FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE MEDICINA GENERAL EN EL POLICLÍNICO "CLÍNICA SANTA ROSA DE MANCHAY" 2020

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

EDUARDO AUGUSTO GUERRA MARMOLEJO

(0000-0003-3051-2026)

Asesor: Mg. Percy Cole Salazar
(0000-0001-7653-1383)

Lima - Perú
2021

Índice

Índice i
Índice de tablas iv
Índice de figuras v
Introducción 1
Capítulo 1 3
1.1. Planteamiento de la investigación 3
1.1.1. Planteamiento del problema. 3
1.1.2. Formulación del problema. 5
1.1.2.1. Problema general. 5
1.1.2.2. Problemas específicos. 5
1.1.3. Justificación de la investigación. 5
1.2. Marco referencial 7
1.2.1. Antecedentes. 7
1.2.1.1. Antecedentes nacionales. 7
1.2.1.2. Antecedentes internacionales. 9
1.2.2. Marco teórico. 12
1.2.2.1. Calidad del servicio. 12
1.2.2.1.1. Definiciones. 12
1.2.2.1.2. Características. 13
1.2.2.1.3. Teorías. 14
1.2.2.1.4. Dimensiones. 17
1.2.2.2. Satisfacción del paciente. 18
1.2.2.2.1. Definiciones. 18
1.2.2.2.2. Niveles de satisfacción. 19
1.2.2.2.3. Teorías. 21
1.2.2.2.4. Dimensiones 22
1.2.2.3. Policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”. 23
1.2.2.4. Modelo propuesto. 25
1.3. Objetivos e Hipótesis 25
1.3.1. Objetivos. 25
1.3.1.1. Objetivo general. 25

1.3.1.2. Objetivos específicos. 26
1.3.2. Hipótesis 26
1.3.2.1. Hipótesis general. 26
1.3.2.2. Hipótesis específicas. 26
Capítulo 2 28
2.1. Método. 28
2.1.1. Tipo de investigación. 28
2.1.2. Diseño de investigación 28
2.1.3. Variables 29
2.1.4. Población 29
2.1.5. Muestra 30
2.1.6. Instrumentos de investigación. 31
2.1.7. Procedimientos de recolección de datos 33
Capítulo 3 35
3.1. Análisis Inferencial 35
3.1.1. Prueba de Kolmogórov-Smirnov. 35
3.1.2. Análisis factorial exploratorio 35
3.1.3. Correlaciones Rho de Spearman. 39
3.1.4. Contrastación de hipótesis 42
3.1.4.1. Hipótesis general. 42
3.1.4.2. Primera hipótesis especifica. 43
3.1.4.3. Segunda hipótesis especifica. 44
3.1.4.4. Tercera hipótesis especifica. 45
3.1.4.5. Cuarta hipótesis especifica. 46
3.1.4.6. Quinta hipótesis especifica 47
3.2. Discusión 48
3.3. Conclusiones. 50
3.4. Recomendaciones 52
Referencias Bibliográficas 55
Anexos 59
Anexo 1. Matriz de consistencia 59
Anexo 2. Cuestionario de calidad del servicio 60
Anexo 3. Cuestionario de la satisfacción del paciente 62

Anexo 4. Coeficiente V de Aiken de Calidad del servicio 64
Anexo 5. Coeficiente V de Aiken de Satisfacción del paciente 65
Anexo 6. Prueba de Kolmogórov-Smirnov CS 66
Anexo 7. Prueba de Kolmogórov-Smirnov SP 69
Anexo 8. Consentimiento Informado 71
Anexo 9. Validación de expertos 72
Anexo 10. Carta de autorización 102
Anexo 11. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman 103

