



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LAS
PACIENTES DEL ÁREA DE MATERNIDAD EN EL
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS EN LA PROVINCIA DE
PISCO – 2020**

**PRESENTADA POR
DARA ESTRELLA OLIVARES QUISPE**

**ASESORA
MARIA LUZ OLIVARES SOLORZANO**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES DEL
ÁREA DE MATERNIDAD EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS EN LA
PROVINCIA DE PISCO – 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

DARA ESTRELLA OLIVARES QUISPE

ASESOR:

MG. MARIA LUZ OLIVARES SOLORZANO

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis padres, quienes me apoyan incondicionalmente, y a Dios que siempre está cuidando mis pasos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios por llenarme de fuerzas cada día para seguir adelante, a mis padres por su apoyo incondicional, por acompañarme en todo este proceso y por ser un gran soporte en mi vida.

Agradezco a mi Universidad San Martín de Porres por haberme permitido formar parte de ella, así como también a los diferentes docentes que con sus enseñanzas y experiencias brindadas pude lograr mis objetivos profesionales y laborales.

Para finalizar, agradezco a mis amistades y familiares que fueron parte de este proceso y por celebrar junto conmigo cada logro obtenido.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido.....	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	1
Capítulo I: Marco Teórico	3
1.1 Antecedentes de la investigación	3
1.1.1. Antecedentes nacionales.....	3
1.1.2. Antecedentes internacionales	4
1.2 Bases teóricas.....	5
1.2.1. Calidad del Servicio.....	6
1.2.2. Satisfacción.....	12
1.3 Definición de términos básicos	17
Capítulo II: Hipótesis y Variables	19
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivada	19
2.2 Variables y definición operacional	20
Capítulo III: Metodología.....	22
3.1. Diseño metodológico	22
3.2. Diseño muestral	23
3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	24
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	27
3.5. Aspectos éticos	28
Capítulo IV: Resultados	29
4.1. Resultados de la investigación.....	29
4.1.1. Descripción de la muestra	29
4.1.2. Confiabilidad y validez del constructo del instrumento	30
4.1.3. Análisis exploratorio	32
4.1.4. Análisis descriptivo de las variables.....	34
4.1.5. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis	35

Capítulo V: Discusión	52
5.1. Discusión de resultados	52
Conclusiones.....	56
Recomendaciones	58
Fuentes de Información	60
Anexos	62
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	63
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables.....	67
Anexo 3: Instrumento de Recopilación de Datos	72
Anexo 4: Ficha de Validación de Instrumentos.....	77
Anexo 5: Evidencia de Trabajo de Campo	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Filosofía y Teoría de la Calidad	8
Tabla 2.	Escala de Likert	25
Tabla 3.	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	26
Tabla 4.	Estadística de fiabilidad	26
Tabla 5.	Estadística de fiabilidad	26
Tabla 6.	Frecuencia de rango de edad	29
Tabla 7.	Estadísticas de fiabilidad	30
Tabla 8.	Estadísticas de total de elemento.....	30
Tabla 9.	Estadísticas de fiabilidad	31
Tabla 10.	Estadísticas de total de elemento	31
Tabla 11.	Calidad de servicio	34
Tabla 12.	Satisfacción del usuario	35
Tabla 13.	Pruebas de normalidad.....	36
Tabla 14.	Correlaciones	38
Tabla 15.	Correlaciones	41
Tabla 16.	Correlaciones	43
Tabla 17.	Correlaciones	45
Tabla 18.	Correlaciones	47
Tabla 19.	Correlaciones	49
Tabla 20.	Matriz de Consistencia	63
Tabla 21.	Matriz de operacionalización de variable 1	67
Tabla 22.	Matriz de operacionalización de variable 2.....	70
Tabla 23.	Instrumento de recopilación de datos Variable independiente: Calidad de Servicio.....	72
Tabla 24.	Instrumento de recopilación de datos Variable dependiente:: Satisfacción.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Modelo Servqual	15
Figura 2.	Fórmula.....	23
Figura 3.	Confiabilidad de la variable – Comunicación informal.....	26
Figura 4.	Calidad de servicio	32
Figura 5.	Satisfacción del usuario	33
Figura 6.	Dispersión simple con ajuste de línea de Satisfacción del usuario por Capacidad de respuesta.....	39
Figura 7.	Dispersión simple con ajuste de línea de Seguridad por Satisfacción.....	42
Figura 8.	Dispersión simple con ajuste de línea de Satisfacción del usuario por Fiabilidad....	44
Figura 9.	Dispersión simple con ajuste de línea de Satisfacción del usuario por Elemento tangibles	46
Figura 10.	Dispersión simple con ajuste de línea de Satisfacción del usuario por Empatía.....	48
Figura 11.	Diagrama de Dispersión de Calidad del Servicio	50
Figura 12.	Validación de juicio de experto 1 – VI: Calidad de servicio.....	78
Figura 13.	Validación de juicio de experto 1 – VD: Satisfacción.....	79
Figura 14.	Información del validador de experto 1 – Mg. Claudia León Falcone.....	80
Figura 15.	Validación de juicio de experto 2 – VI: Calidad de servicio.....	82
Figura 16.	Validación de juicio de experto 2 – VD: Satisfacción.....	83
Figura 17.	Información del validador de experto 2 – Mg. César Sobrino Espinoza.....	84

RESUMEN

En el trabajo de investigación que se titula “Calidad del servicio y satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el hospital San Juan De Dios en la provincia de Pisco en el 2020”, cuenta con un objetivo principal del cual es “determinar si hay una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el área de maternidad”.

Asimismo, cuenta con una metodología de tipo básica, con un nivel descriptivo - correlacional, a su vez con un diseño no experimental, con un corte transversal y un enfoque cuantitativo. Siendo así que se tuvo una muestra de 43 pacientes el muestreo fue probabilístico, de las cuales la muestra es de 43 pacientes del área de maternidad del “Hospital San Juan De Dios de la provincia de Pisco”. Por otro lado, la técnica que se usó para la recolección de datos es la encuesta; asimismo el instrumento que se utilizó para la recolección fue el cuestionario de encuesta, teniendo la información mencionada se llevó a cabo el análisis de los indicadores del Alpha de Cronbach para la variable Calidad de Servicio y Satisfacción, ambas variables se analizaron con ayuda del programa SPSS (versión 25) teniendo como resultado un indicador de 0.791 para la variable calidad de servicio y 0.796 para la variable satisfacción de las cuales nos señalan que el instrumento utilizado es confiable a un nivel moderado.

Teniendo en cuenta el objetivo general del trabajo de investigación que es “determinar si hay una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el área de maternidad en el hospital San Juan De Dios en la provincia de Pisco”. Del mismo modo, se concluye, que en la investigación se obtuvo como resultado estadístico un coeficiente de Spearman de 0.667, dando por cierto “la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del hospital San Juan De Dios en la provincia de Pisco en el 2020”.

ABSTRACT

In the research work entitled "Quality of service and satisfaction of patients in the maternity area at the San Juan De Dios hospital in the province of Pisco in 2020", it has a main objective of which is "to determine if there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of patients in the maternity area".

Likewise, it has a basic type of methodology, with a descriptive - correlational level, in turn with a non-experimental design, with a cross section and a quantitative approach. Being so that there was a sample of 43 patients, the sampling was probabilistic, of which the sample is of 43 patients from the maternity area of the "Hospital San Juan De Dios of the province of Pisco". On the other hand, the technique used for data collection is the survey; Likewise, the instrument that was used for the collection was the survey questionnaire, having the information mentioned, the analysis of the Cronbach's Alpha indicators was carried out for the variable Quality of Service and Satisfaction, both variables were analyzed with the help of the SPSS program. (Version 25) resulting in an indicator of 0.791 for the service quality variable and 0.796 for the satisfaction variable, which indicate that the instrument used is reliable at a moderate level.

Considering the general objective of the research work, which is "to determine if there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of patients in the maternity area at the San Juan De Dios hospital in the province of Pisco". In the same way, it is concluded that in the investigation a Spearman coefficient of 0.667 was obtained as a statistical result, assuming "the relationship between the quality of service and the satisfaction of patients in the maternity area of the San Juan De Dios hospital. in the province of Pisco in 2020".

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada, “*Calidad del Servicio y Satisfacción de las Pacientes del área de maternidad en el hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020*”, relaciona la calidad del servicio como un problema que viene de hace muchos años por falta de infraestructura, equipamientos, medicamentos y entre otras cosas, que impiden brindar una atención oportuna y de calidad a todos los peruanos.

Teniendo como problema general: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco - 2020? Así como los problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco - 2020?, 2) ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco - 2020?, 3) ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco - 2020?, 4) ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco - 2020? y 5) ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020?

Asimismo, el objetivo general “Determinar si hay relación entre la Calidad de servicio y la Satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco - 2020”. Así como los objetivos específicos: 1) Determinar si hay relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020. 2) Determinar si hay relación entre la seguridad y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020. 3) Determinar si hay relación entre la fiabilidad y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020. 4) Determinar si hay relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020. 5) Determinar si hay relación entre la empatía y la satisfacción de

las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020.

La importancia de esta investigación va a permitir la calidad del servicio que brinda la institución pública de Salud, como es el Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco, si bien es cierto los hospitales deben velar por el bienestar de los pacientes pero sobre todo, la atención brindada al inicio debe ser esencial para la satisfacción del paciente en el lugar donde se encuentra.

En el Capítulo I, se desarrolla el Marco Teórico, que contiene información referida a modelos, artículos y teorías de los antecedentes, así como información de fuente secundaria obtenida de autores reconocidos que han elaborado libros sobre gestión de calidad y calidad de atención junto a las bases teóricas como libros y definiciones claras que nos ayudarán a entender lo que trata el tema de investigación.

En el Capítulo II, denominado Hipótesis y Variables, se plantea las variables calidad de servicio y satisfacción las cuales serán desarrolladas en conjunto con las hipótesis manteniendo una relación de manera significativa.

En el Capítulo III, se explica la metodología, cuyo efecto se ha elaborado una encuesta validada estadísticamente. Cabe precisar que su diseño considera la muestra, población, criterios de inclusión y exclusión, así como las técnicas de recolección de datos, técnicas estadísticas y aspectos éticos.

En el Capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación obtenidos en el análisis estadístico de la encuesta realizada a las madres embarazadas.

En el Capítulo V, se realiza la Discusión de Resultados alcanzados en la investigación. Se efectúa la comparación e interpretación de los resultados, con el fin de tener un respaldo con los antecedentes y bases teóricas presentadas.

Finalmente, se observan las conclusiones y recomendaciones, las mismas que serán de utilidad para el hospital en la mejora de servicio y calidad de atención a los usuarios. para que el centro hospitalario brinde mejoras de servicio y satisfacción a los pacientes; asimismo se tendrá el respaldo de referencias y anexos trabajados en la investigación planteada.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Según (Arias & Luis, 2021), comenta que:

“Las investigaciones cualitativas, cuantitativas o mixtas necesitan incluir antecedentes. La redacción de los antecedentes se emplea para mostrar los distintos hallazgos que se han tenido en estudios previos, tomando en cuenta a las variables de estudio” (pag.01)

En consecuencia, los antecedentes son un conjunto de estudios previos relacionados con el problema que se presenta en la investigación.

1.1.1. Antecedentes nacionales

El trabajo de tesis realizado por (Zambrano, 2018), titulada: “Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos servicios de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima 2017”, el cual tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos en el servicio de hemodiálisis de la Clínica Nefrodial. Cabe precisar que la investigación aplicó un enfoque cuantitativo con alcance correlacional estadístico; utilizó un instrumento a partir de la elaboración de un cuestionario siendo 21 ítems referidos para la variable calidad de servicio y 18 ítems para la satisfacción del usuario; los criterios de evaluación utilizados se basaron en el uso de la escala de Likert. El muestreo fue probabilístico y la muestra fue de 85 usuarios externos que tomaron el servicio de hemodiálisis en la Clínica Nefrodial 2017; la investigación arroja como resultado que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ($\rho=0,633$) con un nivel de significancia de 0,00 ($p<0.05$). O de similar modo que los coeficientes de correlación de la satisfacción del usuario con sus dimensiones de la calidad de servicio fueron los siguientes: Elementos tangibles ($\rho=0.467$), Empatía ($\rho=0,559$), Seguridad ($\rho=0,580$), Capacidad de respuesta ($\rho=0,641$) y Confiabilidad ($\rho=0,615$) con un nivel de significancia de 0,00 ($p<0.05$) en cada caso.

En conclusión, cuando un centro brinda una buena calidad de servicio al paciente, tiene un impacto positivo porque genera un efecto multiplicador.

El trabajo de tesis realizado por (Pérez, 2018), titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018”, tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en usuarios de los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera. La investigación aplicó un enfoque cuantitativo y tuvo un alcance correlacional estadístico. La cual tuvo como técnica la encuesta y como instrumento fue el cuestionario, asimismo se plantearon 24 ítems referidos a la variable calidad de servicio y los mismos a la satisfacción del usuario. Por otro lado, el muestreo fue probabilístico y la muestra fue de 109 usuarios de los consultorios externos del hospital Víctor Larco Herrera. Como resultado, se obtuvo que existe una correlación positiva alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ($\rho=0,750$) con un nivel de significancia de 0,00 ($p=0.000<0.05$), mientras que los coeficientes de correlación de la satisfacción del usuario junto con sus dimensiones de la calidad de servicio, fueron los siguientes: Aspectos tangibles ($\rho=0.738$), Fiabilidad ($\rho=0,721$), Capacidad de respuesta ($\rho=0,778$), Seguridad ($\rho=0,796$) y Empatía ($\rho=0,741$) con un nivel de significancia de 0,00 ($p=0.000<0.05$) cada uno respectivamente.

En conclusión, el servicio de salud que brindan los hospitales públicos representa ser una variable de análisis al tener una incidencia directa con la vida del ser humano.

1.1.2. Antecedentes internacionales

El trabajo de investigación realizado por los autores (Pabon & Palacio, 2020), titulada: “Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de sitio Nuevo Magdalena, periodo 2017-2019”, Barranquilla – Colombia. La cual tuvo como objetivo principal “determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019”. El estudio tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Siendo así que, se utilizó la técnica de encuesta a una muestra de 3,185 pacientes que acudieron al hospital en el periodo en estudio. Los principales resultados señalaron que percibe un adecuado servicio de atención médica en el hospital porque existe un adecuado tiempo de espera en la atención a los pacientes en los servicios de urgencia y las consultas externas. Por último, se demostró una grata satisfacción por la atención

brindada en los servicios adquiridos, obteniendo un porcentaje del 83.1%, a su vez el 79,5% para la atención de enfermería, el 77,7% en la atención médica y por último un 74% en el servicio de citas.

