisión*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Tangibilidad	Modernidad Atracción Suficiencia Servicio	1 - 4	De acuerdo (5) Casi de acuerdo (4) Alguna vez de acuerdo (3) No sabe (2) En desacuerdo (1)	Excelente <83 - 110> Muy bueno <53 - 82> Bueno <23 - 52> Regular <0 - 22>
Fiabilidad	Servicio Cumplimiento Interés Calidad Capacidad	5 - 9		
Capacidad de respuesta	Satisfacción Atención Adecuado Capacitación Ayuda	10 - 14		
Seguridad	Confianza Conocimientos Igualdad Capacidad	15 - 18		
Empatía	Interés Facilidad Entendimiento	19 - 22		

Tabla 2*Matriz de operacionalización de: Satisfacción del paciente*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Acceso	Comunicación Atención Puntualidad	1-8	Mucho mejor (7) Casi mejor (6) Mejor (5)	Muy Satisfecho <128 - 245>
Trata al paciente	Evaluación Respeto Buen trato	9-16		

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo con Bisquerra (2004) la población es el total de unidades sometidas a investigación en unas respectivas condiciones en que se pueden percibir un fenómeno que puede ser sometido a prueba o investigación.

Población o universo es el grupo de individuos, sujetos, instituciones, personas, empresas, etcétera, evidentemente definidos para medir las estimaciones en la recolecta de información. En el actual proyecto se tomó en cuenta como población a 82 pacientes del Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.

Muestra

Tamayo (2008). Subgrupo de la comunidad, de la que nos guiamos para analizar las cualidades más resaltantes del total poblacional, una parte de las instituciones o individuos de los cuales se está sometiendo a estudio su dificultad. Conjunto de sujetos que se toma de un total poblacional, para investigar una anomalía estadística. (98).

Cálculo del tamaño de la muestra

La fórmula utilizada para el cálculo es la siguiente: $n = (Z^2 p \cdot q \cdot N) / (e^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q)$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza elegido (1.96) p = porcentaje de inasistencia (50%)

q = porcentaje complementario (p – q) = 50%

N = tamaño de la población (N = 82) e = error máximo permitido (5%)

Sustituyendo los números en la fórmula se tiene:

$$n = (1.96^2 (0.5) (0.5) (82) / (0.05)^2 (81) + 1.96^2 \cdot (0.50) (0.50) = 68$$

Muestreo

El muestreo fue probabilístico, conformada por 68 pacientes del Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima.

Tabla 3

Población y muestra de estudio

Institución	Población	Muestra
Instituto Nacional Materno Perinatal.	82	68
Total	82	68

Nota. Área de Estadística e Informática del Instituto Nacional Materno Perinatal; base de datos año, 2013.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos: Encuesta

Para Hernández, et al. (2006), La encuesta se encarga de explicar cómo se realizará el estudio de determinada manera sin ocultar ningún detalle. Las técnicas se refieren a un conjunto de procesos operativos sistematizados que son válidos para la resolución de problemas prácticos (Gaudy, 2007).

Instrumento: Cuestionario

Cuestionario: Es una herramienta que facilita el procedimiento estructurado de obtención de datos por medio de un sinnúmero de respectivas preguntas. La finalidad es que la estructura de las incógnitas planteadas otorgue la mayor confiabilidad en los datos (Gordillo, 2012, p. 98).

Validez de instrumentos

Validar los instrumentos se entiende como la capacidad para determinar los cuestionarios que se aplicarán con el fin de medir las cualidades y cumplir con el fin para el que fueron construidos. Se llevó a cabo mediante la evaluación según el criterio de expertos.

Tabla 4

Ficha técnica 1: Calidad del servicio

Nombre	Calidad del servicio
Autor	Félix Augusto Ircañaupa Pacherez
Ámbito de aplicación	Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima
Informadores	Pacientes
Administración	Individual
Validación	Juicio de Expertos
Confiabilidad	Alfa de cronbach
Duración	30 minutos
Significación	La evolución progresiva de la calidad de servicio caracterizada por la profundidad del juicio crítico y su aplicación al análisis global de los procesos involucradas en las situaciones de salud para actuar con inteligencia
Finalidad	Identificar la calidad del servicio.
Material	Formulario

Tabla 5*Ficha técnica 2: satisfacción del paciente*

Nombre	Satisfacción del usuario
Autor	Félix Augusto Ircañaua Pacherez
Ámbito de aplicación	Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima
Informadores	Pacientes
Administración	Individual
Validación	Juicio de Expertos
Confiabilidad	Alfa de Cronbach
Duración	30 minutos
Significación	La satisfacción del usuario es el resultado directo de la calidad de los servicios que brinda el hospital y que éste los realiza de acuerdo con los estándares socialmente establecidos para la actualización, el desarrollo personal, la profesionalidad médica y la respuesta a las necesidades de la comunidad.
Finalidad	Identificar la satisfacción del usuario.
Material	Formulario

Confiabilidad

La fiabilidad de los instrumentos se ejecutó a través del Alfa de Cronbach, con su fórmula que determina el grado de consistencia y precisión.

Tabla 6*Estadísticos de fiabilidad- de los instrumentos*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad del servicio	0, 913	22
Satisfacción del paciente	0, 762	35

En consecuencia, de los resultados arrojados se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,913 por otro lado, el gozo del usuario es de 0,762, en tanto, evidencian una fiabilidad positiva. La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 7*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De - 1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,05 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,0 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota. Escala sugerida por (Ruiz, 1998).

3.5. Método de análisis de datos

Para el presente estudio se trabajó con una muestra específica y con su clara objetividad, para lo cual se solicitaron los permisos necesarios con el fin de utilizar la herramienta de recolección de datos para la objetividad investigativa de las personas con el fin de poder sacar las conclusiones necesarias. para el estudio.

Estadística descriptiva

Utilice algunas tablas de frecuencia para comparar las variables examinadas y ver su comportamiento.

V. RESULTADOS

Análisis de resultados descriptivos

Dimensión: Tangibilidad

Como se puede observar, los usuarios que presentan un grado regular son el 7.4%, en tanto los que demuestran un grado bueno es del 29.4%, asimismo, el grado muy bueno un 39.7% y por último el 23.5% un grado excelente.

Tabla 8

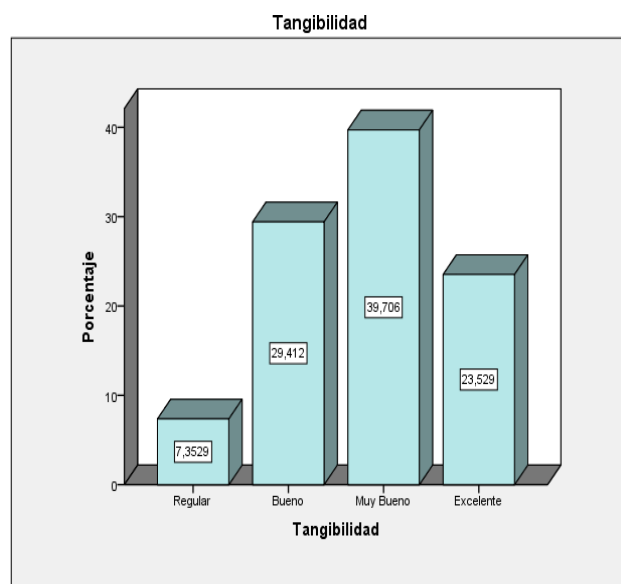
Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la dimensión tangibilidad.

Tangibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Regular	5	7,4
Bueno	20	29,4
Muy Bueno	27	39,7
Excelente	16	23,5
Total	68	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta tangibilidad

Figura 1

Gráfico de barras de tangibilidad



Nota. Elaborado con la encuesta tangibilidad

Dimensión: Fiabilidad

Como se puede evidenciar, los usuarios que presentan un grado regular son el 16.2%, en tanto los que demuestran un grado bueno es del 33.3%, asimismo, el grado muy bueno un 25.0% y por último el 28.9% un grado excelente.