Índice de tablas

Tabla 1 Teorías de la calidad del servicio 17
Tabla 2 Tabla comparativa de autores y sus dimensiones 18
Tabla 3 Teorías de la satisfacción 21
Tabla 4 Dimensiones de satisfacción del paciente 22
Tabla 5 Requerimientos para un policlínico y una clínica 24
Tabla 6 Cantidad de pacientes en medicina general en el primer semestre del año 2020 30
Tabla 7 Ficha técnica del cuestionario Variable calidad del servicio 32
Tabla 8 Ficha técnica del cuestionario: Variable satisfacción del paciente 33
Tabla 9 KMO y prueba de Bartlett – Calidad del servicio 36
Tabla 10 Varianza total explicada – Calidad del servicio 36
Tabla 11 Matriz de componentes rotados – Calidad del servicio 37
Tabla 12 KMO y prueba de Bartlett – Satisfacción del paciente 38
Tabla 13 Varianza total explicada – Satisfacción del paciente 38
Tabla 14 Matriz de componentes rotados – Satisfacción del paciente 39
Tabla 15 Correlaciones Rho de Spearman 41
Tabla 16 Hipótesis general – Resultado de Rho de Spearman 42
Tabla 17 Primera hipótesis especifica - Resultado de Rho Spearman 43
Tabla 18 Segunda Hipótesis específica - Resultado de Rho Spearman 44
Tabla 19 Tercera hipótesis especifica – Resultado de Rho de Spearman 45
Tabla 20 Cuarta hipótesis especifica – Resultado de Rho de Spearman 46
Tabla 21 Quinta hipótesis especifica – Resultado de Rho de Spearman 47

Índice de figuras

Figura 1. Modelo Servqual 16
Figura 2. Modelo Servperf 16
Figura 3. Modelo de la investigación 23
Figura 4. Modelo propuesto 25

Introducción

En la actualidad (2020), Lima cuenta con un mayor número de policlínicos a diferencia de años anteriores debido a que la población desea una mejor calidad del servicio, mediante una atención personalizada en dichas instituciones, que favorezcan la satisfacción y las soluciones a sus problemas de salud. Por ello que la calidad del servicio debe ser tomando como un tema primordial ya que se tiene en cuenta la vida de las personas, así como también el desarrollo de un buen servicio por parte de los miembros de estas instituciones. Sin embargo en la realidad a pesar de los esfuerzos de mejora en la calidad del servicio de salud, se reportan inconvenientes de los pacientes que manifiestan insatisfacción por el servicio recibido.

Por lo tanto esta investigación tuvo como fin demostrar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente del área de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” ubicada en el distrito de Pachacámac, se eligió a este policlínico por el crecimiento demográfico de la zona de Manchay según los reportes del Instituto Nacional de Estadística e informática del Perú (INEI), por ello existe una gran demanda en la elección de un adecuado policlínico para atender sus problemas de salud.

En el capítulo uno se plantea el problema principal y encontrar los puntos críticos para realizar después las posibles recomendaciones. Aparte se mencionó a los antecedentes que aportaran con la ayuda necesaria para el desarrollo de esta investigación y después se pasara a desarrollar los objetivos e hipótesis general y específica, que servirán para poder validar las hipótesis planteadas.

En el capítulo dos se detalla la metodología de la investigación que se ha empleado para dar una mejor consistencia, mediante un enfoque cuantitativo con el diseño de una investigación no experimental y especificar a quien está dirigido esta investigación además de los instrumentos que se implementaran para obtener la información necesaria para esta investigación.

En el capítulo tres se realizó el análisis de los resultados de la investigación, la prueba de hipótesis a través de un cuestionario, las cuales permitirán la validación de las hipótesis mediante los resultados obtenidos.

Para terminar se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación de acuerdo a los resultados obtenidos, haciendo una comparación y análisis del problema, objetivos e hipótesis planteados en el segundo capítulo. Finalmente se mencionó a las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes que vendrían hacer la matriz de consistencia y los cuestionarios que se utilizaron para la recolección de datos de la presente investigación.

Capítulo 1

1.1. Planteamiento de la investigación

1.1.1. Planteamiento del problema.

En la actualidad existen diversas opciones por lo cual una persona elige un policlínico para su atención, debido a que los pacientes buscaran el lugar donde cumplan con sus expectativas mediante el servicio brindando por el personal de la clínica, considerando que a finales del siglo pasado los policlínicos no se enfocaban en su totalidad en la satisfacción del paciente, para lograr superar sus expectativas, tal como lo menciona el Ministerio de salud del Perú (MINSA). Cabe añadir que muchos policlínicos no están dando toda la capacidad que podrían brindar, como en la mayoría de los casos los miembros de la organización terminan cayendo en el conformismo o el miedo de invertir en algo que no sea un bien tangible, esto lo indica el Sistema de gestión del Ministerio de salud (MINSA) a finales del 2017. Es por ello que la calidad en el servicio al paciente puede ser de gran utilidad para las clínicas quienes aún no creen en el valor de este concepto.