En conclusión, la apreciación obtenida por la parte de los pacientes al momento de recibir la atención en diversas áreas es de muy buen agrado, lo que se visualiza la calidad de servicio dentro del hospital de salud, de modo que se repercute en las percepciones sobre el desenvolvimiento y desempeño que se concede a los proveedores del servicio.

El trabajo de tesis realizado por los autores (Bravo & Guzmán, 2016), titulada: “Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de Clínica del Hospital General Isidro Ayora – Ecuador”, la cual tiene como objetivo “identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de Clínica del Hospital General Isidro Ayora Loja según edad, instrucción y factores que influyen en forma negativa en su satisfacción”.

El trabajo de investigación es de tipo descriptiva, corte transversal y con un enfoque cuantitativo. Asimismo, se obtuvo una muestra de 220 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión: usuarios internados en el servicio de clínica de “Hospital General Isidro Ayora Loja” con 48 horas de internación y clínicamente estables, usuarios orientados en tiempo espacio y persona, usuarios de sexo masculino y femenino.

El estudio utilizó la encuesta tomada del modelo SERVQHOS¹ para la medición del nivel de satisfacción. La encuesta consta de 16 preguntas relacionadas al tiempo de espera, puntualidad, tecnología, amabilidad, confianza, entre otras. Los resultados del referido estudio de investigación precisan que los factores que afectan en mayor porcentaje el nivel de satisfacción son la información por parte de los médicos, el número de médicos y el tiempo de espera.

1.2 Bases teóricas

Según (Arias & Luis, 2021), comenta que:

“Es el apartado que servirá de sustento a la investigación y que, posteriormente, se retomará para realizar la discusión de resultados.” (pág. 120)

En esta sección se presenta las bases teóricas que sustentan el análisis crítico de cada una de las variables en estudio: la medición de la calidad del servicio y satisfacción del usuario.

1.2.1. Calidad del Servicio

Concepto de Calidad:

Calidad es la adecuación de un producto o servicio a las características especificadas, así como un concepto subjetivo relacionado a las percepciones de las personas sobre las expectativas y necesidades que éstos poseen.

Según (EIPE, 2018), comenta que:

“La calidad es la totalidad de características de un producto o servicio que tienen que ver con su capacidad para satisfacer las necesidades implícitas declaradas”

Es por ello, que la calidad es uno de los pilares más importantes de las empresas, dado que éstos proporcionan productos y/o servicios de gran valor para los clientes.

Asimismo, según opinión de otros autores Aguirre et.al (2018) mencionan que “la mala calidad de la atención expresa de manera sintética la gran deuda del Estado y la sociedad con el derecho a la atención de salud de la población peruana; la cual lamentablemente, antes de cancelarse, dicha deuda tiende a crecer ante una indiferencia que, en mayor o menor medida, compromete a todos”. Asimismo, toda responsabilidad reincide sobre el Estado, dado que mantiene un rol de rector, del cual recae todo cumplimiento a desarrollar y mejorar la calidad de atención al paciente; siendo así que no cuenta con el respaldo del sector salud, de modo que se encuentra en total abandono de la Política Nacional de calidad en salud, aprobada en 2009 mediante resolución ministerial N° 727-2019/MINSA y que alcanza su colofón en la supresión de la Dirección de Calidad de la estructura orgánica del Ministerio de Salud (Minsa), del cual se busca reforzar el servicio de calidad, mantener una estrategia competitiva y mantener una buena gestión, a través de la creación del Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad (Inacal). Por otro lado, los autores mencionan que en el 2009 y mediados del 2014 se aplicó en el país una propuesta de reforma de mercado

en el sector salud, siendo diseñada vertical y sigilosamente, del cual ayude a fortalecer la calidad y atención del sector salud.

Después de lo antes mencionado por los autores, se puede concluir que la calidad dispone de modo eficiente a diversos productos y servicios que cuenten o superen las posibilidades de los pacientes o clientes, con el fin de generar satisfacción, fidelización, captación y obtener una ventaja competitiva en el mercado.

Calidad de servicio

La calidad del servicio se deriva del concepto de calidad, es decir que hoy en día todo producto o servicio debe mantener un rol importante, dado que los consumidores, pacientes o clientes cada vez visualizan más la calidad y el servicio siendo exigentes al momento de adquirir el servicio y ello representa un papel muy fundamental para las empresas.

Según (Zeithaml, 1993), inclusive lo que hoy se puede considerar como servicio de calidad mañana puede ser diferente, o las cosas que satisfacen hoy al cliente mañana no es lo mismo. Además, hay que tomar en cuenta que la calidad y la satisfacción al cliente se basan en las percepciones de los clientes sobre el servicio y no de criterios; tal como se cita en (Setó, 2004)

Por último, la calidad de servicio es todo aquello que trata de fortalecer y satisfacer su conformidad con los requerimientos de cada cliente y las distintas necesidades que presentan.

Teorías de la calidad

La calidad como concepto fundamental para conseguir la satisfacción del usuario de un servicio; data en el tiempo desde muchos años atrás. Tan es así que en el siglo XX distintos autores reflejaron su punto de vista promoviendo diversas teorías.

Para (Chacón & Rugel, 2018) :

“Los Padres de la Calidad, promovieron sus teorías de renacimiento productivo y aplicación de la calidad con enfoque a sistematización y

estandarización de procesos productivos e industriales totales, para obtener mejores productos y servicios. Engloban: el control de la calidad, aseguramiento de la calidad y calidad total”. (p.1)

De este modo, los padres de la calidad son: Edwards Deming, Joseph Jurán, Kaoru Ishikawa y Philip Crosby buscan implementar una metodología para contribuir a que un producto o servicio logre contar con las expectativas esperadas por el cliente para obtener su satisfacción en base a todo aquello que engloba la calidad.

Las teorías desarrolladas fueron:

Tabla 1. Filosofía y Teoría de la Calidad

Autor	Filosofía o Teoría aplicada	Conceptos Principales
Edwards Deming (1900-1993)	Control estadístico de la Calidad “ <i>Calidad Total</i> ”	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofía de Administración para la Calidad . • Mejorar para ser competitivos .
Kaoru Ishikawa (1915-1989)	Normalización industrial para fortalecer la productividad <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama Causa- Efecto (Diagrama Ishikawa) • Hoja de verificación • Histogramas • Diagramas de dispersión • Gráficas y cuadros de control, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • El cliente es lo más importante . • Trabajo en equipo . • Compromiso de la alta dirección • Resultados a largo plazo . • Medir resultados . • Dar reconocimientos . • Proceso de mejora continua .
Philip B. Crosby. (1980)	<i>Cero Defectos</i> <i>Hacerlo bien la primera vez</i> Proceso de Mejoramiento de la Calidad en 14 pasos . <i>Cultura Preventiva:</i> Falta de conocimiento y atención	Cuatro principios de la Calidad <ul style="list-style-type: none"> • Calidad se define como cumplir con los requisitos.

		<ul style="list-style-type: none"> • El sistema de calidad es la prevención. • El estándar de la realización es <i>Cero Defectos</i>. • La medida de la calidad es el precio del cumplimiento.
TQM – Total Quality Management (1960)	<p><i>Teoría de la Calidad Total</i> Cultura de calidad y cambio organizacional .</p>	<p>Se centra en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento continuo • Medición de la calidad • Cambio de cultura organizacional • Liderazgo
Kaizen. Ventaja Competitiva japonesa (1960)	<p><i>Teoría de la Calidad Total de los japoneses</i> La variación de la calidad tiene impacto directo en los costos y en la gente .</p>	<p>Indica que la cultura de la calidad se centra en la calidad de las personas, luego de los productos .</p> <p>Implica el ciclo E, H, R, A (estandarizar, hacer, revisar y actuar)</p>
Joseph M. Jurán (1954)	<p><i>Trilogía de Jurán</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar de la calidad • Control de la calidad • Mejorar de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir mercado y su necesidad . • Definir características del producto y servicio a lograr . • Desarrollo de procesos productivos • Cumplir expectativas / conformidad • Establecer metas para la mejora continua .

- Realizar proyectos para solucionar problemas .

Fuente: (Chacón & Rugel, 2018)

Dimensiones de la variable calidad de servicio

A continuación, se explica las dimensiones que se van a utilizar en el trabajo de investigación relacionada a la variable independiente calidad de servicio.

1.2.1.1. Capacidad de Respuesta

Según las (Naciones Unidas, 2017) indica que “la Federación Internacional de Ginecología y Obstetricia (FIGO), el único órgano mundial que representa a los ginecólogos y obstetras de todo el mundo con sociedades miembros en 124 territorios y países está realizando una labor sólida para contribuir a impulsar la maternidad sin riesgos”. Siendo así que tiene como principales objetivos el poder fomentar la salud y el bienestar de las mujeres de todo el mundo, ya que el estado no cuenta con una protección sólida para lo antes mencionado, con ello se puede mejorar la práctica de la obstetricia y mantener más información por parte de la ginecología.

Por otro lado, el autor también menciona que “se puede realizar una asociación en todo el mundo para abordar las cuestiones fundamentales y desatendidas de la mortalidad y la morbilidad maternas evitables”. Del cual sería una propuesta genial, dado que mantiene diversas soluciones médicas que den mayor respaldo, siendo esencial que se pueda desarrollar, mejorar y gestionar las organizaciones profesionales. Asimismo, la institución de Naciones Unidad comenta que “La labor actual de la FIGO incluye varios proyectos de importancia para contribuir a aplicar políticas que potencien la maternidad sin riesgos”, de las cuales son:

- Iniciativa para la salud materna y neonatal: “La Fundación Bill y Melinda Gates, la FIGO puede contribuir mejorar las vidas, la salud de las mujeres y los recién nacidos en 15

países de recursos bajos y medios con tasas elevadas de mortalidad y morbilidad materna y neonatal”.

- Iniciativa para salvar madres y recién nacidos: “Se lleva a cabo proyectos esenciales relacionados con la promoción de la maternidad sin riesgos y la mejora de la salud materna, también aborda las prioridades para la salud materna, neonatal, especialmente en zonas urbanas pobres y en zonas rurales”.
- Iniciativa para la prevención de los abortos peligrosos: “Tiene por objetivo reducir la tasa de mortalidad materna mundial relacionado con los abortos peligrosos, que es del 13%, según el Fondo de Población de las Naciones Unidas”.

1.2.1.2. Seguridad

Citando a (Naciones Unidas, 2017) indica que, “a cada minuto de cada día, en algún lugar del mundo, fallece una mujer durante el embarazo o el parto, lo que resulta alarmante”. Dado que, no se mantiene el conocimiento ni los implementos necesarios para el desarrollo, la práctica y uso de ello. De modo que, “muchas mujeres mueren en al menos cada año más de un millón durante el embarazo o el parto y el 99% de esta tragedia suceden en países en desarrollo”. Siendo así que, la discriminación por las clases sociales es muy alarmante, dado que el instituto de las Naciones Unidas menciona que en “África, el riesgo a lo largo de la vida de morir durante el embarazo o el parto es de una probabilidad en 22, mientras que en Asia es de una en 120 y en los países desarrollados de una en 7.300”.

Por otro lado, la mortalidad materna en la mayoría del mundo es muy elevada, dado que no se le brinda la debida importancia, es por ello que se debe mejorar la salud materna, mantener una buena gestión y distribución de los implementos, mantener capacitados a su personal, entre otros. Por lo que las Naciones Unidas comenta que “A pesar de que la mayoría de las defunciones maternas se podrían evitar, cumplir el propósito del Quinto Objetivo de Desarrollo del Milenio, mejorar la salud materna, todavía este resulta ser muy difícil. Sencillamente, no se está desarrollando estrategias suficientes por proteger la salud de las madres y los bebés en los países de recursos bajos y medios”.

1.2.1.3. Fiabilidad

Los autores Rubio et.al (2009) indican que la salud de las madres es una prioridad de política en el Perú por buenas razones. Luego de una década de mejoras en el sector salud peruano (Cotlear, 2000; Valdivia, 2004) y de consecuentes reducciones en las tasas de mortalidad

materna, a inicios del presente siglo ésta aún se hallaba entre las más altas de la región. Aunque se ha venido reduciendo en las últimas dos décadas, la tasa de mortalidad materna en Perú (185 por 100.000 nacimientos) era la tercera más alta en América Latina y el Caribe (ALC), más del doble del promedio de la región y se ubicaba muy por encima de países con similares niveles de desarrollo (DHS, 2000). Asimismo, existen gran diferencia entre las tasas de pobres y no pobres, así como entre residentes urbanos y rurales. Si se analizan los factores asociados con estas tasas, se encuentra que tanto el parto institucional como el cuidado prenatal son bajos y distribuidos inequitativamente. Mientras en las áreas urbanas el promedio de partos asistidos por profesionales es de 90,5%, en las áreas rurales es sólo de 44,8%. Aunque en los establecimientos de salud no siempre se asegura tratamiento adecuado, las tasas de fatalidad por parto en hogares son mucho más altas.

En este contexto, la meta del milenio enfocada en la salud materna ha ejercido presión adicional sobre el gobierno peruano para actuar frente a este tema. Datos precisos acerca del acceso a la salud materna y resultados para la población indígena son escasos. Sin embargo, se sabe que las altas tasas de mortalidad se observan en regiones donde la presencia de población indígena es elevada. Asimismo, la amplia brecha de acceso entre áreas urbanas y rurales está asociada al hecho de que la presencia indígena es mayor en zonas rurales, teniendo relación con el limitado acceso a servicios de quienes viven en áreas remotas. En su plan de diez años, el Ministerio de Salud del Perú (Minsa) reconoce este hecho, así como la presencia de barreras culturales para la población indígena (Minsa, 2002). No obstante, se carece de datos cuantitativos sobre las características del acceso a los servicios de salud materna por parte de estos grupos, lo cual es una clara limitación para la formulación de políticas.

1.2.2. Satisfacción

Según (Kotler, 2002), define:

“La satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas. Si el desempeño se queda corto antes las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño excede a las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”. (pág. 21)

Por otro lado, para la Satisfacción:

(Lavado & Millán, 1998), afirma que, la teoría de los dos factores fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo.

Como plantea (Setó, 2004):

“La teoría dual de factores es similar a la teoría de los dos factores de Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Si se traslada dicha teoría al ámbito de la satisfacción del cliente, podríamos considerar, de forma similar, que la satisfacción y la insatisfacción son variables diferentes que son causadas por diferentes facetas de interacción entre un producto/ servicio y un consumidor. Entonces si asumimos que las dos variables no están relacionadas, el nivel de satisfacción puede ser independiente del nivel de satisfacción.”