Tabla 9

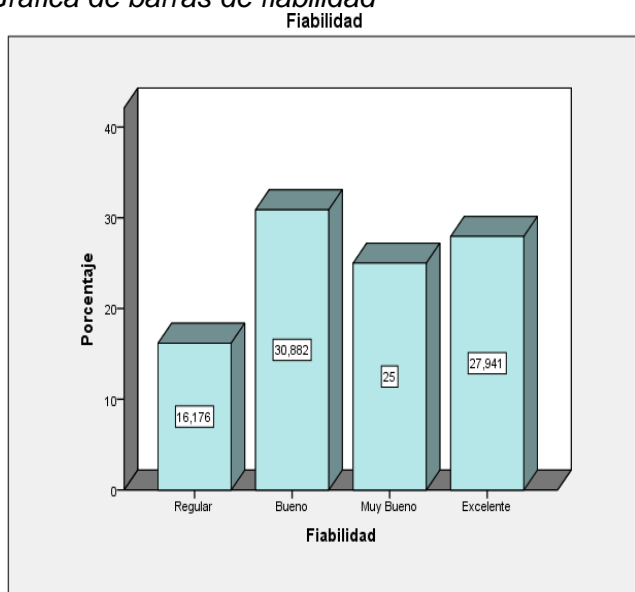
Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la dimensión fiabilidad

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Regular	11	16,2
Bueno	21	33.30
Muy Bueno	17	25,0
Excelente	19	28.90
Total	68	100.0

Nota: Elaborado con la encuesta fiabilidad

Figura 2

Gráfica de barras de fiabilidad



Nota. Elaborado con la encuesta fiabilidad

Dimensión: Capacidad de respuesta

Como se puede evidenciar, los clientes que presentan un grado regular son el 8.8%, en tanto los que demuestran un grado bueno es del 33.8%, asimismo, el grado muy bueno un 35.3% y por último el 22.1% un grado excelente.

Tabla 10

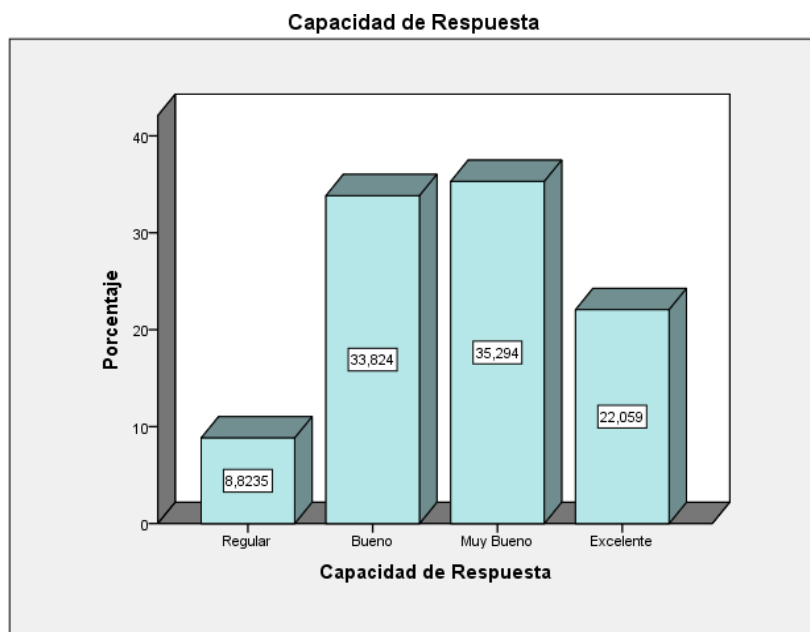
Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	8,8
Bueno	23	33,8
Muy Bueno	24	35,3
Excelente	15	22,1
Total	68	100.0

Nota: Elaborado con la encuesta capacidad de respuesta

Figura 3

Gráfica de barras de capacidad de respuestas



Nota. Elaborado con la encuesta capacidad de respuesta.

Dimensión: Seguridad

Como se puede evidenciar, los clientes que presentan un grado regular son el 8.8%, en tanto los que demuestran un grado bueno es del 45.6%, asimismo, el grado muy bueno un 25.0% y por último el 20.6% un grado excelente.

Tabla 11

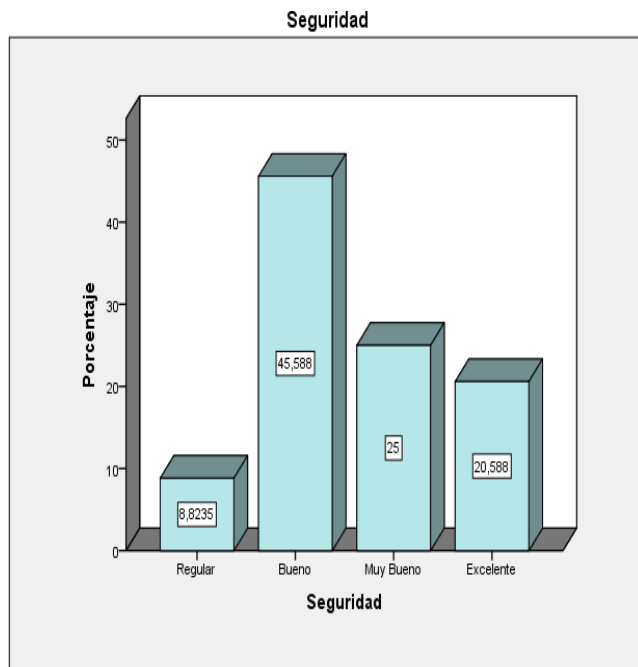
Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la dimensión seguridad

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	8,8
Bueno	31	45,6
Muy Bueno	17	25,0
Excelente	14	20,6
Total	68	100.0

Nota: Elaborado con la encuesta capacidad de seguridad

Figura 4

Gráfica de barras de seguridad



Nota. Elaborado con la encuesta seguridad.

Dimensión: Empatía

Como se puede observar, los clientes que presentan un grado regular son el 23.5%, en tanto los que demuestran un grado bueno es del 33.8%, asimismo, el grado muy bueno un 27.9% y por último el 14.7% un grado excelente.

Tabla 12

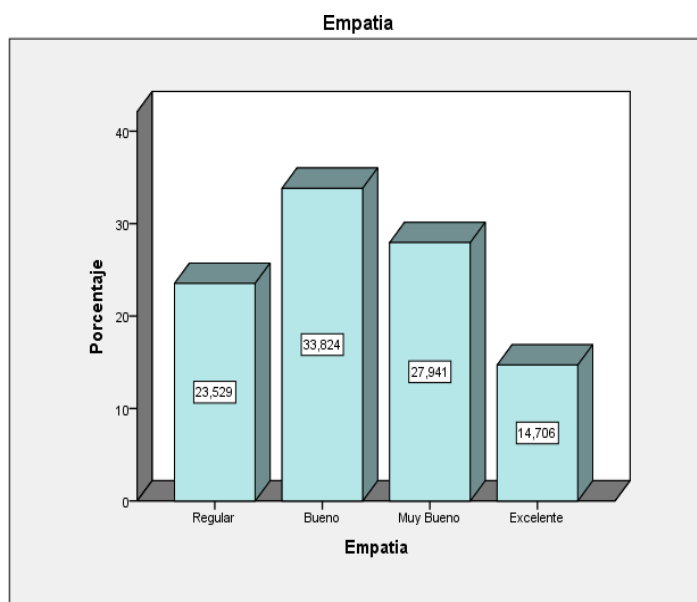
Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la dimensión empatía

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Regular	16	23,5
Bueno	23	33,8
Muy Bueno	19	27,9
Excelente	10	14,7
Total	68	100

Nota: Elaborado con la encuesta empatía.