Según la investigación de Tañaba, Z., Espinoza, V. y Villa Santiago, N. (2015) mencionan que la calidad del servicio brindada no cumple con las expectativas del paciente, termina expresando el valor subjetivo de la atención recibida y esto es perjudicial a futuro, se percibe el deterioro de la relación médico-paciente por lo que lleva al progresivo abandono de una clínica.

Para Alva G. (2016) Máster en administración de empresas (MBA) en la universidad Escuela Superior de Administración y Negocios (ESAN), indicó que no se está tomando en cuenta la participación de la población para saber si están satisfechos o no, con la calidad de servicio brindada, se piensa desde la oferta cuáles son los servicios que se deben brindar, los costos y la manera. Se han realizado estudios para conocer al público a quien está dirigido el servicio que se ofrece pero en el tema de la salud, se presume lo que las personas necesitan sin tomar en cuenta su opinión y participación, así no se puede determinar si realmente la calidad del servicio es eficiente para los pacientes; además si se desea llevar a cabo una reforma en las clínicas, se debe tener en cuenta a las piezas fundamentales que vendrían hacer los médicos, enfermeros, técnicos, etc. Porque los servicios de salud se dan a través de estos individuos.

Mientras que para Rodríguez J. (2016) gerente general de la clínica Oncosalud quien menciona que el principal motivo de inconvenientes en las clínicas privadas se debe a una inadecuada atención médica, seguido por falta de información, tiempos largos de espera para ser atendido por el doctor, entre otras complicaciones y todo esto ocasiona que los pacientes terminen insatisfechos durante el proceso de atención.

Para el doctor Acosta C. (2019) de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), menciona el reporte del presente año, indica que el 24% de las denuncias corresponde a la insatisfacción de los pacientes y que está relacionado al trato que brinda el prestador del servicio donde están incluidas las clínicas.

El policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” se ubica en el distrito de Pachacámac, dentro del departamento y provincia de Lima, tiene más de 10 años en el sector de salud, con más de 20 especialidades médicas disponibles para la población y un staff médico altamente capacitado. El policlínico se encuentra en un proceso de mejora de sus servicios, debido a que se percatan que no están captando a una gran parte de la población de Manchay por diversos motivos, como su baja capacidad de respuesta, falta de empatía en su personal, pérdida de la confianza y credibilidad en los procedimientos de atención al paciente entre otros inconvenientes, se han identificado constantes quejas y reclamos que los pacientes manifiestan de manera verbal o escrita en la especialidad de medicina general que es uno de los más solicitados en el policlínico

El policlínico presenta problemas en el flujo de pacientes ya que este flujo no se mantiene en forma constante observándose que en ciertos días hay poca afluencia de pacientes en los horarios de atención en la especialidad de medicina general y esto repercute en la economía del policlínico para poder sostenerse. Se ha observado que los pacientes atendidos no siempre regresan a sus consultas, debido a que muchas veces salen insatisfechos y optan por buscar otras opciones para atender sus problemas de salud. Además, los pacientes perciben que el personal no médico del policlínico carece en habilidades para el trato a las personas y en cuanto a la parte medica hay problemas en el diagnostico debido a la demora y la certeza de este además de falta de empatía; lo cual a futuro hará que la situación sea más perjudicial para el policlínico.

1.1.2. Formulación del problema.

1.1.2.1. Problema general.

¿Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020?

1.1.2.2. Problemas específicos.

¿Existe relación entre confiabilidad y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020?

¿Existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020?

¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020?

¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020?

¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020?

1.1.3. Justificación de la investigación.

El presente estudio pretende establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en la especialidad de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”, ya que esta relación implica poder fidelizar a los pacientes y mejorar la imagen del policlínico. Es importante llevar a cabo esta investigación debido a que el policlínico se encuentra en Manchay que es la zona con mayor densidad población en el distrito de Pachacamac según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). Esta población busca un centro de salud que pueda cumplir con sus expectativas, por eso el policlínico debe mejorar la calidad de atención para la satisfacción de los pacientes.

El análisis de la presente investigación aporta sobre cuáles son las acciones correctivas en las dimensiones donde más lo necesiten y después realizar los cambios necesarios para mejorar la calidad del servicio; además determinar la relación de la existencia entre las dos variables, también se medirá el grado de relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente mediante un análisis estadístico, usando los instrumentos de Cronin, .J y Taylor, A. (1990) para calidad del servicio y Feletti, G. (1986) para satisfacción del paciente.