Según esta conocida teoría existen unos factores que se determinan:

- La satisfacción laboral
- La insatisfacción laboral.

El autor (Aliaga, 2003) indica que “la cooperación y complementariedad entre el estado y la ciudadanía son particularmente relevantes en lo que se refiere a la consolidación de la democracia, de modo que los mecanismos no garantizan la representatividad, ni la confianza de la ciudadanía”. Dado que la mayoría de los retos no solo es el sector salud sino también el estado, ya que no aportan una buena relación entre el estado y la ciudadanía, lo que genera malestar e incomodidad de los clientes. Por otro lado, los procesos participativos conllevan a la confianza de las clientes, dado que, si se mantiene una buena gestión y organización por parte del sector salud y el estado, los ciudadanos estarían más satisfechos y protegidos con cada atención que se les brinda.

De la misma manera, es importante que “el estado integre la descentralización con las políticas sectoriales y sociales, para favorecer la acción intersectorial en la promoción de la salud, comprendiendo la trascendencia social, económica y política de la salud, lleva a considerar que la promoción de la salud tiene que estar inmersa dentro de un proceso de desarrollo humano de país, que aún no está definido”. Esto quiere decir que el estado debe

priorizar más el sector salud, debido a que en la mayoría de las provincias y países no se cuenta con todos los implementos necesarios para una adecuada atención.

Asimismo, se cuenta con una teoría del “Desarrollo a Escala Humana” creada por Max Neef y su equipo en 1986, señala que el “mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar más la calidad de vida de las personas”, siendo así que va a depender de las facilidades que genere mayor satisfacción a los clientes, buscando elevar la calidad de vida y el cumplimiento respectivo del derecho a la salud de todos los clientes.

Por otro lado, existe la teoría del indicador SERVQUAL:

(López, 2020) profundizó en este indicador como el que:

“Es un modelo de cuestionario propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1988, para medir la satisfacción del cliente con respecto a los servicios. Por ello el modelo propuesto mide cinco aspectos de la calidad, tales como la empatía, la seguridad, la fiabilidad, los elementos físicos disponibles y la capacidad de respuesta del servicio”.

Dicho de otra manera, este indicador permitirá medir lo que el cliente espera de la empresa que brinda el servicio o producto basado en los cinco aspectos citados en el párrafo anterior, logrando de esta manera contrastar la medición con la estimación de lo que los clientes perciben.

El modelo de cuestionario propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1988 se divide en cinco dimensiones ya mencionadas en párrafos anteriores, las cuales se subdividen en 22 atributos detalladas en la siguiente imagen.

Modelo Servqual

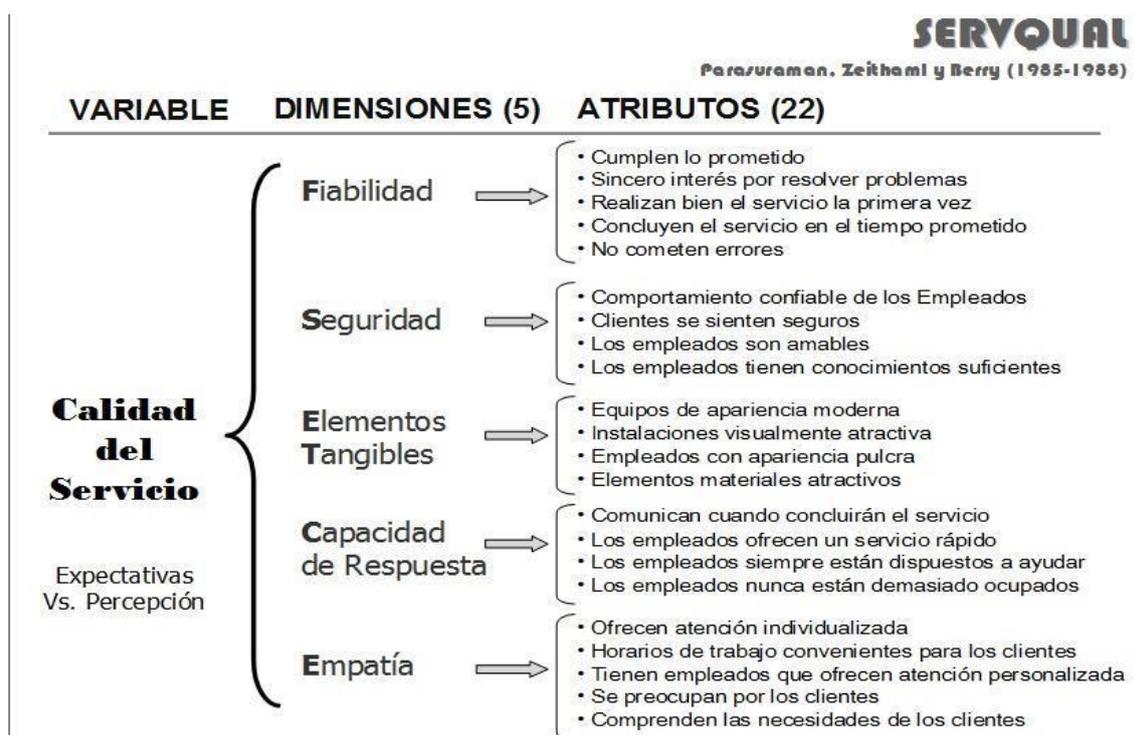


Figura 1: Modelo Servqual

Fuente: Parasuraman, Zeithaml Y Berry, 1985-1988

A continuación, se explica las dimensiones que se van a utilizar en el trabajo de investigación relacionada a la variable dependiente:

1.2.2.1. Percepción

Según la (Organización Mundial de la Salud, 2016) expresa que “concibe un mundo en el que todas las embarazadas y recién nacidos del mundo reciben una atención de calidad durante el embarazo, el parto y el periodo postnatal”. Lo que genera mayor competitividad en el sector salud. De modo que los servicios de atención deben ser más productivos siendo de calidad para lograr alcanzar a satisfacer las necesidades y apoyo a los clientes. Asimismo, todo hospital debe mantener capacitado a su personal, ya que se ha verificado que cuando las prácticas se realizan de manera satisfactoria y oportuna, la atención prenatal puede salvar más de una vida. Siendo así que “la comunicación en la atención prenatal es esencial, no solo para salvar vidas, sino para mejorar la calidad de vida y atención en los servicios de salud”, por lo que muchas de las experiencias pueden ser positivas como negativas, pero

todo depende de la atención y calidad de servicio que les brinda para mantener una buena base y conocimientos para una maternidad saludable.

1.2.2.2. Expectativa

Para (Naciones Unidas, 2017) comentan que “además de la falta de atención adecuada a cargo de especialistas, durante el embarazo e inmediatamente después, existen otras muchas e importantes cuestiones que deben tenerse en cuenta, que podrían llamarse factores previos al embarazo”, lo que genera malestar o incomodidad a las pacientes debido a que simplemente cumplen su labor y no mantiene un control eficaz por la salud del paciente. También las Naciones Unidas menciona que “El no contar con acceso a métodos anticonceptivos es, en efecto, un gran problema, en donde se señalaba que, con las inversiones mundiales, la planificación familiar podría reducirse a las defunciones maternas en un 70%”.

1.2.2.3. Lealtad

Para el (MINSa, 2016) menciona que “el primer contacto entre el personal de la salud y la gestante es de suma importancia, porque determinará la confianza, colaboración de la gestante, sus acompañantes en las diferentes etapas del parto, durante su permanencia en el establecimiento de salud”. Es por ello que, todo profesional que recepciona al paciente debe mantener los siguientes pasos:

- Brindar a la gestante una cálida bienvenida, identificándose y llamándola por su nombre.
- Revisar su Documento Nacional de Identidad, Ficha del Seguro Integral de Salud, Carné Perinatal, Historia Clínica Perinatal Base (HCPB), hoja de referencia y el Plan de Parto a fin de detectar cualquier exclusión o necesidad no incluida.
- Explicar a la gestante y a su acompañante los procedimientos a seguir de forma clara evitando términos técnicos.
- Si la gestante no cuenta con atenciones prenatales previas, explicarle el proceso del parto para disminuir el temor a lo desconocido.
- Preguntar a la gestante sobre la presencia de signos de alarma, precisar las circunstancias en la que el parto se ha iniciado: si hubo pérdidas de tapón mucoso, entre otros.

1.3 Definición de términos básicos

Según (Real Academia Española, 2022) define lo siguiente:

- **Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor .
- **Servicio:** Acción y efecto de servir .
- **Capacidad de respuesta:** Es la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicio en satisfacer una demanda .
- **Prestar servicio:** La condición de servir, es decir, de dar o prestar apoyo o asistencia a alguien valiéndose de un conjunto de medios materiales o inmateriales .
- **Orientación:** Acción de orientar o colocar una cosa con respecto a un punto fijo .
- **Seguridad:** Ausencia de peligro o riesgo .
- **Fiabilidad:** Probabilidad de buen funcionamiento de algo .
- **Confianza:** Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda .
- **Elementos tangibles:** Es un adjetivo que indica que algo se puede tocar. También indica que se puede percibir de manera precisa .
- **Resolución:** Acción de resolver .
- **Inquietudes:** Preocupación, desasosiego del ánimo .
- **Expectativas:** Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa .
- **Generosidad:** Actitud o comportamiento de la persona generosa .
- **Atención:** Cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio .
- **Paciente:** Persona que padece física y corporalmente, especialmente, quien se halla bajo atención médica .
- **Lealtad:** Cualidad de leal hacia alguien .
- **Tecnología:** Conjunto de instrumentos, recursos técnicos o procedimientos empleados en un determinado campo o sector .
- **Material publicitario:** Es el medio de transmisión de los mensajes publicitarios en la industria de la publicidad .

- **Empatía:** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona .
- **Cumplimiento de requerimientos:** Es la adherencia por parte de la organización a las leyes, normas o especificaciones del sector en el que esta ópera .
- **Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad .
- **Percepción:** Primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos .

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivada

Mediante los estudios realizados previamente sea la relación de la calidad del servicio y satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020.

2.1.1. Hipótesis General

- La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.

2.1.2. Hipótesis Especifica

- La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.
- La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.
- La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.
- Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.
- La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.

2.2 Variables y definición operacional

2.2.1. Identificación de Variables

Variable Independiente

- **Calidad del Servicio**

Para el autor (Dos Santos, 2016) define que “la calidad de servicio es un concepto que ha acogido una gran fuerza de investigación en el sector educativo a nivel internacional y local, la calidad y las instalaciones del servicio pueden identificarse como elemento clave, diferenciadores, tangibles, para el alcance del público objetivo”.

Variable Dependiente

- **Satisfacción**

El autor (Thompson, 2006) indica que “la satisfacción del usuario es un requisito indispensable para obtener un lugar en la mente de los clientes, asimismo el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras y departamentos de mercadotecnia para constituir los principales objetivos de una empresa que ofrezca un servicio o venda un producto, además, indica que la satisfacción también se considera como el nivel del estado de ánimo que se encuentra el cliente al momento de percibir el producto o servicio”.

2.2.2. Definición Operacional

Calidad de servicio: Para esta variable se tiene cinco dimensiones

- Capacidad de respuesta: Capacidad de brindar una atención oportuna, sobre todo en el área de maternidad de los hospitales, donde en su mayoría las mujeres gestantes necesitan una atención rápida por el estado en el que se encuentran.
- Seguridad: El centro de salud debe transmitir a través del personal de salud, administrativo y operativo la seguridad al momento de la atención, para que de esta manera las pacientes se sientan en confianza con la atención brindada por el personal del hospital.

- **Fiabilidad:** Es el servicio que se presta, es decir los pacientes del área de maternidad deben sentirse seguros de la atención que es hospital brinda a través del personal médico.
- **Elementos tangibles:** Se entiende por elementos tangibles a las instalaciones física, equipos médicos, recursos humanos, materiales médicos, los cuales serán utilizados en el proceso de atención en el hospital al momento de la atención para las madres gestantes.
- **Empatía:** Es el recurso humano que interviene en el proceso de atención a las madres gestantes, ya que es de importancia demostrar una alta intensión de comprender los sentimientos y emociones de los pacientes o familiares que son participe del proceso de la gestión de las madres.

Para medir las dimensiones mencionadas, se desarrollará una serie de preguntas cerradas con escala de Likert, la cual estas serán procesadas y analizadas por métodos estadísticos.

Satisfacción del Usuario: En esta variable se mencionarán tres dimensiones

- **Percepción:** Hace referencia a la idea que tienen los pacientes sobre el servicio que se brindará o que es recibido, en la mayoría se centra en valores, habilidades y destrezas que tiene los trabajadores del hospital tanto el personal médico como administrativo y operativo.
- **Expectativas:** Las expectativas son esperanzas que los clientes o en este caso madres gestantes tienen por conseguir algo, es decir las expectativas que se producen por promesas que los hospitales indican acerca de los beneficios que ofrecerán al momento de la atención.
- **Lealtad:** La lealtad es considerada tanto una conducta de los pacientes, es decir lo que busca el centro médico es generar lealtad en los pacientes para que las visitas de sean más consecutivas, ya que lo que busca es que se sientan a gusto con la atención que les brinda el personal médico.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Según Arias (2012), comenta que:

“El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental”
(pág.110)

A continuación, se define y explica lo siguiente:

- El enfoque es Cuantitativo; dado que el instrumento que se aplicará será un cuestionario, con el fin de medir de manera confiable esta investigación, expresa Hernández et.al (2014).
- El alcance es Correlacional, ya que asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, dado que se busca visualizar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el “Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco”, expresa Hernández et.al (2014).
- El tipo es Aplicada, por lo que se va a determinar los conocimientos adquiridos en la investigación a realizar, dándole la solución más adecuada al problema planteado, expresa Hernández et.al (2014).
- El diseño es No experimental, ya que no habrá manipulación de variables, solo se observarán los fenómenos tal y como sucederán en la realidad para después analizarlos, expresa Hernández et.al (2014).
- El método es deductivo, ya que se hablará de algo específico como es la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el

“Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco”, expresa Hernández et.al (2014).

- La unidad de análisis se va a tomar a un número de 43 personas que sean pacientes del área de maternidad del “Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco”. Utilizando la fórmula de muestreo aleatorio simple, de esta forma se logrará evaluar el comportamiento de la población real de las pacientes del área de maternidad. Además el cuestionario se va a realizar a jóvenes y adultos a partir de los 19 hasta 80 años.