Figura 5

Gráfica de barras de empatía



Nota. Elaborado con la encuesta empatía.

Variable: Calidad del servicio

Como se puede observar, los clientes que presentan un grado regular son el 2.9%, en tanto los que demuestran un grado bueno es del 35.3%, asimismo, el grado muy bueno un 33.8% y por último el 27.9% un grado excelente.

Tabla 13

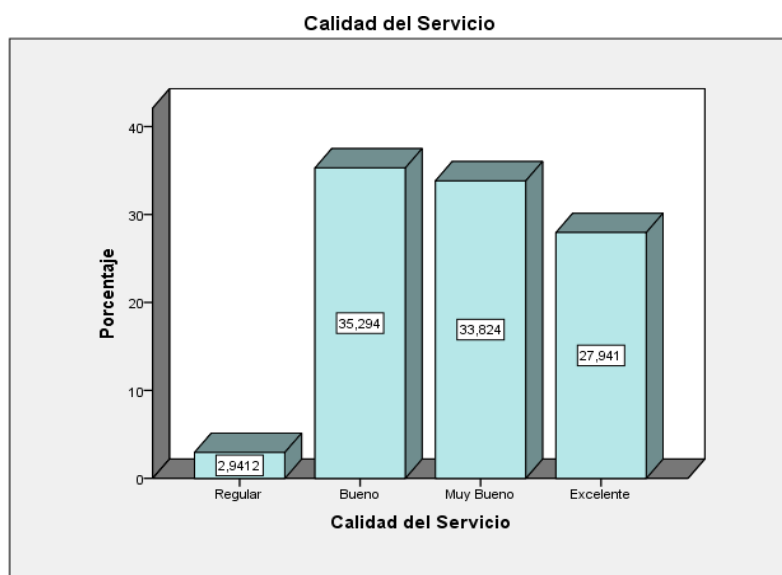
Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la variable calidad del servicio.

Calidad del Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Regular	2	2,9
Bueno	24	35,3
Muy Bueno	23	33,8
Excelente	19	27,9
Total	68	100.0

Nota: Elaborado con la encuesta calidad del servicio.

Figura 6

Gráfica de barras de calidad del servicio



Nota. Elaborado con la encuesta calidad del servicio

Variable: Satisfacción del paciente

Como se puede observar, los clientes que presentan un grado muy insatisfecho son el 10.3%, en tanto los que demuestran un grado medianamente satisfecho es del 22.1%, asimismo, el grado satisfecho un 44.1% y por último el 23.5% un grado muy satisfecho.

Tabla 14

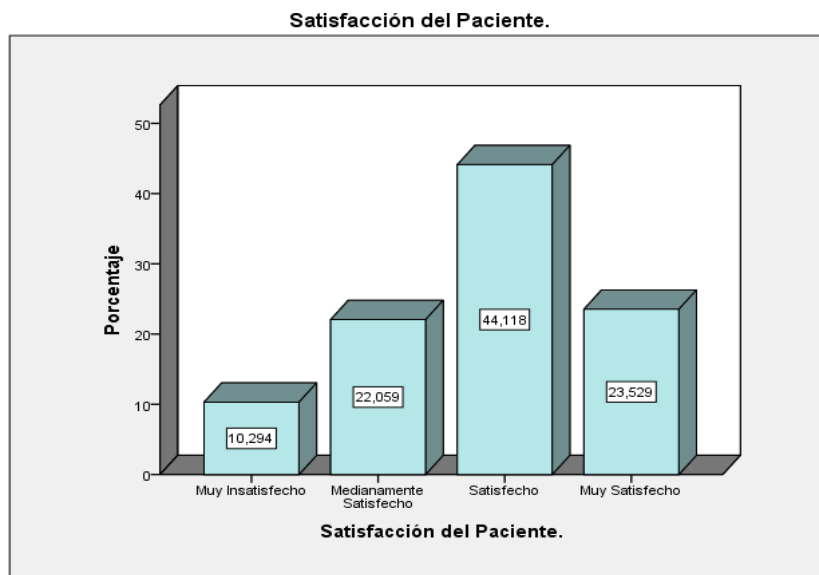
Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según la variable satisfacción del paciente

Satisfacción del Paciente	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	7	10,3
Medianamente Satisfecho	15	22,1
Satisfecho	30	44,1
Muy Satisfecho	16	23,5
Total	68	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta Satisfacción del paciente.

Figura 7

Gráfica de barras de Satisfacción del paciente



Nota. Elaborado con la encuesta Satisfacción del paciente.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según calidad del servicio y satisfacción del paciente

Estadísticos	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad del Servicio	Satisfacción del Paciente
N	68	68	68	68	68	68	68
Mediana	14,50	18,00	21,00	16,00	14,50	81,50	131,00
Desv. típ.	2,907	3,655	2,762	2,701	2,902	11,941	17,065
Varianza	8,451	13,358	7,630	7,293	8,422	142,585	291,207
Rango	10	14	10	9	10	40	55
Mínimo	7	9	15	11	10	65	108
Máximo	17	23	25	20	20	105	163

Nota. Elaborado con las encuestas: Calidad del servicio y satisfacción del paciente

Contraste de hipótesis Criterios de decisión

Si p-valor > 0,05 entonces aceptar la hipótesis nula. Si p-valor < 0,05 entonces rechazar la hipótesis nula. Estadístico de prueba: coeficiente Rho de Spearman.

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, distrito Cercado de Lima, año 2013.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, distrito Cercado de Lima, año 2013.

Se evidencia los resultados del objetivo general en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,896$ que indica una correlación positiva de nivel alto.

Tabla 16*Coefficiente de correlación de Spearman: calidad del servicio y satisfacción del paciente*

Correlaciones		Satisfacción del Paciente	
		Coeficiente de correlación	,896**
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Sig.(p) (bilateral)	,000
		N	68

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

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la tangibilidad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013

H1: Existe relación significativa entre la tangibilidad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013

Se evidencia los resultados de la prueba de hipótesis específica 1 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,856$ que indica una correlación positiva de nivel alto.

Tabla 17*Coefficiente de correlación de Spearman: tangibilidad y satisfacción del paciente*

Correlaciones		Satisfacción del Paciente	
		Coeficiente de correlación	,856**
Rho de Spearman	Tangibilidad	Sig. (bilateral)	,000
		N	68

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

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la fiabilidad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.

H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.

Se evidencia los resultados de la prueba de hipótesis específica 2 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para

rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,856$ que indica una correlación positiva de nivel alto.

Tabla 18

Coefficiente de correlación de Spearman: fiabilidad y satisfacción del paciente.

Correlaciones		Satisfacción del Paciente	
		Coefficiente de correlación	,828**
Rho de	Fiabilidad	Sig. (bilateral)	,000
Spearman		N	68

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

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.

Se evidencia los resultados de la prueba de hipótesis específica 3 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,763$ que indica una correlación positiva de nivel alto.

Tabla 19

Coefficiente de correlación de Spearman: capacidad de respuesta y satisfacción del paciente.

Correlaciones		Satisfacción del Paciente	
		Coefficiente de correlación	,763**
Rho de	Capacidad de respuesta	de Sig. (bilateral)	,000
Spearman		N	68

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

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la seguridad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.

H1: Existe relación significativa entre la seguridad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.

Se evidencia los resultados de la prueba de hipótesis específica 4 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,678$ que indica una correlación positiva de nivel alto.

Tabla 20

Coefficiente de correlación de Spearman: seguridad y satisfacción del paciente.

Correlaciones		Satisfacción del Paciente	
		Coefficiente de correlación	,678**
Rho de	Seguridad	Sig. (bilateral)	,000
Spearman		N	68

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

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre la empatía en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.

H1: Existe relación significativa entre la empatía en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.