Por lo tanto, este es el primer estudio realizado para evaluar la satisfacción de los pacientes en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” en el distrito de Pachacamac, esta investigación proporcionará información valiosa a los administradores del policlínico para que puedan emplearla para la toma de decisiones, con respecto a las variables que se están considerando para esta investigación que son calidad de servicio y satisfacción del paciente. Es cierto que existen estudios de estas dos variables en el sector salud, tanto en hospitales como en clínicas, pero existe poca literatura referida a las dos variables en policlínicos; esta investigación tiene como intención tratar de cubrir esta brecha de conocimiento que existe en policlínicos, para ello también se recomienda a futuras investigaciones tratar ambas variables en este tipo de centros de salud.

Esta investigación también beneficiara a los pacientes que son atendidos en la especialidad de medicina general debido a que estarán más satisfechos y por otro lado a los dueños del policlínico, porque aportará información detallada para futuros proyectos que decidan hacer en el distrito de Pachacamac en lo que respecta al sector de salud, para continuarlo y seguir brindando más alternativas de mejora en cuanto a la calidad del servicio y su relación con la satisfacción a los pacientes. De igual manera se espera que esta investigación beneficie mediante el aporte de su información a futuras investigaciones en la elaboración de teorías y postulados en cuanto a las cinco dimensiones de la calidad del servicio.

1.2. Marco referencial

1.2.1. Antecedentes.

1.2.1.1. Antecedentes nacionales.

En cuanto a las investigaciones nacionales, después de una exhaustiva búsqueda, cabe mencionar que no existe aún ninguna investigación científica en el Perú que haya tomado como referencia las variables calidad del servicio y satisfacción del paciente en la especialidad de medicina general en los policlínicos privadas. Sin embargo, se ha tomado en cuenta algunos estudios nacionales aproximados como referencia, los cuales se consideran importantes porque aportan valor a la investigación ya que de alguna manera están vinculadas a un contexto cercano.

En la investigación de Pardo, C. (2015) titulada "Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco, Lima", la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, la investigación fue de tipo básica con un diseño experimental de corte transversal con una muestra de 70 clientes que acuden al servicio de farmacia, a los cuales se les aplicó un cuestionario tipo escala Likert para las 2 variables, se validó por el juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach , del mismo modo se utilizó el análisis de prueba no paramétrica, se obtuvo una correlación de 0.738 interpretándose como una correlación positiva. Llegando a la conclusión de que existe una fuerte correlación positiva entre las dos variables que se escogieron para esta investigación.

En la investigación de Redhead, R. (2015) titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de Salud Miguel Grau en el distrito de Chaclacayo", se desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. En esta investigación se utilizó un diseño no experimental, transaccional y descriptivo correlacional. Para recopilar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio (Servqual) y el cuestionario de satisfacción del paciente externo. La muestra fue de 317 pacientes atendidos en el centro de Salud Miguel Grau. Finalmente se llegó a la

conclusión de que si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

En la investigación de Zambrano, E. (2018) titulado “Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos en el servicio de hemodiálisis-Clínica Nefrodial Lima”, estuvo dirigido a determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en los usuarios. Esta investigación fue de tipo básica con diseño no experimental correlacional transversal, la muestra fue de 85 usuarios externos y el muestreo fue probabilístico. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable de calidad de servicio y satisfacción de atención a los usuarios externos, se realizó la confiabilidad del Alpha de Cronbach para ambas variables, realizando el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de rho de Spearman, que resulta en un 0.633 por lo tanto se termina rechazando la hipótesis nula. Finalmente los resultados fueron de relación específica entre la calidad del servicio y satisfacción de atención de los usuarios.

En la investigación de Arroyo, J. (2018) titulada “Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la clínica Pronto Salud Trujillo” se realizó con el fin de determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes en la clínica Pronto Salud Trujillo que asisten mensualmente a los diferentes servicios que presta. Se consideró según los datos de la empresa un promedio de 2450 usuarios teniendo como muestra a 322 usuarios. El diseño de investigación utilizada fue descriptivo - transversal y los métodos fueron inductivo, estadístico, analítico y sintético. En cuanto a la técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado que los usuarios perciben que la calidad del servicio está a un nivel medio y por la parte de la satisfacción se obtuvo un nivel medio alto. En cuanto a la conclusión que se llegó fue que la calidad del servicio tiene una influencia directa en la satisfacción de los usuarios. La población bajo estudio estuvo conformada por los usuarios y/o pacientes.