3.2. Diseño muestral

La presente investigación se va a enfocar en las pacientes del área de maternidad del “Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco” ubicada en Av. Fermín Tangüis Mz. Lt. 5; se observa una población conformada por 51 pacientes concurrentes del 2020. Para la selección de las pacientes se tomó en consideración la frecuencia con la que asistían a sus controles y citas programadas. Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de muestreo aleatorio simple, siendo la siguiente:

$$n_0 = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times Q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times Q}$$

Figura 2. Fórmula

Reemplazando los números en la formula se tiene:

Z = 95% de confianza establecida

P = 50%

Q = 50%

N = 51 pacientes del área de maternidad

e = 5% de error máximo permitido

$$n = \frac{(0.95)^2 \times (0.50) (0.50) (100)}{(0.05)^2 \times (51-1) + (0.95)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = 43$$

Por lo tanto, la muestra para realizar el estudio fue con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, requiere un mínimo de 43 encuestas válidas para el desarrollo de la investigación.

3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.3.1. Técnicas de recolección de datos

Según Arias (2012), comenta que:

“Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información, teniendo como ejemplos las técnicas, la observación directa, la encuesta en dos modalidades (oral o escrita), la entrevista, entre otros.” (pág.112)

- Encuesta:

Según Arias (2012) comenta que:

“La encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información acerca de un grupo o muestra de individuos” (pág.33)

Es por ello que las encuestas son técnicas que permiten mostrar resultados objetivos para la investigación realizada. Esta técnica permite hacer interrogaciones a la población determinada para saber sus opiniones, posiciones y desacuerdos o acuerdos que consideren. Las encuestas serán realizadas dentro del Hospital a los pacientes que se encuentren en citas.

3.3.2. Instrumento de Recolección de datos:

- Cuestionario:

Según Arias (2012) comenta que:

“El cuestionario es una modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas.” (pág.75)

Del cual, el cuestionario está estructurado de manera más efectiva para medir las variables dependiente e independiente y ver la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes. El cuestionario tendrá un conjunto de preguntas que estarán planteadas de acuerdo con los objetivos de la investigación. Asimismo, las preguntas planteadas para la investigación están en medidas ordinales como nominales, en el caso de las ordinales se utilizará la escala de Likert, y para las nominales son rangos propuestos por la tesista teniendo una información previa; asimismo, el rango que se utilizó en el cuestionario es:

Tabla 2. Escala de Likert

	Escala de Likert	PUNTAJE
TD	Totalmente en desacuerdo	1
ED	En desacuerdo	2
NA/ND	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
DA	De acuerdo	4
TA	Totalmente de acuerdo	5

3.3.3. Confiabilidad del Instrumento

Se aplica el instrumento del cuestionario, con 22 preguntas, de las cuales estarán conformadas entre las variables y dimensiones. El instrumento que se aplica se sometió a un análisis de criterio de expertos con el fin de verificar la consistencia interna, así como la claridad y coherencia lógica de modo tal que se pueda aplicar el estudio y que otros puedan utilizarla como antecedentes.

La confiabilidad de las variables calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes se interpreta de la siguiente manera.

Confiabilidad de la variable Comunicación informal

Mediante el coeficiente alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,

k = El número de ítems

$\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.

ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

Figura 3. Confiabilidad de la variable – Comunicación informal

Mediante la encuesta elabora por la tesista se realizó la prueba de fiabilidad en el programa SPSS, por ello se obtuvo como resultado lo siguiente índices de coeficientes.

Tabla 3. Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Moderada
0.41 a 0.60	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Tabla 4. Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,796	8

Tabla 5. Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,791	14

Por lo cual resultó con un coeficiente para la variable calidad de servicio de 0.791 y para la variable satisfacción dio un coeficiente de 0.796, como se ha podido identificar ambos indicadores de Alfa de Cronbach están dentro del rango de 0.61 a 0.8, la cual indica que el trabajo de investigación es confiable a un nivel moderado, por consiguiente, el instrumento utilizado para la investigación es confiable.

3.3.4. Validez de Instrumento

La validez del instrumento fue realizada por la asesora y docente que pertenece a la Universidad San Martín de Porres con experiencia en la materia de investigación empresarial aplicada, la cual brindó su apoyo a la tesista durante el desarrollo de la investigación presentada aplicando la técnica de criterio de juicios a expertos.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

La recolección de información se realizó con la autorización del director del “Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco”.

Se informó a las pacientes del área de maternidad y se les orientó acerca de lo que se llevara a cabo. Estas encuestas se realizarán en un periodo de 2 días dentro del Hospital, a partir de las 7:00 am, la aplicación de las encuestas tendrá una duración de aproximadamente 5 min por cada.

Una vez recolectada toda la información necesaria y con la finalidad de facilitar el manejo de los datos a recolectar referente a la Calidad de Servicio y la Satisfacción de las Pacientes del Área de Maternidad Del Hospital San Juan De Dios. Asimismo, para los análisis estadísticos se tendrá el apoyo de programas como el SPSS₂₅ y Excel, la cual serán de mucha ayuda para realizar la tabulación y obtener gráficos, figuras, tablas, histogramas entre otros, en donde brindarán mayor sustento y aporte a la investigación.

3.5. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación será revisado y evaluado por el asesor designado, y aprobado mediante solicitudes para empezar con la elaboración del proyecto y ser evaluado por el personal correspondiente; asimismo, se tendrá en cuenta todo lo relacionado a la ética profesional, la cual se aplicará para ello los conocimientos adquiridos en la formación educativa y las normas éticas brindadas por la casa de estudios, por lo cual se prevalecerá en los siguientes aspectos éticos: como la confidencialidad, donde la información solicitada al “Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco” no se divulgará sin permiso, esta se mantendrá de forma confidencial y será protegida por la misma universidad; autonomía, la información que contiene el trabajo de investigación se realizó bajo los criterios del investigador, considerando la opinión de la asesora de tesis; propiedad intelectual, el contenido de los capítulos, párrafos, gráficos y tablas mostrados en el trabajo de investigación proviene de distintas fuentes de las cuales han sido citados indicando el autor original de cada documento o libro que se utilizó para la investigación; originalidad, el presente trabajo de investigación es 100% original, siendo el mismo investigador que recopiló la información necesaria para ejecutar el proyecto en campo, concluyendo en el análisis de la información, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

El presente capítulo presenta todos los resultados alcanzados en el trabajo de investigación la cual fue aplicada a una muestra de 43 pacientes.

4.1.1. Descripción de la muestra

La muestra está compuesta por un total de 43 aportantes, que respondieron 22 preguntas la muestra total respondió todas las preguntas del instrumento, no dando pie a valores perdidos.

4.1.1.1. Rango de edad

Tabla 6. Frecuencia de rango de edad

		Rango de Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 19 a 22	27	62,8	62,8	62,8
	De 23 a 30	12	27,9	27,9	90,7
	De 30 a más	4	9,3	9,3	100,0
Total		43	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

Se puede observar que en el cuadro mostrado se identifican la frecuencia de rangos de edades, de las cuales el 62.8% de las personas encuestadas son de 19 a 22 años; asimismo, el 27.9% se encuentran en el rango de 23 a 30 años y el 9.3% son de 30 a más años.

4.1.2. Confiabilidad y validez del constructo del instrumento

Calidad de servicio

Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,791	14

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Tabla 8. Estadísticas de total de elemento

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1D1A1P1	44,70	37,121	0,734	0,758
V1D1A1P2	45,37	34,192	0,884	0,738
V1D1A1P3	46,63	33,858	0,565	0,762
V1D2A2P4	45,63	35,239	0,735	0,750
V1D2A2P5	44,91	36,277	0,637	0,759
V1D3A3P6	44,84	40,425	0,320	0,785
V1D3A3P7	44,77	40,421	0,370	0,782
V1D3A3P8	45,81	37,155	0,476	0,772
V1D4A4P9	46,67	40,177	0,151	0,806
V1D4A4P10	44,05	41,950	0,194	0,792
V1D4A4P11	46,44	35,824	0,361	0,790
V1D5A5P12	44,33	41,034	0,178	0,796
V1D5A5P13	44,12	42,010	0,165	0,794
V1D5A5P14	44,21	41,027	0,194	0,794

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

Se puede identificar en los cuadros mostrados el indicado de Alfa de Cronbach, lo cual es el coeficiente que mide la fiabilidad estadística a través de una escala de medida, es decir, mide la relación entre ítems, por lo cual si el valor se acerca a 1 o si está dentro de los valores de 0.7 y 0.8, la cual significa que es una tasa alta, es decir representa consistencia y confiabilidad en el estudio, es así que se observa que el Alfa de Cronbach de la variable Calidad de servicio es de 0.791, la cual se encuentra dentro del rango ya mencionado, asiendo así que el cuestionario es confiable para el trabajo de investigación como para el uso y aporte a otras investigaciones; asimismo, se muestra el Alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable de las cuales se puede observar que todas están dentro del rango de 0.7 a 0.8 haciendo notar que el trabajo de investigación es confiable para el uso de otras investigaciones

Satisfacción del usuario

Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,796	8

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Tabla 10. Estadísticas de total de elemento

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2D1A1P15	18,77	38,230	-0,279	0,855
V2D1A1P16	18,91	38,848	-0,304	0,870
V2D1A1P17	19,84	30,044	0,798	0,758

V2D2A2P18	21,12	25,486	0,702	0,740
V2D2A2P19	20,81	23,250	0,781	0,721
V2D2A2P20	20,51	25,589	0,859	0,721
V2D3A3P21	21,05	22,903	0,811	0,714
V2D3A3P22	20,98	22,738	0,852	0,706

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

Se observa que el Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción del Usuario es de 0.796, la cual se encuentra dentro del rango ya mencionado para la variable mencionada es confiable para el trabajo de investigación como para el uso y aporte a otras investigaciones; asimismo, se puede identificar que el Alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable Satisfacción se encuentran dentro de los rangos mencionados, es decir, de 0.7 a 0.8, la cual indica que los resultados estadísticos que se muestran, a continuación, con viables.

4.1.3. Análisis exploratorio

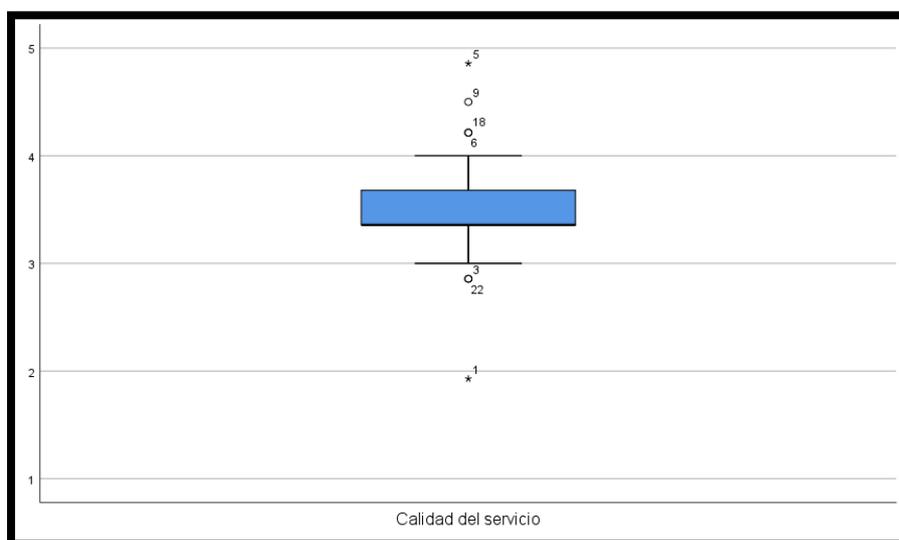


Figura 4. Calidad de servicio

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.



Figura 5. Satisfacción del usuario

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

Se observa en el gráfico de cajas y bigotes que la variable de calidad de servicio tiene datos atípicos tanto mínimos como máximos donde el dato atípico máximo es de 5 y el dato atípico mínimo es de 1 la cual quiere decir que existe datos dispersos que no están dentro del caja, la cual ayuda a visualizar la variabilidad de los datos de la variable Calidad de Servicio; por otro lado, en el segundo gráfico se observa la caja y bigotes de la variable Satisfacción en los usuarios la cual muestra a diferencia de la otra variable esta no tiene datos atípicos, es decir los resultados recopilados no están dispersos a diferencia de la otra variable; asimismo, comparando la variabilidad de ambos gráficos se puede deducir que el gráfico de la variable satisfacción del usuario tiene mayor variabilidad a diferencia de la otra por el tamaño de unión del cuartil 1 y del cuartil 2.

4.1.4. Análisis descriptivo de las variables

Tabla 11. Calidad de servicio

	Media	Desviación estándar
Calidad del servicio	3,48	0,47
Capacidad de respuesta	3,09	0,78
Seguridad	3,38	0,81
Fiabilidad	3,51	0,47
Elementos tangibles	2,93	0,70
Empatía	4,43	0,70

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

- En la variable calidad de servicio se observa que la media es de 3.48 y la desviación estándar es de 0.47
- En la dimensión capacidad de respuesta se observa que la media es de 3.09 y la desviación estándar es de 0.78
- En la dimensión seguridad se observa que la media es de 3.38 y la desviación estándar es de 0.81
- En la dimensión fiabilidad se observa que la media es de 3.51 y la desviación estándar es de 0.47
- En la dimensión elementos tangibles se observa que la media es de 2.93 y la desviación estándar es de 0.70
- En la dimensión empatía se observa que la media es de 4.43 y la desviación estándar es de 0.70

De las cuales muestran los datos centrales de los estudios que viene a ser la media; asimismo, se muestra la desviación estándar tanto de la variable como de las dimensiones, se observan que los datos están cercanos a 1, la cual indica que tienen una breve dispersión

Tabla 12. Satisfacción del usuario

	Media	Desviación estándar	Coficiente de variación
Satisfacción del usuario	2,89	0,75	

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

Se observa en la tabla la Media de la variable de Satisfacción del Usuario donde el dato es de 2.89 la cual indica que es el valor central de toda la variable de satisfacción, además, tiene una desviación estándar de 0.75 la cual indica que la variable menciona no tiene una dispersión fuerte, además, indica que la mayoría de las respuestas de los pacientes respondieron de manera similar.

4.1.5. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

4.1.5.1 Prueba de Normalidad

a) Prueba de Normalidad para las variables calidad de servicio y satisfacción

Si $N < 50$ entonces usamos Shapiro – Wilk

- HO: La distribución es normal.
- H1: La distribución no es normal.

Regla de decisión.

- Si valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)
- Si valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Por lo que se acepta H1

Tabla 13. Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	0,273	43	0,000	0,867	43	0,000
Satisfacción del usuario	0,290	43	0,000	0,850	43	0,000
Capacidad de respuesta	0,355	43	0,000	0,816	43	0,000
Seguridad	0,325	43	0,000	0,862	43	0,000
Fiabilidad	0,369	43	0,000	0,735	43	0,000
Elementos tangibles	0,293	43	0,000	0,787	43	0,000
Empatía	0,326	43	0,000	0,773	43	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

- En la variable calidad de servicio podemos observar que el valor de “p” es menor a 0.05, (sig.0.0<0.05) entonces se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, mencionando que la distribución no es normal.
- En la variable satisfacción al usuario se puede visualizar que el valor de “p” es menor a 0.05, (sig.0.0<0.05) entonces se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, mencionando que la distribución no es normal.
- En la dimensión de capacidad de respuesta se puede visualizar que el valor de “p” es menor a 0.05, (sig.0.0<0.05) entonces se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, mencionando que la distribución no es normal.