Se evidencia los resultados de la prueba de hipótesis específica 5 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,618$ que indica una correlación positiva de nivel alto.

Tabla 21

Coefficiente de correlación de Spearman: empatía y satisfacción del paciente.

Correlaciones		Satisfacción del Paciente	
		Coefficiente de correlación	,618**
Rho de	Empatía	Sig. (bilateral)	,000
Spearman		N	68

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

VI. DISCUSIÓN

En base a los datos recogidos en cuanto a la dimensión tangibilidad indicaron que, los usuarios que presentan un grado regular son el 7.4%, en tanto los que demuestran un grado bueno es del 29.4%, asimismo, el grado muy bueno un 39.7% y por último el 23.5% un grado excelente. Arrojando el porcentaje más alto el grado muy bueno.

En tanto, a la dimensión fiabilidad los usuarios que presentan un grado regular son el 16.2%, en tanto los que demuestran un grado bueno es del 33.3%, asimismo, el grado muy bueno un 25.0% y por último el 28.9% un grado excelente. Arrojando el porcentaje más alto el grado bueno.

Por otro lado, la dimensión capacidad los clientes que presentan un grado regular son el 8.8%, en tanto los que demuestran un grado bueno es del 33.8%, asimismo, el grado muy bueno un 35.3% y por último el 22.1% un grado excelente. Arrojando el porcentaje más alto el grado bueno.

Asimismo, se encuentra la dimensión seguridad en donde los clientes que presentan un grado regular son el 8.8%, en tanto los que demuestran un grado bueno es del 45.6%, asimismo, el grado muy bueno un 25.0% y por último el 20.6% un grado excelente. Arrojando el porcentaje más alto el grado bueno.

Encontrándose la dimensión empatía en donde refleja que los clientes que presentan un grado regular son el 23.5%, en tanto los que demuestran un grado bueno es del 33.8%, asimismo, el grado muy bueno un 27.9% y por último el 14.7% un grado excelente. Arrojando el porcentaje más alto el grado bueno.

Los hallazgos de la variable calidad del servicio, evidencia que los clientes que presentan un grado regular son el 2.9%, en tanto los que demuestran un grado bueno es del 35.3%, asimismo, el grado muy bueno un 33.8% y por último el 27.9% un grado excelente. Arrojando el porcentaje más alto el grado bueno.

De acuerdo con los resultados obtenidos, para la variable satisfacción del paciente, los clientes que presentan un grado muy insatisfecho son el 10.3%, en tanto los que demuestran un grado medianamente satisfecho es del 22.1%, asimismo, el grado satisfecho un 44.1% y por último el 23.5% un grado muy satisfecho. Arrojando el porcentaje más alto el grado satisfecho.

No obstante, se ha determinado los resultados del objetivo general el cual evidencia los resultados del objetivo general en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,896$ que indica una correlación positiva de nivel alto. Los descubrimientos se relacionan con Donabedian, (1980). Sostuvo que esta es "la herramienta con la cual se tratará de conseguir la maximización de una

medición clara acerca del bienestar del usuario luego de haber hecho un balance de las ingresos y egresos esperados que demandan en el proceso de atención a los usuarios en todos los aspectos. Asimismo, Luft y Hunt (2009) señalaron que la calidad de la prestación del servicio en salud es el grado de gozo que se busca alcanzar en los pacientes en cuanto a la atención médica, de manera que los resultados propuestos se incrementen de manera positiva en los usuarios y a la vez se reduzcan los resultados no deseados, en concordancia con el nivel de conocimiento médico.

En tanto los resultados de la prueba de hipótesis específica 1 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,856$ que indica una correlación positiva de nivel alto. Resultado semejante al autor Parasuraman, et al, (1988). Quien indica que, para llevar a cabo una medición real de la calidad del servicio de salud, se empleara solamente el estudio analítico de las apreciaciones.

Por otra parte, en cuanto los resultados de la prueba de hipótesis específica 2 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,856$ que indica una correlación positiva de nivel alto. En semejanza con el autor Parasuraman, et al, (1988). Conjuntamente con los investigadores Alva, Barrera y Chucos (2012). realizaron la investigación “Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002”. Su propósito fue la determinación del nivel de complacencia del paciente ambulatorio en el Puesto de salud Naval de Ventanilla en el periodo de abril-junio 2012. Se desarrolló el diseño descriptivo, de corte transversal. La muestra se conformó por 205 beneficiarios. Los hallazgos pusieron en evidencia que el 56,6% de los pacientes se encontró satisfecho respecto a la calidad de atención que se brinda en el puesto de salud Médica Naval, el 33,7% dijo estar satisfecho de manera regular y el 9,8% no satisfecho.

En evidencia a los resultados de la prueba de hipótesis específica 3 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,763$ que indica una correlación positiva de nivel alto. Con semejanza a este resultado Rojas (2012) ejecutó una indagación “Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque, 2004”. Su propósito fundamental fue hacer una identificación del nivel de satisfacción de los beneficiarios de acuerdo a la dimensión y su correspondiente relación con los caracteres de la población periodo abril-junio 2004.

Corresponde al diseño descriptivo, transversal. El instrumento empleado fue el cuestionario de Marshall GN and Hanges RD (1994) The patient questionnaire: Short form (PSQ-18) (RAND, Santa Mónica); en 320 beneficiarios. Los hallazgos evidenciaron la existencia d un nivel satisfactorio revelador del 80,9%, en la que la dimensión de capacidad de respuesta y conveniencia logró los niveles más elevados de insatisfacción con un 60,9%, reflejando una seria dificultad manifestada por los usuarios en el acceso a la consulta médica en el Nosocomio.

En cuanto a los resultados de la prueba de hipótesis específica 4 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,678$ que indica una correlación positiva de nivel alto. Con similitud a la investigación de Espinoza (2013) en la investigación “Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo”, tuvo como objetivo la determinación del nivel de gozo del usuario externo y los elementos influyentes en el uso de los servicios del puesto de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo periodo marzo 2013. Los hallazgos evidenciaron respecto a la dimensión de confiabilidad o habilidad para la ejecución del servicio ofrecido de manera viable y cuidadosa fue la que mostró un nivel de insatisfacción mayor al promedio percibido por el beneficiario externo ($x=0,84$), en tanto que la dimensión referida a la seguridad o la que inspira credibilidad y confianza, sin peligros, riesgos o dudas puso en evidencia un nivel de satisfacción mayor ($x=0,49$).

En evidencia a los resultados de la prueba de hipótesis específica 5 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,618$ que indica una correlación positiva de nivel alto. Resultado con semejanza de los autores Ramírez y Col. (2008) llevaron a cabo una indagación titulada “Percepción de la calidad de la atención de los servicios en salud en México: perspectiva de los usuarios”. Tuvieron como objetivo describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los pacientes en las unidades de salud en México y llevar a cabo un análisis de la interrelación con ciertas características de predisposición y habilitación de los usuarios. Se empleó el método hipotético educativo, y el diseño fue descriptivo simple. Respecto a la muestra fue conformada por los beneficiarios inscritos en el centro de salud de Tabasco. Los datos sugirieron la profundización en el conocimiento, la perspectiva del universo y la determinación de la necesidad de implementación de acciones de mejoramiento continuo de la calidad de la atención en los servicios de salud.

VII. CONCLUSIONES

- 1) Se ha determinado los resultados del objetivo general el cual evidencia los resultados del objetivo general en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,896$ que indica una correlación positiva de nivel alto.
- 2) Se ha determinado los resultados de la prueba de hipótesis específica 1 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,856$ que indica una correlación positiva de nivel alto.
- 3) Se ha determinado los resultados de la prueba de hipótesis específica 2 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,856$ que indica una correlación positiva de nivel alto.
- 4) Se ha determinado los resultados de la prueba de hipótesis específica 3 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,763$ que indica una correlación positiva de nivel alto.
- 5) Se ha determinado los resultados de la prueba de hipótesis específica 4 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,678$ que indica una correlación positiva de nivel alto.
- 6) Se ha determinado los resultados de la prueba de hipótesis específica 5 en donde el valor de $p = ,000$ el cual resulta menor a $p = 0,05$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se asumen que, existe relación significativa. Además, el valor de $Rho = ,618$ que indica una correlación positiva de nivel alto.