En la investigación de Pérez, A. (2018) con el título “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del hospital “Víctor Larco Herrera” – Lima “, el objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptiva correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo confirmada por 109 pacientes. La técnica que se

utilizo es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios. Para la validez de los instrumentos se utilizó el alfa de Cronbach que arrojo un nivel de confiabilidad muy alta en ambas variables. Se obtuvo un 0.837 para la variable calidad del servicio y 0.846 para la variable satisfacción del paciente.

En el artículo científico de Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020) con título de "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el hospital de Santa Rosa de Puerto Maldonado", su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el hospital de Santa Rosa de Puerto Maldonado. El enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental y el nivel correlacional. La población de estudio fue conformado por los usuarios que se atienden en el área de traumatología y la muestra fue constituida por 152 usuarios. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron el cuestionario de Calidad del servicio y el cuestionario de satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.590 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0.000<0.05$). Finalmente se concluye que mientras exista una mejor calidad del servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos.

1.2.1.2. Antecedentes internacionales.

En cuanto a las investigaciones internacionales, después de una exhaustiva búsqueda, cabe mencionar que no hay estudios similares a la tesis que haya tomado como referencia las variables calidad del servicio y satisfacción del paciente en la especialidad de medicina general en los policlínicos privadas. Sin embargo, se ha tomado en cuenta algunos estudios internacionales aproximados como referencia, los cuales se consideran importantes porque se cree que aportan valor a la investigación ya que de alguna manera se vinculan con las variables del estudio, aunque hayan sido realizadas en un ámbito distinto.

En el artículo científico de Zineldin, M. (2006) titulado "The Quality of Health Care and Patient Satisfaction: An Exploratory Investigation of the 5Q Model at Some Egyptian and Jordanian Medical Clinics", tiene como finalidad investigar sobre la evaluación de la satisfacción del paciente con los servicios prestados en el entorno de atención médica en las clínicas del Líbano. Se usó un estudio transversal donde se incluyó a pacientes que pasaron al menos una noche en cualquier sala de la clínica y se utilizó un cuestionario

estructurado que abarca múltiples dominios para evaluar la satisfacción del paciente, así como capturar datos demográficos y sus características. De la muestra de 1300 pacientes que recibieron los cuestionarios se logró una alta tasa de respuesta (92.8%), la satisfacción del paciente estuvo influenciado por la edad, el nivel educativo y la clase de cobertura del seguro médico. La mayoría de los encuestados estaban satisfechos con la atención general en la enfermería (96.6%) y las consultas médicas (95.4%), con un valor de probabilidad de 0.001 lo cual es menor al nivel de significancia (50%) entonces se rechazó la hipótesis nula. Como conclusiones se tuvo que la satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas está fuertemente influenciada por las interacciones del paciente en su entorno durante el proceso de atención.

En la investigación de Ehsan, Z. y Sima, M. (2010) titulado “Un estudio empírico sobre el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes en los hospitales privados en Irán”. El propósito principal de este estudio fue investigar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción general de los pacientes en los hospitales privados de Teherán en Irán. Fue un estudio transversal, la muestra estuvo confirmada por 969 pacientes que fueron reclutados en ocho hospitales privados en Teherán, utilizando muestras consecutivas. Se utilizó un cuestionario para la recolección de datos, contando con 21 ítems (17 ítems sobre la calidad del servicio y cuatro ítems sobre satisfacción del paciente) y el análisis de los datos se realizó mediante la prueba Anova y regresión multivariada. En este estudio se encontró una fuerte relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, Alrededor del 45% de la variación en la satisfacción, se explica las cuatro dimensiones de la calidad percibida. El costo de servicios, la calidad del proceso y la calidad de la interacción tuvieron los mayores efectos sobre la satisfacción de los pacientes, pero no encontraron un efecto significativo sobre la calidad del entorno físico en la satisfacción. En conclusión, los gerentes y propietarios de hospitales privados deben establecer precios razonables en comparación con la calidad del servicio brindada. En términos de la calidad en el proceso, se debe reducir el tiempo de espera para las visitas y se debe enfatizar en fortalecer los aspectos intrapersonales de la atención y las habilidades de la comunicación del personal de la clínica.