- En la dimensión de seguridad se puede visualizar que el valor de “p” es menor a 0.05, (sig.0.0<0.05) entonces se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, mencionando que la distribución no es normal.
- En la dimensión de fiabilidad se puede visualizar que el valor de “p” es menor a 0.05, (sig.0.0<0.05) entonces se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, mencionando que la distribución no es normal.
- En la dimensión de elementos tangibles se puede visualizar que el valor de “p” es menor a 0.05, (sig.0.0<0.05) entonces se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, mencionando que la distribución no es normal.
- En la dimensión de empatía se puede visualizar que el valor de “p” es menor a 0.05, (sig.0.0<0.05) entonces se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, mencionando que la distribución no es normal.

4.1.5.2. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

En el siguiente análisis, se observa la nube de puntos y la recta de las hipótesis específicas representadas en el diagrama de dispersión; asimismo, se mide bajo tres pilares:

- Forma: La segregación o unión de los puntos entre las variables.
- Dirección: A dónde se dirige la recta.
- Fuerza: La cantidad de los puntos más cercanos a la recta.

A continuación, se detalla los resultados de las hipótesis específicas, los gráficos de dispersión como también la interpretación:

Hipótesis Especifica:

Se tienen las hipótesis estadísticas planteadas, las cuales se van a aceptar o rechazar a partir del estudio que realicemos, cabe mencionar que aquí influyen factores como la cantidad de preguntas del instrumento de investigación y el tamaño de la muestra, así como las respuestas de esta con respecto al instrumento de campo.

4.1.5.1.1 La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.

Objetivo específico 1:

- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los clientes de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020

Hipótesis específica 1:

- Existe una relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los clientes de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020

Prueba de correlación:

Hipótesis nula (H₀): No existe una relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Hipótesis alterna (H₁): Sí existe una relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Regla de contraste:

Valor de Sig. >0.05 , se acepta la H₀.

Valor de Sig. ≤ 0.05 , se rechaza la H₀.

Tabla 14. Correlaciones

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	0,817** 0,000
		N	43	43

Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,817**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	43	43

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

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

- Se observa en la gráfico de correlaciones que el valor de “p” es menor a 0.05, (sig. 0.00<0.05), entonces se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, mencionando que la capacidad de respuesta tiene una relación con la satisfacción de los pacientes del área de maternidad del hospital San Juan de Dios de la provincia de Pisco.
- Con respecto a la hipótesis planteada, se observa, que el coeficiente de Spearman brinda una correlación de 0.817, con lo que se afirma que existe una correlación directa moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes.

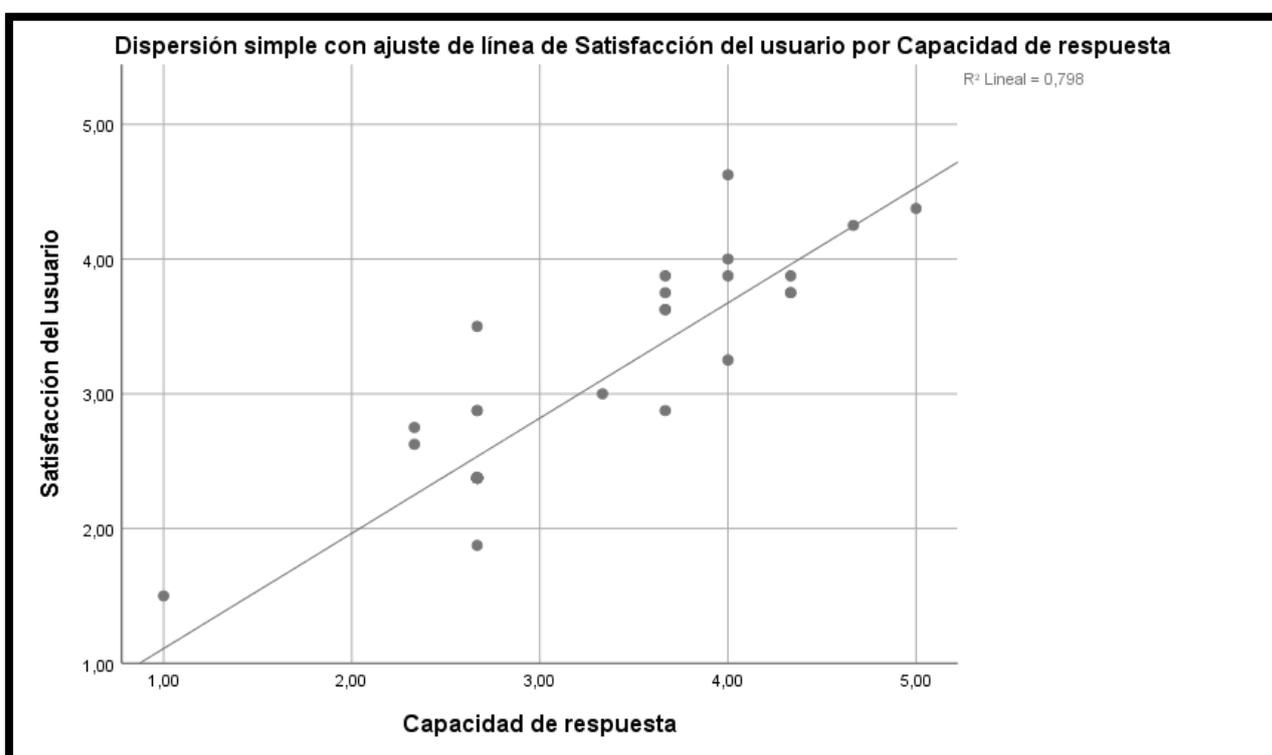


Figura 6. Dispersión simple con ajuste de línea de Satisfacción del usuario por Capacidad de respuesta

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

Se observa en el diagrama de dispersión que el R^2 lineal es de 0.798 la cual está cerca de 1, lo que nos muestra que se tiene una breve dispersión en las respuestas de los pacientes encuestados, asimismo se observa que la línea tiene una inclinación hacia el lado izquierdo y está en subida la cual es positivo, mientras la capacidad de respuesta sea mejor los pacientes del área de maternidad del hospital estarán satisfechos con esta misma.

4.1.5.1.2. La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.

Objetivo específico 2:

- Determinar la relación entre seguridad y satisfacción de los clientes de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020

Hipótesis específica 2:

- Existe una relación entre seguridad y satisfacción de los clientes de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020

Prueba de correlación:

Hipótesis nula (H₀): No existe una relación entre seguridad y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Hipótesis alterna (H₁): Sí existe una relación entre seguridad y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Tabla 15. Correlaciones

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	1,000	0,449**
		.	0,003
	N	43	43
Spearman	Satisfacción del usuario	0,449**	1,000
		0,003	.
	N	43	43

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

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

- Se observa en las correlaciones que el valor de “p” es menor a 0.05, (sig. 0.01<0.05), entonces se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, mencionando que la seguridad tiene una relación con la satisfacción de los pacientes del área de maternidad del hospital San Juan de Dios de la provincia de Pisco.
- Con respecto a la hipótesis planteada, se observa, que el coeficiente de Spearman brinda una correlación de 0.449, con lo que se afirma que existe una correlación directa moderada entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes.

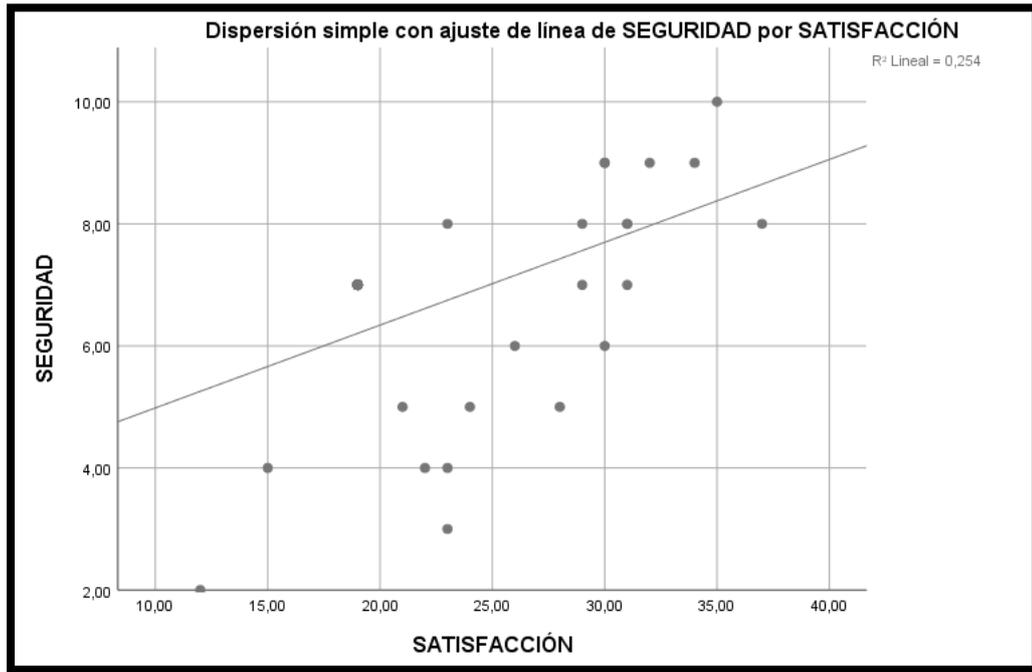


Figura 7. Dispersión simple con ajuste de línea de Seguridad por Satisfacción
Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

Se observa en el diagrama de dispersión que el R2 lineal es de 0.254 la cual esta algo cerca de 1, por lo cual se tiene una dispersión algo significativa, es decir, las respuestas de los pacientes son distintas en su mayoría; asimismo, se observa que la línea tiene una inclinación hacia el lado izquierdo y está en subida la cual es positivo, mientras haya o se brinde seguridad los pacientes de área de maternidad estarán satisfechos con la atención

4.1.5.1.3. La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.

Objetivo específico 3:

- Determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción de los clientes de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020

Hipótesis específica 3:

- Existe una relación entre fiabilidad y satisfacción de los clientes de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020

Prueba de correlación:

Hipótesis nula (H₀): No existe una relación entre fiabilidad y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Hipótesis alterna (H₁): Sí existe una relación entre fiabilidad y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Tabla 16. Correlaciones

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,607**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	43	43
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	43	43

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

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

- Se observa en la gráfico de correlaciones que el valor de “p” es menor a 0.05, (sig. 0.00<0.05), entonces se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, mencionando que la fiabilidad tiene una relación con la satisfacción de los pacientes del área de maternidad del hospital San Juan de Dios de la provincia de Pisco.

- Con respecto a la hipótesis planteada, se observa, que el coeficiente de Spearman nos brinda una correlación de 0.607, con lo que se afirma que existe una correlación directa moderada entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes.

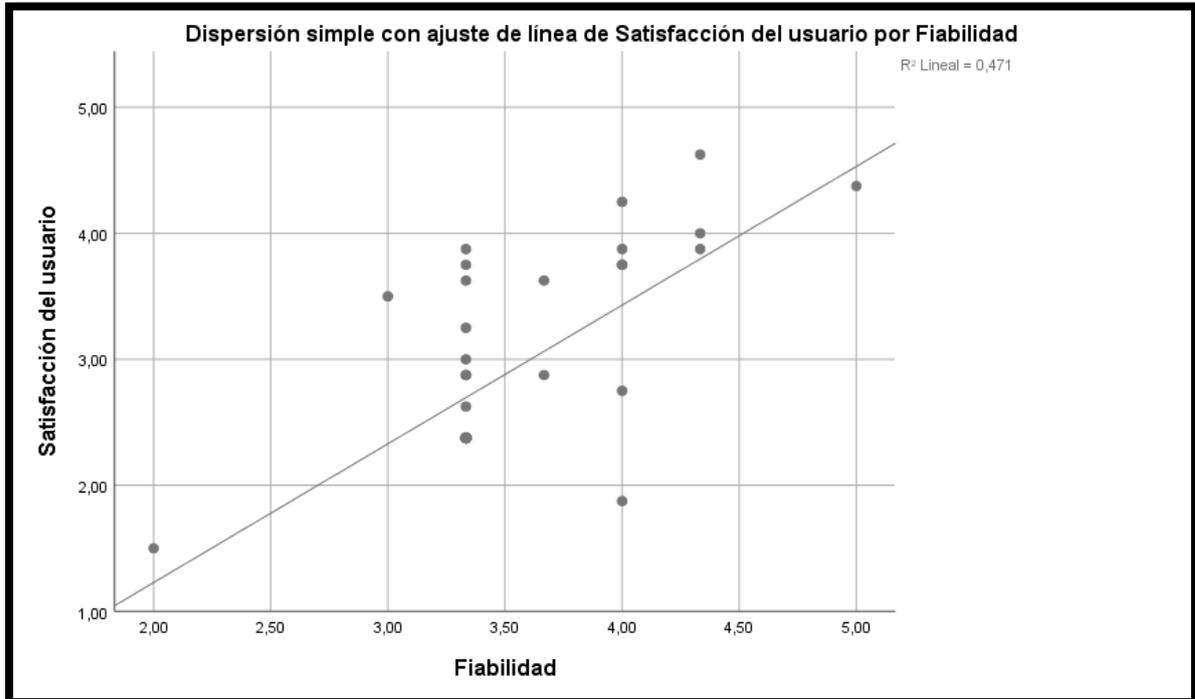


Figura 8. Dispersión simple con ajuste de línea de Satisfacción del usuario por Fiabilidad
Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

Se observa en el diagrama de dispersión que el R² lineal es de 0.471 la cual está cerca de 1, entonces se tiene una poca dispersión, es decir las respuestas de los pacientes son algo similares; asimismo, se observa que la línea tiene una inclinación hacia el lado izquierdo y está en subida la cual es positivo, mientras haya o se brinde fiabilidad a los pacientes de área de maternidad estarán satisfechos con la atención del hospital.

4.1.5.1.4. Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.