VIII. RECOMENDACIONES

- 1) Es recomendable aconsejar las autoridades pertinentes del Instituto Nacional Materno Perinatal, que implementen orientaciones referentes a la prestación de la calidad del servicio y el gozo del usuario.
- 2) Se recomienda a las autoridades pertinentes del Instituto Nacional Materno Perinatal, realizar programas de capacitación continua tanto a los directores como a los empleados, referentes a temas concretos sobre el mejoramiento de prestación de la calidad del servicio.
- 3) Es recomendable fortalecer la importancia de la prestación de la calidad del servicio con la finalidad de fomentar el gozo de los pacientes y crear impacto en la comunidad.
- 4) Es recomendable realizar ordenaciones y capacitaciones para que todo el personal pueda realizar bien su labor y que el paciente se sienta satisfecho del servicio prestado.

REFERENCIAS

- Alva, D., Barrera, H y Chucos, M. (2012). *Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002*. [Tesis de maestría, Universidad Federico Villarreal].
- Cronin, K y Taylor, R. (1992). *Calidad en los servicios hospitalarios*. (6ª ed.). Madrid: Morata.
- Daglio, M. (2011). *Calidad en salud*. México DF: UNESCO
- Donabedian, L. (1980). *Calidad de Servicio*. (6ª ed.). Madrid: Morata
- Duque, R. (2005), *Calidad en el servicio* (2ª. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Espinoza, R. (2013) *Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz*. Chiclayo.
- Fegenbaun, M. (1994) *Gestión de la calidad de salud*. (4.ed.) Barcelona: Ariel
- García, H. (2013). *Percepción y expectativas de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período Febrero-Mayo 2013*.
- Hernández, R. (2015) *Satisfacción del usuario* México: Mc Graw Hill
- Hernández, Fernández y Baptista. (2007), *Metodología de la Investigación científica*. (2ª ed.). México: Limusa.
- Hospital Nacional Docente Madre-Niño "San Bartolomé" (s.f.). *Institución. Misión-Visión*. <https://www.sanbartolome.gob.pe/index.php/institucion/mision-vision>
- Huerta, M. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima*.
- Instituto Suramericano de Gobierno en Salud (s.f.). Sistema de Salud en Bolivia. <http://isags-unasur.org/es/sistema-de-salud-de-bolivia/>
- Kerlinger, F. (2008). *Investigación del Comportamiento*. México: Mc Graw Hill.
- León, G. (2012). *Los factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
- Ortiz, et al, A. (2013). *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, según la opinión de los usuarios*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo].
- Ortiz, P. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta servqual, en la micro red villa-chorrillos en el*

año 2014. Universidad Ricardo Palma.
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/457/1/Ortiz_p.pdf

- Parasuraman, VA Zeithaml, LL Berry (1988) *Calidad en el servicio*. (2ª. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Ramírez, G y Col, H (2014). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de México, perspectiva de los usuarios*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Tula].
- Rodríguez, F. (2012). *La percepción de la calidad de atención, en el programa de planificación familiar, del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*.
- Rojas, M. (2006). *Perspectivas y percepciones del usuario*. Santiago de Chile: Santillana
- Rojas, D. (2012). *Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia].
- Shimabuku, H. (2014). *El diseño de investigación fue el estudio descriptivo, retrospectivo. Del libro de reclamaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, entre julio 2011 y setiembre 2012*.
- Tamayo, M. (2008). *Metodología de la Investigación científica*. (2ª ed.). México: Limusa.
- Tschohl, R. (2001). *Calidad de Servicio*. (6ª ed.). Madrid: Morata.
- Urquiaga, H. (2013). *Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada – Red de Salud II Cajamarca, 2012*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia].
- Villegas et al, M. (2011). *Metodología de la investigación científica* Barcelona: Herder.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: La calidad de servicio en el área de admisión y satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Distrito – Cercado de Lima, año 2013.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013?</p> <p>Problema específico 1 ¿De qué manera se relaciona la tangibilidad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013?</p> <p>Problema específico 2 ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013?</p>	<p>Objetivo general: Determinar de qué manera se relaciona la calidad de servicio en el área de Admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar de qué manera se relaciona la tangibilidad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.</p> <p>Objetivo específico 2</p>	<p>Hipótesis general Hipótesis General Existe relación significativa entre la calidad de servicio en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, distrito Cercado de Lima, año 2013.</p> <p>Hipótesis Específica 1 Existe relación significativa entre la tangibilidad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.</p> <p>Hipótesis 2</p>	Variable 1: Calidad del servicio.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Tangibilidad	Modernidad Atracción Suficiencia Servicio	1 - 4	De acuerdo (5) Casi de acuerdo (4) Alguna vez de acuerdo (3) No sabe (2) En desacuerdo (1)	Excelente <83 - 110> Muy bueno <53 - 82> Bueno <23 - 52> Regular <0 - 22>
			Fiabilidad	Servicio Cumplimiento Interés Calidad Capacidad	5 - 9		
			Capacidad de respuesta	Satisfacción Atención Adecuado Capacitación Ayuda	10 - 14		
			Seguridad	Confianza Conocimiento s Igualdad Capacidad	15 - 18		
			Empatía	Interés Facilidad Entendimiento	19 - 22		
			Variable 1: satisfacción del Paciente				

Perinatal, Cercado de Lima, 2013?	Determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.	específico 2 Existe relación significativa entre la fiabilidad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Problema específico 3 ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013?	Objetivo específico 3 Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.	Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.	Acceso	Comunicación Atención Puntualidad	1-8	Mucho mejor(7) Casi mejor(6) Mejor(5) A veces mejor(4) Igual(3) Peor(2) Mucho peor (1)	Muy Satisfecho <128 - 245> Satisfecho <64 - 127> Mediana n te satisfecho <36 - 63> Muy Insatisfecho <0 - 35>
Problema específico 4 ¿De qué manera se relaciona la seguridad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013?	Objetivo específico 4 Determinar de qué manera se relaciona la seguridad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional	Hipótesis específica 4 Existe relación significativa entre la seguridad en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional					

	Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013. Objetivo específico 5 Determinar de qué manera se relaciona la empatía en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.	Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013. Hipótesis específica 5 Existe relación significativa entre la empatía en el área de admisión con la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, 2013.	Recomendación	Eficiencia Eficacia	17-21		
			Expectativa	Amabilidad Respeto Atención rápida	22-28		
			Satisfacción global	Satisfacción Buen impacto	29-35		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticos descriptivos				
Tipo: Básico Diseño: No experimental, descriptivo de corte transversal Método: Hipotético deductivo	Población: 68 usuarios Tipo de muestreo: No probabilístico Tamaño de muestra: 68 pacientes :	Variable 1: Calidad del servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Variable 2: Satisfacción del paciente Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Estadística descriptiva Frecuencias y porcentajes De las variables de estudio Contraste de hipótesis Coeficiente de correlación Rho de Spearman				

ANEXO 2: CARTA PARA JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Administración de empresas de la Universidad César Vallejo, en la sede _____, requiero validar los instrumentos con los cuales recoger la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optar el título de Licenciado en Administración.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: La calidad de servicio en el área de Admisión y satisfacción del paciente en el Instituto Nacional Materno Perinata, distrito-Cercado de Lima, año 2013 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema a desarrollar.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Apellidos, nombres

DNI: ---

ANEXO 3: CUESTIONARIO

Cuestionario: calidad del servicio

Estamos haciendo un estudio con los pacientes para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Para esto le voy a leer una serie de afirmaciones, calificando de 1 a 5, donde 1 en desacuerdo; 2 No sabe; 3 alguna vez de acuerdo, 4 casi de acuerdo y 5 De acuerdo.