Objetivo específico 4:

- Determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción de los clientes de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020

Hipótesis específica 4:

- Existe una relación entre elementos tangibles y satisfacción de los clientes de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020

Prueba de correlación:

Hipótesis nula (H₀): No existe una relación entre elementos tangibles y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Hipótesis alterna (H₁): Sí existe una relación entre elementos tangibles y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Tabla 17. Correlaciones

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	0,846**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	43	43
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	43	43

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

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

- Se observa en las correlaciones que el valor de “p” es menor a 0.05, (sig. 0.00<0.05), entonces se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna,

mencionando que los elementos tangibles tienen una relación con la satisfacción de los pacientes del área de maternidad del hospital San Juan de Dios de la provincia de Pisco.

- Con respecto a la hipótesis planteada, se observa, que el coeficiente de Spearman brinda una correlación de 0.846, con lo que se afirma que existe una correlación directa moderada entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes.

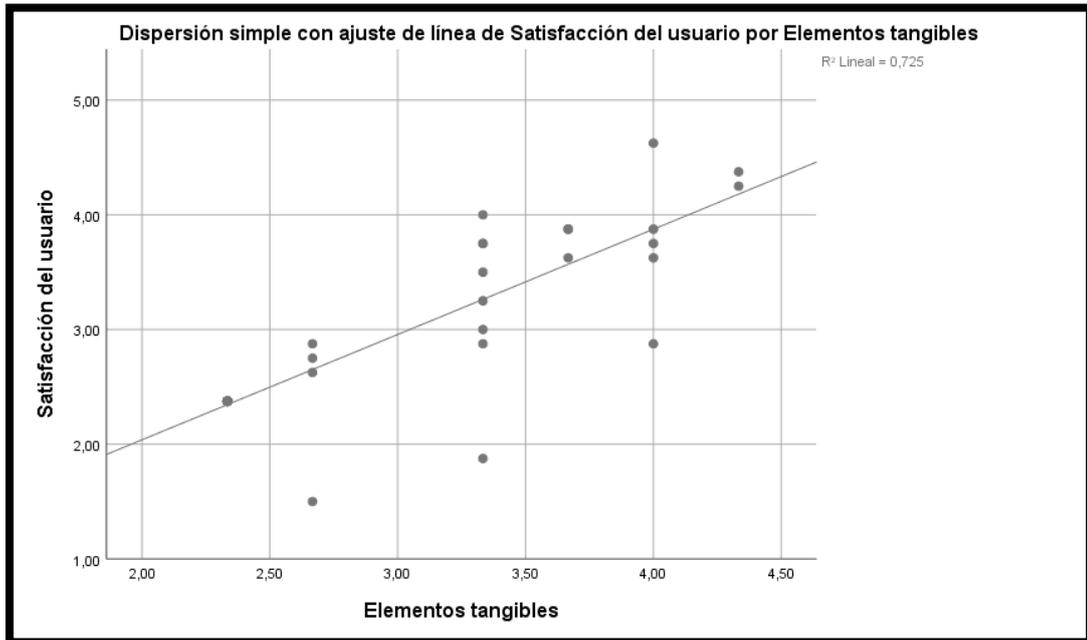


Figura 9. Dispersión simple con ajuste de línea de Satisfacción del usuario por Elemento tangible

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

Se observa en el diagrama de dispersión que el R^2 lineal es de 0.725 la cual está cerca de 1, entonces se tiene una poca dispersión, es decir, las respuestas de los pacientes son algo similares, asimismo se observa que la línea tiene una inclinación hacia el lado izquierdo y está en subida la cual es positivo, mientras haya o se brinde elementos tangibles a los pacientes de área de maternidad estarán satisfechos con la atención del hospital.

4.1.5.1.5. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.

Objetivo específico 5:

- Determinar la relación entre empatía y satisfacción de los clientes de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020

Hipótesis específica 5:

- Existe una relación entre empatía y satisfacción de los clientes de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020

Prueba de correlación:

Hipótesis nula (H₀): No existe una relación entre empatía y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Hipótesis alterna (H₁): Sí existe una relación entre elementos tangibles y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Tabla 18. Correlaciones

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	-0,434**
		Sig. (bilateral)	.	0,004
		N	43	43
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	-0,434**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	43	43

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

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

- Se observa en las correlaciones que el valor de “p” es menor a 0.05, (sig. 0.004<0.05), entonces se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna,

mencionando que la empatía tiene una relación con la satisfacción de los pacientes del área de maternidad del hospital San Juan de Dios de la provincia de Pisco.

- Con respecto a la hipótesis planteada, se observa, que el coeficiente de Spearman brinda una correlación de -0.434, es decir, no tiene relación la empatía con la satisfacción de los pacientes.

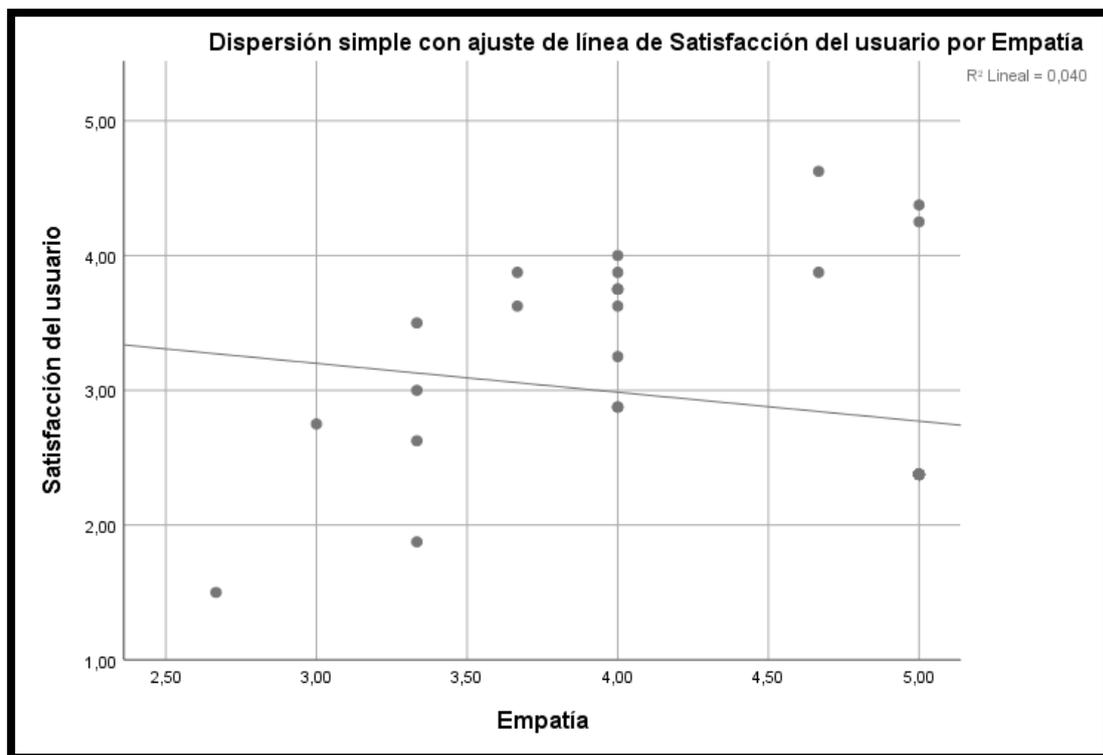


Figura 10. Dispersión simple con ajuste de línea de Satisfacción del usuario por Empatía
Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

Se observa en el diagrama de dispersión que el R^2 lineal es de 0.040 la cual está lejos de 1, entonces se tiene una dispersión, es decir las respuestas de los pacientes no son similares, a pesar de ello se ve que hay puntos que están cerca de la línea; asimismo, se observa que la línea tiene un poco inclinación hacia el lado derecho y está en bajada la cual es negativo, mientras no se tenga empatía en los pacientes de área de maternidad no estarán satisfechos con la atención del hospital.

4.1.5.1.6. La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.

Objetivo general:

- Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Hipótesis general:

- Existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Prueba de correlación:

Hipótesis nula (H₀): No existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Hipótesis alterna (H₁): Sí existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco-2020.

Tabla 19. Correlaciones

			Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,667**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Satisfacción del usuario	N	43	43
		Coefficiente de correlación	0,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	43	43

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

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

- Se observa en la gráfico de correlaciones que el valor de “p” es menor a 0.05, (sig. 0.00<0.05), entonces se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, mencionando que la calidad de servicio tiene una relación con la

satisfacción de los pacientes del área de maternidad del hospital San Juan de Dios de la provincia de Pisco.

- Con respecto a la hipótesis general planteada, se observa, que el coeficiente de Spearman brinda una correlación de 0.667, con lo que se afirma que existe una correlación directa moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes.

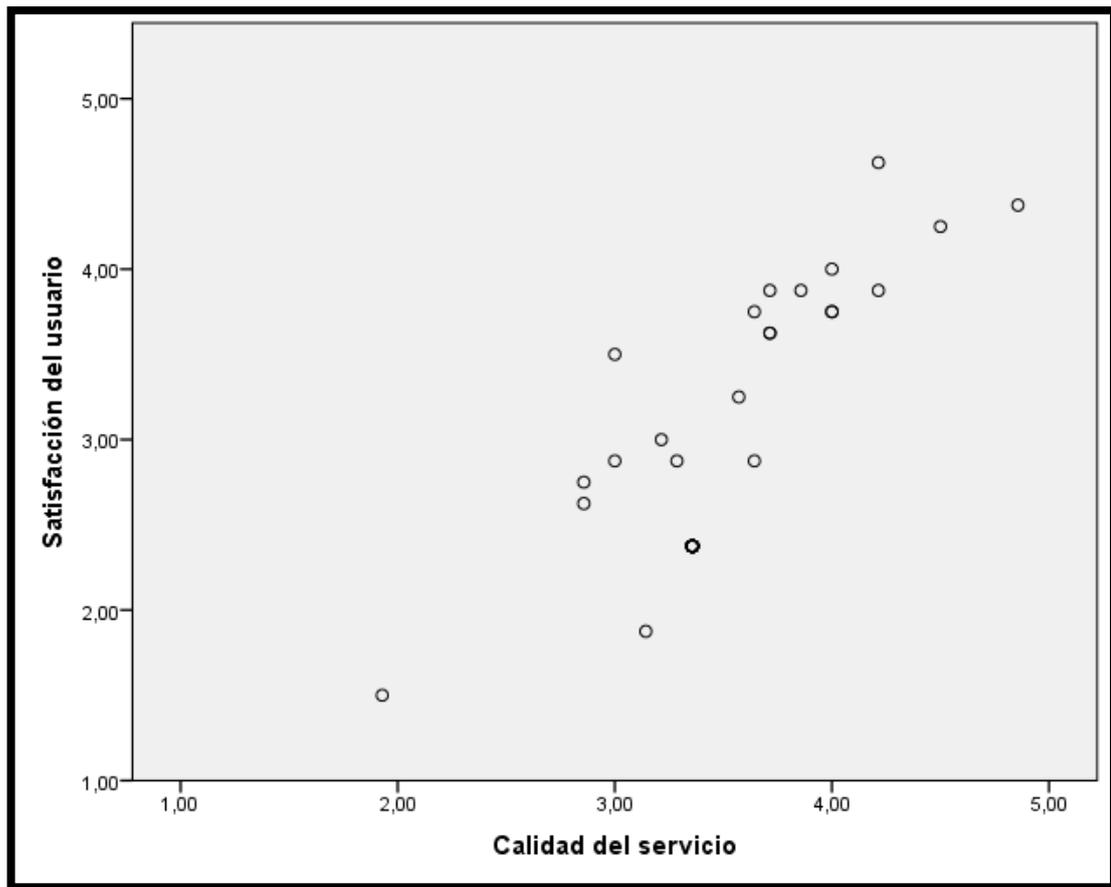


Figura 11. Diagrama de Dispersión de Calidad del Servicio

Fuente: Reporte del SPSS V25 para el estudio.

Interpretación

Se observa en el diagrama de dispersión que los puntos están algo dispersos entre ellos, lo cual dice que las respuestas de los pacientes son algo similares, asimismo, se puede identificar que los puntos van hacia arriba y la mayoría esta hacia el lado derecho, lo cual es

positivo, mientras la calidad de servicio sea mejor los pacientes del área de maternidad estarán satisfechos con la atención.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Al término de la investigación de la calidad de servicio que se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del hospital, para lo cual se requirió una muestra de 43 pacientes del área de maternidad del hospital, se afirma que los resultados son confiables, debido a que son resultados después de la aplicación del instrumento; a continuación, se presenta la discusión de resultados del trabajo de investigación .

5.1.1. Hipótesis Especifica 1

La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco – 2020 .

Con respecto a la hipótesis específica 1 donde se plantea determinar la relación que existe entre las variables Capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, en ese sentido en nuestra investigación según los datos obtenidos confirman que el coeficiente de Spearman tiene una correlación de 0,817, con lo que se puede afirmar que existe una correlación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente. Asimismo, el nivel de significancia es de 0,00, es decir, que el p valor es mayor que la significancia de 0.05 se afirma que existe relación significativa; estos hallazgos concuerdan con los resultados hallados por (Zambrano, 2018) y (Pérez, 2018), ya que en dichos estudios se pudo corroborar la existencia de correlación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable satisfacción del cliente.

5.1.2. Hipótesis Específica 2

La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco – 2020 .

Con respecto a la hipótesis específica 2 donde se plantea determinar la relación que existe entre las variables de Seguridad y la satisfacción del cliente, se pudo identificar en la investigación en el análisis estadístico que el coeficiente de Spearman tiene una correlación de 0.449 con lo que se afirma que existe una relación entre las variables de seguridad y la satisfacción de los pacientes; asimismo, el nivel de significancia es de 0.03, es decir el valor de “p” es mayor al nivel de significancia, ya que este tiene un valor de 0.05, entonces visualizando los datos mencionados se puede determinar que existe una relación entre ambas variables, asimismo, estos hallazgos concuerdan con los resultados de (Zambrano, 2018) y (Pérez, 2018), en dichos estudios se pudo verificar la existencia de la correlación entre las dimensiones de seguridad y satisfacción de los pacientes.

5.1.3. Hipótesis Específica 3

La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco – 2020 .

Con respecto a la hipótesis específica 3 donde se plantea determinar la relación que existe entre las variables de la fiabilidad y la satisfacción del cliente, se pudo identificar en la investigación en el análisis estadístico que el coeficiente de Spearman tiene una correlación de 0.607 con lo que se afirma que existe una fuerte relación entre las variables de fiabilidad y la satisfacción de los pacientes; asimismo, el nivel de significancia es de 0.00, es decir el valor de “p” es mayor al nivel de significancia ya que este tiene un valor de 0.05, entonces visualizando los datos mencionados se puede determinar que existe una relación entre ambas variables, asimismo, estos hallazgos concuerdan con los resultados de (Zambrano, 2018) y (Pérez, 2018), ya que en dichos estudios se pudo verificar la existencia de la correlación entre las dimensiones de fiabilidad y satisfacción de los pacientes.