En las siguientes afirmaciones:

	ELEMENTOS TANGIBLES	
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.), tengan una apariencia agradable	/ — /
2	La limpieza de las instalaciones físicas (el edificio) así como de camillas, camas y silletería, sea impecable	/ — /
3	La presentación personal de los empleados sea excelente	/ — /
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas.	/ — /
	FIABILIDAD	
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que atienden a un usuario para una cita médica, sea corto.	/ — /
6	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados	/ — /
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario (por ejemplo: revisión médica - exámenes – banco de sangre) sea apropiada.	/ — /
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo	/ — /
9	El personal de salud y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza.	/ — /
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	
1 0	El tiempo de espera en la institución para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, sea corto	/ — /

1 1	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios	/
		—
1 2	Los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	/
		—
1 3	Los funcionarios cooperen entre sí para responder a las necesidades de los usuarios	/
		—

1 4	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, sea cuando se necesita	/
		—
	SEGURIDAD	
1 5	La solución dada por el personal médico y los empleados, a la necesidad de salud de un usuario, sea apropiada	/
		—
1 6	La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre sea la apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud	/
		—
1 7	El personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.	/
		—
1 8	El personal de salud responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios	/
		—
	EMPATÍA	/
		—
1 9	El trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as sea excelente	/
		—
2 0	El trato dado a los usuarios por parte de las/los auxiliares de enfermería sea excelente	/
		—
2 1	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente	/
		—
2 2	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, sea excelente	/
		—

Cuestionario: Satisfacción del paciente.

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Para esto le voy a leer una serie de afirmaciones, calificando de 1 a 5, donde 1 en

desacuerdo; 2 No sabe; 3 alguna vez de acuerdo, 4 casi de acuerdo y 5 De acuerdo.

En las siguientes afirmaciones:

DIMENSIÓN 1: Acceso a la atención		
1	Es fácil contactar por teléfono al Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima,.	/ — /
2	Le fue fácil conseguir la cita con el Alcalde.	/ — /
3	Las citas con los funcionarios con puntualidad	/ — /
4	Los resultados son oportunamente entregados.	/ — /
5	La unidad /servicio realiza la labor esperada	
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	/ — /
7	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	/ — /
8	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?	/ — /
DIMENSIÓN 2: Trato al Usuario		
9	La amabilidad y respeto con que fue tratado (a) por los funcionarios	/ — /
10	La amabilidad y respeto con que lo ha tratado el personal de recepción.	/ — /
11	Claridad con el que el personal le informa sobre su gestión	/ — /
12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos	/ — /
13	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	/ — /
14	Cuando acudo al Servicio/unidad sé que encontraré las mejores soluciones	/ — /

1 5	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el servicio/unidad	/
		<hr/>
1 6	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	/
		<hr/>
	DIMENSIÓN 3: Recomendación	
1 7	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría a los asesores de la municipalidad?	/
		<hr/>
1 8	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	/
		<hr/>
1 9	He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	/
		<hr/>
2 0	He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios del Instituto Nacional Materno Perinatal, Cercado de Lima, para facilitar su labor	/
		<hr/>
2 1	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	/
		<hr/>
	DIMENSION 4 Expectativas	/
		<hr/>
2 2	La atención que ha recibido en la municipalidad ha sido	/
		<hr/>
2 3	Cuando acudo al servicio, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas	/
		<hr/>
2 4	El servicio /unidad informa de forma clara y comprensible a los usuarios	/
		<hr/>
2 5	El Servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	/
		<hr/>
2 6	¿En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	/
		<hr/>
2 7	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?	/
		<hr/>
2 8	La información suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención	/
		<hr/>
	DIMENSION 5 Satisfacción global	

2 9	Marque la alternativa que con el grado de Satisfacción Global con la atención recibida en la municipalidad	/
3 0	El personal da una imagen de honestidad y confianza	/
3 1	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	/
3 2	He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	/
3 3	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado el personal administrativo	/
3 4	La opinión de otros usuarios sobre el servicio que brinda la municipalidad es buena	/
3 5	La municipalidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	/

ANEXO 4: BASE DE DATOS-CALIDAD DEL SERVICIO

N°	Tangibilidad					Fiabilidad						Cap. Respuesta						Seguridad					Empatía					
	it 1	it 2	it 3	it 4		it 5	it 6	it 7	it 8	it 9		it 10	it 11	it 12	it 13	it 14		it 15	it 16	it 17	it 18		it 19	it 20	it 21	it 22		
1	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2		4	3	5		4	2	5	1	1	4	1	5	3	3	5	1	6
2	2	5	5	3	1	5	2	5	3	5	2	5	5	5		5	2	5	5	5	5	2	4	5	5	5	1	9
3	2	5	4	4	1	5	2	4	4	5	2	5	5	5		4	2	4	5	5	4	1	5	5	3	3	1	6
4	2	5	5	5	1	5	2	5	5	5	2	5	5	5		5	2	5	5	5	5	2	5	5	1	5	1	6
5	1	4	2	5	1	3	1	2	5	3	1	4	5	4		3	2	5	3	5	3	1	1	5	5	3	1	4
6	3	4	4	4	1	5	3	4	4	5	2	3	5	3		5	2	5	5	5	5	2	1	3	5	5	1	4
7	2	5	5	5	1	5	2	5	5	5	2	5	5	5		5	2	5	3	5	5	1	5	5	5	5	2	0
8	2	4	2	2	1	3	2	2	2	3	1	4	5	5		4	2	4	4	4	5	1	5	3	4	3	1	5
9	2	5	5	5	1	5	2	5	5	5	2	5	5	5		3	2	5	5	5	5	2	3	5	5	5	1	8
10	4	4	5	4	1	5	4	5	4	5	2	5	5	5		5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	0
11	1	4	3	5	1	4	1	3	5	4	1	4	5	4		5	2	3	5	3	1	1	3	3	3	3	1	2
12	2	4	4	3	1	5	2	4	3	5	1	3	5	2		3	1	4	5	3	4	1	4	3	2	1	1	0
13	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	1	3	4	5		4	1	4	3	3	3	1	4	3	3	5	1	5
14	1	4	3	5	1	4	1	3	5	4	1	4	3	5		4	2	1	5	3	5	1	3	1	5	3	1	2
15	2	5	3	5	1	4	2	3	5	4	1	4	4	4		4	2	4	3	5	4	1	2	4	3	3	1	2
16	2	5	5	5	1	5	2	5	5	5	2	5	5	5		5	2	3	5	5	1	1	3	5	5	4	1	7
17	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	1	3	5	4		2	1	4	5	3	4	1	3	4	4	3	1	4
18	2	4	5	5	1	3	2	5	5	3	1	5	3	5		5	2	5	3	3	3	1	1	3	4	4	1	2
19	3	4	5	5	1	5	3	5	5	5	2	5	5	4		4	2	5	5	4	4	1	5	4	4	4	1	7
20	2	4	2	2	1	3	2	2	2	3	1	4	5	5		4	2	5	4	3	4	1	1	5	3	5	1	4
21	2	4	3	1	1	5	2	3	1	5	1	4	5	5		1	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	0
22	2	5	5	5	1	5	2	5	5	5	2	5	5	5		4	2	5	5	4	5	1	5	5	5	5	2	0
23	3	4	3	5	1	2	3	3	5	2	1	3	5	5		5	2	5	5	5	5	2	4	3	2	4	1	3
24	2	5	5	4	1	5	2	5	4	5	2	4	5	4		4	2	5	5	5	5	2	3	4	4	3	1	4
25	3	4	2	5	1	2	3	2	5	2	1	3	5	3		2	1	5	3	3	3	1	3	3	5	4	1	5
26	3	4	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3	5	5		3	2	5	4	2	4	1	3	4	1	5	1	3
27	2	4	2	5	1	3	2	2	5	3	1	3	4	3		5	1	4	3	4	1	1	4	3	5	5	1	7
28	2	5	3	5	1	4	2	3	5	4	1	4	4	4		3	1	3	4	4	3	1	5	2	4	3	1	4
2	2	4	2	1	9	5	2	2	1	5	1	3	5	4		1	1	4	5	3	4	1	4	3	2	1	1	1

9											5					6					6						0
3	2	4	4	4	1	3	2	4	4	3	1	4	5	4		3	2	5	4	3	2	1	2	5	2	3	1
0					4						6					0						4					2
3	3	3	5	5	1	5	3	5	5	5	2	5	5	5		3	2	5	4	4	5	1	5	4	4	3	1
1					6						3					3	2					8					6
3	2	4	4	4	1	3	2	4	4	3	1	4	4	5		1	1	4	5	5	4	1	3	4	4	4	1
2					4						6					9						8					5
3	1	4	2	5	1	5	1	2	5	5	1	3	5	4		1	1	4	3	5	2	1	3	3	3	3	1
3					2						8					7						4					2
3	2	5	5	5	1	5	2	5	5	5	2	5	5	5		5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	5	1
4					7						2					5						0					8
3	3	4	3	5	1	4	3	3	5	4	1	5	4	4		4	2	5	4	5	4	1	3	3	5	4	1
5					5						9					2						2					5
3	2	4	4	4	1	5	2	4	4	5	2	3	4	4		1	1	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1
6					4						0					5						3					3
3	1	4	4	4	1	5	1	4	4	5	1	3	4	5		2	1	4	5	3	4	1	3	4	4	3	1
7					3						9					7						6					4
3	1	4	3	5	1	4	1	3	5	4	1	4	3	5		4	2	1	5	3	5	1	3	1	5	3	1
8					3						7					0						4					2
3	2	5	3	5	1	4	2	3	5	4	1	4	4	4		4	2	4	3	5	4	1	2	4	3	3	1
9					5						8					1						6					2
4	1	4	3	5	1	4		3	5	4	1	4	3	5		4	2	1	5	3	5	1	3	1	5	3	1
0					3						6					0						4					2
4	2	5	5	3	1	5	2	5	3	5	2	5	5	5		5	2	5	5	5	5	2	4	5	5	5	1
1					5						0					5						0					9
4	2	5	4	4	1	5	2	4	4	5	2	5	5	5		4	2	4	5	5	4	1	5	5	3	3	1
2					5						0					4						8					6
4	2	5	5	5	1	5	2	5	5	5	2	5	5	5		5	2	5	5	5	5	2	5	5	1	5	1
3					7						2					5						0					6
4	1	4	2	5	1	3	1	2	5	3	1	4	5	4		3	2	5	3	5	3	1	1	5	5	3	1
4					2						4					0						6					4
4	3	4	4	4	1	5	3	4	4	5	2	3	5	3		5	2	5	5	5	5	2	1	3	5	5	1
5					5						1					2						0					4
4	2	5	5	5	1	5	2	5	5	5	2	5	5	5		5	2	5	3	5	5	1	5	5	5	5	2
6					7						2					5						8					0
4	2	4	2	2	1	3	2	2	2	3	1	4	5	5		4	2	4	4	4	5	1	5	3	4	3	1
7					0						2					2						7					5
4	2	5	5	5	1	5	2	5	5	5	2	5	5	5		3	2	5	5	5	5	2	3	5	5	5	1
8					7						2					3						0					8
4	4	4	5	4	1	5	4	5	4	5	2	5	5	5		5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
9					7						3					5						0					0
5	1	4	3	5	1	4	1	3	5	4	1	4	5	4		5	2	3	5	3	1	1	3	3	3	3	1
0					3						7					3						2					2
5	2	4	4	3	1	5	2	4	3	5	1	3	5	2		3	1	4	5	3	4	1	4	3	2	1	1
1					3						9					7						6					0
5	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	1	3	4	5		4	1	4	3	3	3	1	4	3	3	5	1
2					3						3					8						3					5
5	1	4	3	5	1	4	1	3	5	4	1	4	3	5	4	4	2	1	5	3	5	1	3	1	5	3	1
3					3						7					0						4					2
4	2	5	5	5	1	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	2	3	5	5	5	1
8					7						2					3						0					8
4	4	4	5	4	1	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2
9					7						3					5						0					0
5	1	4	3	5	1	4	1	3	5	4	1	4	5	4	5	5	2	3	5	3	1	1	3	3	3	3	1
0					3						7					3						2					2
5	2	4	4	3	1	5	2	4	3	5	1	3	5	2	4	3	1	4	5	3	4	1	4	3	2	1	1
1					3						9					7						6					0
5	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	1	3	4	5	2	4	1	4	3	3	3	1	4	3	3	5	1
2					3						3					8						3					5
5	1	4	3	5	1	4	1	3	5	4	1	4	3	5	4	4	2	1	5	3	5	1	3	1	5	3	1
3					3						7					0						4					2
5	2	5	3	5	1	4	2	3	5	4	1	4	4	4	5	4	2	4	3	5	4	1	2	4	3	3	1
4					5						8					1						6					2
5	2	5	5	5	1	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	3	5	5	1	1	3	5	5	4	1
5					7						2					5						4					7

56	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
57	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
58	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
59	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	14	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14	
60	2	4	3	1	10	5	2	3	1	5	14	5	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	
61	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	14	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12	
62	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	14	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12	
63	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17	
64	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14	
65	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
66	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
67	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	14	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14	
68	2	4	3	1	10	5	2	3	1	5	14	5	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	