5.1.4. Hipótesis Especifica 4

Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco – 2020 .

Con respecto a la hipótesis específica 4 donde se plantea determinar la relación que existe entre las variables de los elementos tangibles y la satisfacción del cliente, se pudo identificar en la investigación en el análisis estadístico que el coeficiente de Spearman tiene una correlación de 0.846 con lo que se afirma que existe una fuerte relación entre las variables de los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes; asimismo, el nivel de significancia es de 0.00, es decir el valor de “p” es mayor al nivel de significancia, ya que este tiene un valor de 0.05, entonces visualizando los datos mencionados se puede determinar que existe una relación entre ambas variables, asimismo, estos hallazgos concuerdan con los resultados de (Zambrano, 2018) y (Pérez, 2018), ya que en dichos estudios se pudo verificar la existencia de la correlación entre las dimensiones de los elementos tangibles y satisfacción de los pacientes.

5.1.5. Hipótesis Especifica 5

La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco – 2020 .

Con respecto a la hipótesis específica 5 donde se plantea determinar la relación que existe entre las variables de la empatía y la satisfacción del cliente, se pudo identificar en la investigación en el análisis estadístico que el coeficiente de Spearman tiene una correlación de - 0.434 con lo que se afirma que no existe una fuerte relación entre las variables de empatía y la satisfacción de los pacientes; asimismo, el nivel de significancia es de 0.04, es decir, el valor de “p” es mayor al nivel de significancia ya que este tiene un valor de 0.05, entonces visualizando los datos mencionados se puede determinar que existe una relación entre ambas variables, asimismo, estos hallazgos concuerdan en el nivel de significancia y en la aceptación de la hipótesis alterna con los resultados de (Zambrano, 2018) y (Pérez, 2018), ya que en dichos estudios se pudo verificar la existencia una correlación entre las dimensiones de empatía y satisfacción de los pacientes

5.1.6. Hipótesis General

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco – 2020 .

Con respecto a la hipótesis general donde se plantea determinar la relación que existe entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del cliente, se pudo identificar en la investigación en el análisis estadístico que el coeficiente de Spearman tiene una correlación de 0.667 con lo que se afirma que existe una fuerte relación entre las variables de calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes; asimismo, el nivel de significancia es de 0.00, es decir el valor de “p” es mayor al nivel de significancia, ya que este tiene un valor de 0.05, entonces visualizando los datos mencionados se puede determinar que existe una relación entre ambas variables, asimismo, estos hallazgos concuerdan con los resultados de (Zambrano, 2018) y (Pérez, 2018), ya que en dichos estudios se pudo verificar la existencia de la correlación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción de los pacientes.

CONCLUSIONES

- Primera:** Los resultados obtenidos de la hipótesis específica 1 es que, existe una relación entre la variable capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes del área de maternidad del “Hospital San Juan de Dios” de la provincia de Pisco del 2020, teniendo un coeficiente de Spearman de 0.817 con un valor de $p = 0.00$ ($p < 0.05$)
- Segunda:** Los resultados obtenidos de la hipótesis específica 2 es que, existe una relación entre la variable de seguridad y satisfacción de los pacientes del área de maternidad del “Hospital San Juan de Dios” de la provincia de Pisco del 2020, teniendo un coeficiente de Spearman de 0.449 con un valor de $p = 0.03$ ($p < 0.05$)
- Tercera:** Los resultados obtenidos de la hipótesis específica 3 es que, existe una relación entre la variable fiabilidad y satisfacción de los pacientes del área de maternidad del “Hospital San Juan de Dios” de la provincia de Pisco del 2020, teniendo un coeficiente de Spearman de 0.607 con un valor de $p = 0.00$ ($p < 0.05$)
- Cuarta:** Los resultados obtenidos de la hipótesis específica 4 es que, existe una relación entre la variable de elementos tangibles y satisfacción de los pacientes del área de maternidad del “Hospital San Juan de Dios” de la provincia de Pisco del 2020, teniendo un coeficiente de Spearman de 0.846 con un valor de $p = 0.00$ ($p < 0.05$)
- Quinta:** Los resultados obtenidos de la hipótesis específica 5 es que, existe una relación entre la variable de empatía y satisfacción de los pacientes del área de maternidad del “Hospital San Juan de Dios” de la provincia de Pisco del 2020, teniendo un coeficiente de Spearman de -0.434 con un valor de $p = 0.04$ ($p < 0.05$)

Sexta: Los resultados obtenidos de la hipótesis general es que, existe una relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del área de maternidad del “Hospital San Juan de Dios” de la provincia de Pisco del 2020, teniendo un coeficiente de Spearman de 0 con 667 un valor de $p = 0.00$ ($p < 0.05$)

RECOMENDACIONES

Primera: La capacidad de respuesta dentro de los hospitales deben ser más óptimas y rápidas, ya que muchas veces suelen demorar o perder los exámenes, es por ello que se recomienda manejar una adecuada gestión de las pruebas, como por ejemplo, colocar nombre y apellido, código que diferencie al paciente, código de barra, entre otros, para que con ello se pueda atender al paciente de manera eficaz y se sienta satisfecho con la atención que se les brindan.

Segunda: Asimismo, los pacientes al momento de acercarse a un centro hospitalario quieren sentirse seguros desde que entran hasta que salgan, esto debido a que el hospital debe brindarle la confianza de que sus resultados están a salvo, la atención que se les brinda es la adecuada, los chequeos deben ser los correspondientes y más, en la cual todo ello debe manejarse mediante un historial médico, esto con el fin de que todo quede registrado con pruebas y cada paciente mantenga un código personaliza en donde ellos mismos puedan adquirir dicha información y se puedan sentir seguros y satisfechos con todo lo mencionado.

Tercera: El centro hospitalario debe brindar y promover un buen servicio que abarque desde el área administrativa hasta el área de salud, en la cual se todas las áreas deben mantener una buena comunicación para que todas las funciones se realicen de manera eficiente y de esta manera brindarles un buen servicio y satisfacción a los pacientes.

Cuarta: Además, todo centro hospitalario debe mantener intacto los elementos tangibles, en la cual abarque desde lo tecnológico, limpieza, laboratorios, sala de partos, sala de cirugías y más, ya que sin una buena higiene, todo se puede contaminar y muchas vidas sufrirían los riesgos, es por ello que se debe emplear diversas estrategias como realizar inventarios cada medio año, gestionar una adecuada limpieza de manera general, emplear los elementos faltantes en cada habitación o sala correspondiente, gestionar una documentación adecuada y eficaz, entre otros.

Quinta: Por último, es importante tener en cuenta la empatía en cada centro hospitalario, ya que una adecuada atención que se realice a los pacientes se genera mayor satisfacción, en la cual a la mayoría de las enfermeras o hasta los mismo doctores simplemente cumplen con su labor y ya dejan de lado las emociones o la escucha activa que quizá un paciente quiera dialogar, el ser solidarios, entre otros, de las cuales se recomienda al hospital que mejore sus inteligencias emocionales, que ponga en el lugar del otro, que sea amable, respetuoso y que brinde esa confianza que el paciente desea esperar.

Sexta: Finalmente, se recomienda implementar respuestas automáticas, ser proactivo con los pacientes, mantener al 100% la empatía, ya que es fundamental para el paciente ser escuchado, ser innovadores, mantener promociones, descuentos, facilidad de comunicación y más, esto con el fin de mejorar la calidad de servicio a los pacientes y que se sientan contentos y satisfechos en el lugar donde son atendidos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguirre, O., Alva, C., Álvarez, L., Becerra, Y., Contreras, P., García, J., . . . Zavala, D. (Mayo de 2018). *Atención de salud con calidad*. Obtenido de Desafíos: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Aliaga, E. (2003). *Políticas de promoción de la salud en el Perú: Retos y perspectivas*. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/GOB/1002_CIES3.pdf
- Arias, D., & Luis, C. (2021). *Investigar y Escribir con Apa 7*. Lima: Editorial UPC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=_AAyEAAAQBAJ&lpg=PA1&hl=es&pg=PA3#v=onepage&q&f=false
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación - Introducción a la metodología científica* (6a ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Bravo, I., & Guzmán, H. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el hospital general enrique garces-servicio de emergencia pediátricas noviembre-febrero 2016*. Quito: Universidad Central Del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, modelos y sistemas de gestión de Calidad. *Espacios*, 39, 9. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Dos Santos, M. (11 de Febrero de 2016). Calidad y Satisfacción : el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de educacion Superior*, 45(178), 79-95. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- EIPE, B. S. (2018). *EIPE*. Recuperado el 13 de Febrero de 2021, de <https://www.eipe.es/blog/marketing-en-gestion-de-calidad/>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Interamericana Editores, S.A de CV.
- Kotler, P. (2002). *Dirección de marketing, Conceptos esenciales*. México: Person educación. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=XPWmfMEh2kkC&pg=PA21&dq=satisfaccion+del+cliente+conceptos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwirrsrnnu_uAhXKF7kGHey7DXcQ6AEwBHoECAMQAg#v=onepage&q=satisfaccion%20del%20cliente%20conceptos&f=false
- Lavado, C., & Millán, L. (1998). La teoria de los dos factores en la satisfaccion del cliente. 2.
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Madrid: Ediciones Parainfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jpzODwAAQBAJ&pg=PA203&dq=indicador++de+satisfaccion+ces&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiKwK3BmvTuAhXIIrkGHSukCZsQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=indicador%20%20de%20satisfaccion%20ces&f=false>
- MINSa. (21 de Julio de 2016). *Norma Técnica de Salud*. Obtenido de Para la atención del parto vertical en el marco de los derechos humanos con pertinencia intercultural: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322884/Norma_t%C3%A9cnica_de_salud_para_la_atenci%C3%B3n_del_parto_vertical_en_el_marco_de_los_derechos_humanos_con_pertinencia_intercultural20190621-17253-1ha8s1k.pdf

- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. 7-11.
- Naciones Unidas. (2017). *Crónicas ONU*. Obtenido de Tendencia de las políticas encaminadas a potenciar la maternidad sin riesgos:
<https://www.un.org/es/chronicle/article/tendencias-de-las-politicas-encaminadas-potenciar-la-maternidad-sin-riesgos>
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo:
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/250802/WHO-RHR-16.12-spa.pdf;jsessionid=CCC101832AF77D8DBC7D8B655F42AF66?sequence=1>
- Pabon, M., & Palacio, K. (2020). “Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud Desde La Satisfacción De Los Usuarios En El Hospital Local De Sitionuevo Magdalena, Periodo 2017-2019. Barranquilla. doi:10.19136/hs.a18n1.2103
- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de Pérez%20(Correlacional).PDF
- Real Academia Española. (2022). *Diccionario Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/diccionario>
- Rubio, M., Díaz, J., & Jaramillo, M. (Diciembre de 2009). *BID (Banco Interamericano de Desarrollo)*. Obtenido de Division de Protección Social y Salud:
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-impacto-de-PARSalud-sobre-la-calidad-de-la-atenci%C3%B3n-de-salud-materna-entre-la-poblaci%C3%B3n-ind%C3%ADgena.pdf>
- Setó, D. (2004). *La calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic.
- Thompson, I. (Julio de 2006). *La satisfacción del cliente*. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_de_l_Cliente.pdf
- Zambrano, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos servicios de hemodialisis - clínica nefrodial Lima 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de Zambrano(Correlacional).pdf
- Zeithaml, V. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Obtenido de Academia.edu:
https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTIÓN_DE_SERVICIOS

Anexos

Anexo I: Matriz de consistencia

Anexo II: Matriz de operacionalización de variables

Anexo III: Instrumento de recopilación de datos

Anexo IV: Formato de Validación de Juicio de Expertos

Anexo V: Evidencia de Trabajo de Campo

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Tabla 20. Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:	CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES DEL ÁREA DE MATERNIDAD EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS EN LA PROVINCIA DE PISCO - 2020
AUTOR(ES):	Olivares Quispe, Dara Estrella

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020?	Determinar si hay relación entre la Calidad de servicio y la Satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020.	La Calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco – 2020.	<p>Variable Independiente: Calidad de servicio</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción</p>	<p>D1: Capacidad de respuesta D2: Seguridad D3: Fiabilidad D4: Elementos tangibles D5: Empatía</p> <p>D1: Percepción D2: Expectativa D3: Lealtad</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Unidad de análisis: Las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan</p>

					de Dios en la Provincia de Pisco.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable / Dimensión	Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco - 2020?	Determinar si hay relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020.	La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de	D1/VI: Capacidad de respuesta	Nivel de disposición del hospital al prestar un servicio de orientación rápido y oportuno.	Cuestionario estructurado Escala de Likert
			VD: Satisfacción	-	

		Dios en la Provincia de Pisco - 2020.			
¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco - 2020?	Determinar si hay relación entre la seguridad y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020.	La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.	D2/VI: Seguridad	Cuántas personas sienten seguridad al ser atendidos en el centro hospitalario.	
			VD: Satisfacción	-	
¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco - 2020?	Determinar si hay relación entre la fiabilidad y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020.	La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco – 2020.	D3/VI: Fiabilidad	Nivel de confianza que brinda el centro hospitalario al brindar la atención.	
			VD: Satisfacción	-	

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco - 2020?	Determinar si hay relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020.	Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.	D4/VI: Elementos tangibles	Disponibilidad de tecnología y material publicitario para las indicaciones de atención.	
			VD: Satisfacción	-	
¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020?	Determinar si hay relación entre la empatía y la satisfacción de las pacientes del área de maternidad en el Hospital San Juan de Dios en la provincia de Pisco – 2020.	La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de las pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco - 2020.	D5/VI: Empatía	Nivel de cumplimiento de los requerimientos del paciente.	
			VD: Satisfacción	-	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 21. Matriz de operacionalización de variable 1

Variable independiente: Calidad de Servicio			
Definición conceptual: Es todo aquello que trata de fortalecer y satisfacer su conformidad con los requerimientos de cada cliente y las distintas necesidades que presentan.			
Técnica / Instrumento: Encuesta / Cuestionario		Unidad de Análisis: 43 pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco.	
Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento (preguntas a realizar)	Alternativas (Valores en Escala de Likert)
D1: Capacidad de respuesta	II: Nivel de disposición del hospital al prestar un servicio de orientación rápido y oportuno.	¿El personal del módulo de Admisión la atendió oportunamente? ¿El personal asistencial del Hospital muestra disposición para atenderlo? ¿Los exámenes médicos solicitados se realizaron en forma rápida?	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