ANEXO 5: BASE DE DATOS-SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

№	t1	t2	t3	t4	t5	t6	t7	t8	t9	t10	t11	t12	t13	t14	t15	t16	t17	t18	t19	t20	t21	t22	t23	t24	t25	t26	t27	t28	t29	t30	t31	t32	t33	t34	t35
1	6	3	2	2	1	2	2	2	2		3	5		4	5		1	4		3	3		1	3		4	2		3	1		2		2	7
2	2	5	4	4	5	2	5	3	5		5	5		5	5		5	5		5	5		5	5		4	4		5	2		3		2	2
3	2	5	4	4	5	2	5	3	5		5	5		5	5		5	5		5	5		5	5		4	4		5	2		3		2	2
4	2	5	5	5	5	2	5	5	5		5	5		5	5		5	5		5	1		5	5		4	5		4	2		5		2	2
5	1	4	2	5	3	7	2	5	3		5	4		3	5		5	3		5	5		3	3		4	4		5	1		5		6	6
6	3	4	4	4	5	3	4	4	5		5	3		5	5		5	5		3	5		5	4		4	5		5	3		4		3	3
7	2	5	5	5	5	2	5	5	5		5	5		5	5		5	5		5	5		5	5		5	5		5	2		5		2	2
8	2	4	2	2	3	2	2	2	3		5	5		4	4		4	5		3	4		3	4		4	3		4	2		2		2	2
9	2	5	5	5	5	2	5	5	5		5	5		3	5		5	5		5	5		5	5		4	5		5	2		5		2	2
10	4	4	5	4	5	4	5	4	5		5	5		5	5		5	5		5	5		5	5		4	5		5	4		4		4	4
11	1	4	3	5	4	1	3	5	4		5	4		5	3		3	1		3	3		4	4		4	5		5	1		5		6	6
12	4	4	3	5	2	4	3	5		5	2		3	4		3	4		3	2		1	4		4	4		4	2		3		2	2	
13	7	2	2	2	4	1	2	2	4		4	5		4	4		3	3		3	3		3	4		4	5		5	1		2		7	7
14	1	4	3	5	4	7	3	5	4		3	5		4	1		3	5		1	5		3	4		4	4		3	1		5		1	1
15	2	5	3	5	4	2	3	5	4		4	4		4	4		5	4		4	3		3	4		5	4		5	2		5		2	2
16	2	5	5	5	5	2	5	5	5		5	5		5	3		5	1		5	5		4	5		4	5		5	2		5		2	2
17	2	4	2	1	4	2	2	1	4		5	4		2	4		3	4		4	4		2	3		4	4		4	2		1		2	2
18	2	4	5	5	3	2	5	5	3		3	5		5	5		3	3		3	4		4	5		4	2		5	2		5		2	2
19	3	4	5	5	5	3	5	5	5		5	4		4	5		4	4		4	4		4	5		4	5		5	3		5		3	3
20	2	4	2	2	3	2	2	2	3		5	5		4	5		3	4		5	3		3	5		4	5		3	2		2		2	2
21	2	4	3	1	5	2	3	1	5		5	5		1	5		5	5		5	5		5	5		4	4		5	2		1		2	2
22	2	5	5	5	5	2	5	5	5		5	5		4	5		4	5		5	5		4	5		5	5		4	2		5		2	2
23	3	4	3	5	2	3	3	5	2		5	5		5	5		5	5		3	2		3	4		4	2		5	3		5		3	3
24	2	5	5	4	5	2	5	4	5		5	4		4	5		5	5		4	4		3	5		5	4		5	2		4		2	2
25	3	4	2	5	2	3	2	5	2		5	3		2	5		3	3		3	5		3	5		4	2		5	3		5		3	3
26	3	4	2	2	2	3	2	2	2		5	5		3	5		2	4		4	1		4	4		4	3		4	3		2		3	3
27	2	4	2	5	3	2	2	5	3		4	3		5	4		4	1		3	5		3	4		4	2		5	2		5		2	2
28	2	5	3	5	4	2	3	5	4		4	4		3	3		4	3		2	4		3	3		4	5		5	2		5		2	2
29	2	4	2	1	5	2	2	1	5		5	4		7	4		3	4		3	2		1	4		4	4		4	2		1		2	2
30	2	4	4	4	3	2	4	4	3		5	4		3	5		3	2		5	2		4	2		4	5		3	2		4		2	2
31	3	3	5	5	5	3	5	5	5		5	5		3	5		4	5		4	4		3	4		4	5		3	3		5		3	3
32	2	4	4	4	3	2	4	4	3		4	5		1	4		5	4		4	4		4	4		3	5		4	2		4		2	2
33	7	4	2	5	5	1	2	5	5		5	4		1	4		5	2		3	3		4	4		4	3		4	1		5		6	6
34	2	5	5	5	5	2	5	5	5		5	5		5	5		5	5		3	5		5	5		5	5		5	2		5		2	2
35	3	4	3	5	4	3	3	5	4		4	4		4	5		5	4		3	5		5	3		4	4		4	3		5		3	3
36	2	4	4	4	5	2	4	4	5		4	4		7	3		3	4		4	3		3	3		4	5		3	2		4		2	2
37	6	4	4	4	5	7	4	4	5		4	5		2	4		3	4		4	4		4	4		4	5		4	1		4		7	7
38	1	4	3	5	4	1	3	5	4		3	5		4	1		3	5		1	5		3	4		4	4		3	1		5		1	1
39	2	5	3	5	4	2	3	5	4		4	4		4	4		5	4		4	3		3	4		5	4		5	2		5		2	2

41	4	3	5	4		3	5	4		3	5		4	1		3	5		1	5		3	4		4	4		3	1			5		4
42	5	5	3	5	2	5	3	5		5	5		5	5		5	5		5	5		5	5		4	4		5	2		3		2	
24	2	5	4	4	5	2	4	4	5		5	5		4	4		5	4		5	3		4	5		4	5		4	2		4		2
25	5	5	5	5	2	5	5	5		5	5		5	5		5	5		5	1		5	5		4	5		4	2		5		6	
46	4	2	5	3	1	2	5	3		5	4		3	5		5	3		5	5		5	3		4	4		5	1		5		1	
43	4	4	4	5	3	4	4	5		5	3		5	5		5	5		3	5		5	4		4	5		5	3		4		3	
25	5	5	5	5	2	5	5	5		5	5		5	5		5	5		5	5		5	5		5	5		5	2		5		2	
24	2	2	3	2	2	2	3		5	5		4	4		4	5		3	4		3	4		4	3		4	2		2		2		
25	5	5	5	5	2	5	5	5		5	5		3	5		5	5		5	5		5	5		4	5		5	2		5		2	
44	4	5	4	5	4	5	4	5		5	5		5	5		5	5		5	5		5	5		4	5		5	4		4		4	
14	3	5	4	1	3	5	4		5	4		5	3		3	1		3	3		4	4		4	5		5	1		5		1		
24	4	3	5	2	4	3	5		5	2		3	4		3	4		3	2		1	4		4	4		4	2		3		2		
72	2	2	4	1	2	2	4		4	5		4	4		3	3		3	3		3	4		4	5		5	1		2		7		
14	3	5	4	1	3	5	4		3	5		4	1		3	5		1	5		3	4		4	4		3	1		5		1		
25	3	5	4	2	3	5	4		4	4		4	4		5	4		4	3		3	4		5	4		5	2		5		2		
25	5	5	5	2	5	5	5		5	5		5	3		5	7		5	5		4	5		4	5		5	2		5		2		
24	2	1	4	2	2	1	4		5	4		2	4		3	4		4	4		4	4		2	3		4	4		4		2		
24	5	5	3	2	5	5	3		3	5		5	5		3	3		3	4		4	5		4	2		5	2		5		2		
34	5	5	5	3	5	5	5		5	4		4	5		4	4		4	4		4	4		4	5		4	5		5		3		
34	5	5	5	3	5	5	5		5	4		4	5		4	4		4	4		4	4		4	5		4	5		5		3		
24	2	2	3	2	2	2	3		5	5		4	5		3	4		5	3		3	5		4	5		3	2		2		2		
14	3	5	4	1	3	5	4		3	5		4	1		3	5		1	5		3	4		4	4		3	1		5		1		
25	3	5	4	2	3	5	4		4	4		4	4		5	4		4	3		3	4		5	4		5	2		5		2		
25	5	5	5	2	5	5	5		5	5		5	3		5	7		5	5		4	5		4	5		5	2		5		2		
24	2	1	4	2	2	1	4		5	4		2	4		3	4		4	4		4	4		2	3		4	4		4		2		
24	5	5	3	2	5	5	3		3	5		5	5		3	3		3	4		4	5		4	2		5	2		5		2		
34	5	5	5	3	5	5	5		5	4		4	5		4	4		4	4		4	4		4	5		4	5		5		3		
34	5	5	5	3	5	5	5		5	4		4	5		4	4		4	4		4	4		4	5		4	5		5		3		
24	2	2	3	2	2	2	3		5	5		4	5		3	4		5	3		3	5		4	5		4	5		3		2		2
25	5	5	5	2	5	5	5		5	5		5	5		3	5		7	3		5	5		4	4		5	3		4		5		2
24	2	1	4	2	2	1	4		3	5		4	3		2	4		5	3		4	3		4	4		3	2		3		3		2
24	5	5	3	2	5	5	3		5	3		5	3		3	3		1	3		4	4		4	5		4	2		4		5		2
34	5	5	5	5	5	5	5		5	4		5	4		5	5		4	4		5	4		4	4		4	5		5		5		3
34	5	5	5	3	5	5	5		5	4		5	4		5	5		4	4		5	4		4	4		4	5		5		5		3
24	2	2	3	2	2	2	3		4	5		5	5		4	5		4	3		4	1		5	3		5	3		4		5		2