D2: Seguridad	I1: Cuantas personas sienten seguridad al ser atendidos en el centro hospitalario.	<p>¿El personal le muestra amabilidad al momento de atenderla?</p> <p>¿El personal le transmite confianza al momento de atenderla?</p>	<p>1: Totalmente en desacuerdo</p> <p>2: En desacuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4: De acuerdo</p> <p>5: Totalmente de acuerdo</p>
D3: Fiabilidad	I1: Nivel de confianza que brinda el centro hospitalario al brindar la atención.	<p>¿El personal de admisión y/o personal de informes le brinda información clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención?</p> <p>¿El personal le respeta el orden de llegada y rango de horario en su atención médica?</p> <p>¿Los resultados de los exámenes realizados estuvieron a disposición del médico oportunamente?</p>	<p>1: Totalmente en desacuerdo</p> <p>2: En desacuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4: De acuerdo</p> <p>5: Totalmente de acuerdo</p>
D4: Elementos tangibles	I1: Disponibilidad de tecnología y material publicitario para las indicaciones de atención.	<p>¿El Hospital muestra higiene y limpieza en sus ambientes? (baños, consultorio, áreas verdes, etc.)?</p> <p>¿El Hospital cuenta con los avisos de señalización para orientarlo a los consultorios? (número de consultorio, especialidad, etc.)?</p> <p>¿Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para la atención?</p>	<p>1: Totalmente en desacuerdo</p> <p>2: En desacuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4: De acuerdo</p> <p>5: Totalmente de acuerdo</p>

D5: Empatía	I1: Nivel de cumplimiento de los requerimientos del paciente.	<p>¿El Hospital cuenta con horarios de atención de citas médicas convenientes?</p> <p>¿Las indicaciones del Doctor sobre el tratamiento de su salud, fue clara y entendible para usted?</p> <p>¿El médico que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?</p>	<p>1: Totalmente en desacuerdo</p> <p>2: En desacuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4: De acuerdo</p> <p>5: Totalmente de acuerdo</p>
-------------	---	---	--

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 22. Matriz de operacionalización de variable 2

Variable dependiente: Satisfacción			
Definición conceptual: La satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas			
Técnica / Instrumento: Encuesta / Cuestionario		Unidad de Análisis: 43 pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco.	
Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento (preguntas a realizar)	Alternativas (Valores en Escala de Likert)
D1: Percepción	I1: Nivel de rapidez en que los pacientes resuelven sus inquietudes.	¿El médico que la atendió lo hizo en un tiempo adecuado? ¿El personal del Hospital ha solucionado sus problemas y/o dudas? ¿El personal del Hospital brinda una buena comunicación en su atención?	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
D2: Expectativa	I1: Generosidad al momento de atender a los pacientes.	¿La entrega de sus resultados (análisis, ecografías, rx) fueron cumplidos en la fecha establecida? ¿El personal del Hospital muestra generosidad al momento de atenderlo? ¿La atención que recibió en el Hospital fue inmediata?	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo

			5: Totalmente de acuerdo
D3: Lealtad	I1: Nivel de satisfacción de los pacientes por la atención recibida	<p>¿El tiempo de permanencia en el Hospital fue debido a la buena atención que recibió?</p> <p>¿La atención recibida por el personal fue satisfactoria para usted</p>	<p>1: Totalmente en desacuerdo</p> <p>2: En desacuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4: De acuerdo</p> <p>5: Totalmente de acuerdo</p>

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 3: Instrumento de Recopilación de Datos

Tabla 23. Instrumento de recopilación de datos Variable independiente: Calidad de Servicio

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Olivares Quispe, Dara Estrella					
Variable independiente:	Calidad de Servicio					
Población:	43 pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco.					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Capacidad de respuesta						
Indicador Nivel de disposición del hospital al	¿El personal del módulo de Admisión la atendió oportunamente?					

prestar un servicio de orientación rápido y oportuno.	¿El personal asistencial del Hospital muestra disposición para atenderlo?					
	¿Los exámenes médicos solicitados se realizaron en forma rápida?					
D2: Seguridad						
Indicador Cuantas personas sienten seguridad al ser atendidos en el centro hospitalario.	¿El personal le muestra amabilidad al momento de atenderla?					
	¿El personal le transmite confianza al momento de atenderla?					
D3: Fiabilidad						
Indicador Nivel de confianza que brinda el centro hospitalario al brindar la atención.	¿El personal de admisión y/o personal de informes le brinda información clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención?					
	¿El personal le respeto el orden de llegada y rango de horario en su atención médica?					
	¿Los resultados de los exámenes realizados estuvieron a disposición del médico oportunamente?					

D4: Elementos tangibles						
Indicador Disponibilidad de tecnología y material publicitario para las indicaciones de atención.	¿El Hospital muestra higiene y limpieza en sus ambientes? (baños, consultorio, áreas verdes, etc.)?					
	¿El Hospital cuenta con los avisos de señalización para orientarlo a los consultorios? (número de consultorio, especialidad, etc.)?					
	¿Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para la atención?					
D5: Empatía						
Indicador Nivel de cumplimiento de los requerimientos del paciente.	¿El Hospital cuenta con horarios de atención de citas médicas convenientes?					
	¿Las indicaciones del Doctor sobre el tratamiento de su salud, fue clara y entendible para usted?					
	¿El médico que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					

Tabla 24. Instrumento de recopilación de datos Variable dependiente:: Satisfacción

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Olivares Quispe, Dara Estrella					
Variable dependiente:	Satisfacción					
Población:	43 pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco.					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Percepción						
Indicador Nivel de rapidez en que los pacientes resuelven sus inquietudes.	¿El médico que la atendió lo hizo en un tiempo adecuado?					
	¿El personal del Hospital ha solucionado sus problemas y/o dudas?					

	¿El personal del Hospital brinda una buena comunicación en su atención?					
D2: Expectativa						
Indicador Generosidad al momento de atender a los pacientes.	¿La entrega de sus resultados (análisis, ecografías, rx) fueron cumplidos en la fecha establecida?					
	¿El personal del Hospital muestra generosidad al momento de atenderlo?					
	¿La atención que recibió en el Hospital fue inmediata?					
D3: Lealtad						
Indicador Nivel de satisfacción de los pacientes por la atención recibida.	¿El tiempo de permanencia en el Hospital fue debido a la buena atención que recibió?					
	¿La atención recibida por el personal fue satisfactoria para usted?					

Anexo 4: Formato de Validación de Juicio de Expertos

Validación de juicio de experto Mg. Claudia León Falcone



Formato de Validación de Juicio de Expertos

Variable 1: Calidad de Servicio

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Olivares Quispe, Dara Estrella					
Variable 1:	Calidad de Servicio					
Población:	43 pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco.					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Capacidad de respuesta						
Indicador Nivel de disposición del hospital al prestar un servicio	¿El personal del módulo de Admisión la atendió oportunamente?	4	4	4	4	
	¿El personal asistencial del Hospital muestra disposición para atenderlo?	4	4	4	4	
de orientación rápido y oportuno.	¿Los exámenes médicos solicitados se realizaron en forma rápida?	4	4	4	4	
D2: Seguridad						
Indicador Cuantas personas sienten seguridad al ser atendidos en el centro hospitalario.	¿El personal le muestra amabilidad al momento de atenderla?	4	4	4	4	
	¿El personal le transmite confianza al momento de atenderla?	4	4	4	4	
D3: Fiabilidad						
Indicador Nivel de confianza que brinda el centro hospitalario al brindar la atención.	¿El personal de admisión y/o personal de informes le brinda información clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención?	4	4	4	4	
	¿El personal le respeta el orden de llegada y rango de horario en su atención médica?	4	4	4	4	
	¿Los resultados de los exámenes realizados estuvieron a disposición del médico oportunamente?	4	4	4	4	
D4: Elementos tangibles						

Indicador Disponibilidad de tecnología y material publicitario para las indicaciones de atención.	¿El Hospital muestra higiene y limpieza en sus ambientes? (baños, consultorio, áreas verdes, etc.)?	4	4	4	4	
	¿El Hospital cuenta con los avisos de señalización para orientarlo a los consultorios? (número de consultorio, especialidad, etc.)?	4	4	4	4	
	¿Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para la atención?	4	4	4	4	
D5: Empatía						
Indicador Nivel de cumplimiento de los requerimientos del paciente.	¿El Hospital cuenta con horarios de atención de citas médicas convenientes?	4	4	4	4	
	¿Las indicaciones del Doctor sobre el tratamiento de su salud, fue clara y entendible para usted?	4	4	4	4	
	¿El médico que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4	

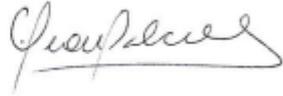
Firma de validador experto	
---------------------------------------	---

Figura 12. Validación de juicio de experto 1 – VI: Calidad de servicio

Formato de Validación de Juicio de Expertos

Variable 2: Satisfacción

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Olivares Quispe, Dara Estrella					
Variable 2:	Satisfacción					
Población:	43 pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco.					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Percepción						
Indicador Nivel de rapidez en que los pacientes resuelven sus inquietudes.	¿El médico que la atendió lo hizo en un tiempo adecuado?	4	4	4	4	
	¿El personal del Hospital ha solucionado sus problemas y/o dudas?	4	4	4	4	
	¿El personal del Hospital brinda una buena comunicación en su atención?	4	4	4	4	
D2: Expectativa						
Indicador Generosidad al momento de atender a los pacientes.	¿La entrega de sus resultados (análisis, ecografías, rx) fueron cumplidos en la fecha establecida?	4	4	4	4	
	¿El personal del Hospital muestra generosidad al momento de atenderlo?	4	4	4	4	
	¿La atención que recibió en el Hospital fue inmediata?	4	4	4	4	
D3: Lealtad						
Indicador Nivel de satisfacción de los pacientes por la atención recibida.	¿El tiempo de permanencia en el Hospital fue debido a la buena atención que recibió?	4	4	4	4	
	¿La atención recibida por el personal fue satisfactoria para usted?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

Figura 13. Validación de juicio de experto 1 – VD: Satisfacción

Información del Validador Experto

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	León Falcone Claudia Teresa
Sexo:	Hombre () Mujer (X)
Profesión:	Comunicación
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (X) De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Tecnología Química y Comercio S.A.
Cargo actual:	Jefe de Marketing Corporativo
Área de especialización	Marketing
N° telefónico de contacto	987917893
Correo electrónico de contacto	clleonfalcone@gmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (X)



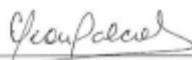

Firma Validador Experto

Figura 14. Información del validador de experto 1 – Mg. Claudia León Falcone

Validación de juicio de experto Mg. César Sobrino Espinoza



Formato de Validación de Juicio de Expertos

Variable 1: Calidad de Servicio

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Olivares Quispe, Dara Estrella					
Variable 1:	Calidad de Servicio					
Población:	43 pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco.					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Capacidad de respuesta						
Indicador Nivel de disposición del hospital al prestar un servicio	¿El personal del módulo de Admisión la atendió oportunamente?	4	4	4	4	
	¿El personal asistencial del Hospital muestra disposición para atenderlo?	4	4	4	4	
de orientación rápido y oportuno.	¿Los exámenes médicos solicitados se realizaron en forma rápida?	4	4	4	4	
D2: Seguridad						
Indicador Cuantas personas sienten seguridad al ser atendidos en el centro hospitalario.	¿El personal le muestra amabilidad al momento de atenderla?	4	4	4	4	
	¿El personal le transmite confianza al momento de atenderla?	4	4	4	4	
D3: Fiabilidad						
Indicador Nivel de confianza que brinda el centro hospitalario al brindar la atención.	¿El personal de admisión y/o personal de informes le brinda información clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención?	4	4	4	4	
	¿El personal le respeta el orden de llegada y rango de horario en su atención médica?	4	3	4	4	Se recomienda eliminar la palabra "le"
	¿Los resultados de los exámenes realizados estuvieron a disposición del médico oportunamente?	4	4	4	4	
D4: Elementos tangibles						

Indicador Disponibilidad de tecnología y material publicitario para las indicaciones de atención.	¿El Hospital muestra higiene y limpieza en sus ambientes? (baños, consultorio, áreas verdes, etc.)?	4	4	4	4	
	¿El Hospital cuenta con los avisos de señalización para orientarlo a los consultorios? (número de consultorio, especialidad, etc.)?	4	4	4	4	
	¿Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para la atención?	4	4	4	4	
D5: Empatía						
Indicador Nivel de cumplimiento de los requerimientos del paciente.	¿El Hospital cuenta con horarios de atención de citas médicas convenientes?	4	4	4	4	Se recomienda cambiar "convenientes" por "adecuadas" o en todo caso, agregar esta última
	¿Las indicaciones del Doctor sobre el tratamiento de su salud, fue clara y entendible para usted?	4	3	4	4	Se recomienda cambiar "Doctor" por "médico y/o especialista"
	¿El médico que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
---------------------------------------	--

Figura 15. Validación de juicio de experto 2 – VI: Calidad de servicio

Formato de Validación de Juicio de Expertos

Variable 2: Satisfacción

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Olivares Quispe, Dara Estrella					
Variable 2:	Satisfacción					
Población:	43 pacientes del área de maternidad del Hospital San Juan de Dios en la Provincia de Pisco.					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Percepción						
Indicador Nivel de rapidez en que los pacientes resuelven sus inquietudes.	¿El médico que la atendió lo hizo en un tiempo adecuado?	4	4	4	4	
	¿El personal del Hospital ha solucionado sus problemas y/o dudas?	4	4	4	4	
	¿El personal del Hospital brinda una buena comunicación en su atención?	4	4	4	4	
D2: Expectativa						
Indicador Generosidad al momento de atender a los pacientes.	¿La entrega de sus resultados (análisis, ecografías, rx) fueron cumplidos en la fecha establecida?	4	4	4	4	
	¿El personal del Hospital muestra generosidad al momento de atenderlo?	4	4	4	4	
	¿La atención que recibió en el Hospital fue inmediata?	4	4	4	4	
D3: Lealtad						
Indicador Nivel de satisfacción de los pacientes por la atención recibida.	¿El tiempo de permanencia en el Hospital fue debido a la buena atención que recibió?	1	1	1	1	Se recomienda eliminar esta pregunta o reformularla. En un hospital los pacientes permanecen, fundamentalmente, porque necesitan atención médica necesaria
	¿La atención recibida por el personal fue satisfactoria para usted?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

Figura 16. Validación de juicio de experto 2 – VD: Satisfacción

Información del Validador Experto

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	SOBRINO ESPINOZA, CESAR AUGUSTO
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	ABOGADO Y DOCENTE UNIVERSITARIO
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
Nº telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Figura 17. Información del validador de experto 2 – Mg. César Sobrino Espinoza

Anexo 5: Evidencia de Trabajo de Campo

Link: <https://cutt.ly/BfsBM2i>