En la investigación de Deshwal, P., Ranjan V. y Mittal G. (2014) titulado “College clinic service quality and patient satisfaction. International journal of health care quality assurance”. Se tuvo como principal objetivo identificar las dimensiones de la calidad del servicio que

forma parte primordial en la satisfacción de los pacientes en la clínica. Se realizó un cuestionario a los pacientes que al menos se hicieron dos consultas en la clínica de la universidad, se utilizó un cuestionario basado en la herramienta Quality Service (Servqual) y otros instrumentos incluidos a través de las discusiones detalladas. Se realizó un análisis factorial y una prueba de confiabilidad, la muestra final tuvo un total de 445 encuestados. Los autores encontraron que las dimensiones que afecta a la satisfacción de los pacientes eran el personal de profesionales, la confiabilidad del personal, accesibilidad, e instalaciones tangibles Los resultados determinaron que más del 70% de los pacientes estaban satisfechos con el servicio de la clínica y lo recomiendan altamente a sus amigos y familiares.

En la investigación de Cañon, F. y Chinome, J (2015). Titulada “Percepción en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta de medicina general dentro del marco de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Santa Rosa de Tenjo”. Se tuvo como objetivo principal evaluar la percepción de la satisfacción del usuario de los servicios del sector de salud. Se trata de un estudio de carácter descriptivo realizado en el hospital del Santa Rosa de Tenjo (Cundinamarca – Colombia), se utilizó una encuesta de satisfacción al castellano, anónimo y confidencial, este instrumento se aplicó a 120 pacientes que cumplían los criterios de inclusión y aprobaron su participación en la investigación. En cuanto a los resultados se tuvo un 7.5% donde aseguran que asisten a esta institución por su costo económico y solo el 7.5% restante manifestó que el motivo que incentivo su asistencia es la buena atención brindada, los diferentes factores explorados estaba en los rasgos de bueno y excelente lo que permite inferir que la satisfacción del usuario está en todos los campos explorados.

En la investigación de Ramesh, N. y Manju, D. (2017) titulado “Evaluación de los impactos de las dimensiones de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente en los hospitales privados en Nepal”. El objetivo principal de esta investigación era examinar los impactos de las dimensiones de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente. Esta investigación ha evaluado las percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio ofrecida por los hospitales privados y en el nivel de su satisfacción. La hipótesis formulada se probó mediante la recopilación de datos primarios de los pacientes, la encuesta se utilizó para

recopilar los datos de este estudio. Se usaron las cinco dimensiones del modelo Servqual y los cuatro factores de la satisfacción al paciente que vendrían hacer el precio, la imagen, la calidad percibida y la conveniencia. En el estudio se consideró una muestra de 490 pacientes de diferentes hospitales privados, los resultados indicaron que cada dimensión de la calidad del servicio se correlaciona positivamente con la satisfacción del paciente, además la calidad general del servicio y la satisfacción del paciente tiene un coeficiente de correlación de 0.719. Los resultados demostraron que la calidad del servicio tiene fuertes impactos positivos en la satisfacción del paciente.

1.2.2. Marco teórico.

Dentro del marco teórico se presentan las variables de calidad del servicio y satisfacción del paciente, mencionando su definición, características y teorías en cada una de ellas.

1.2.2.1. Calidad del servicio.

1.2.2.1.1. Definiciones.

Para Howard, Y. y Sheth, J. (1969), citados por Nina, D. (2016) , la calidad del servicio es el punto crítico a los ojos del cliente y es más bien individualistas debido a que las expectativas y las percepciones a menudo difieren entre las personas al final.

Schneider, B. y White, S. (2004) citados por Coronel C. (2016), la calidad del servicio es la habilidad para lograr la excelencia innata durante un proceso siguiendo especificaciones y lineamientos estandarizados y que es importante están al pendiente de tomar en cuenta las percepciones de los clientes.

En cuanto Wei, Z. Yu S., Sun, G y Wang D. (2013) citados por Punyatoya, P. (2017) ve la calidad del servicio como una medida en que el servicio prestado cumple las expectativas de los clientes, a alta calidad de servicio conduce a la ventaja competitiva.

Según Zeithaml, A., Parasuraman, A. y Berry, L. (1990) citados por Johnson, L. M. (2017), menciona que la calidad del servicio puede definirse como la diferencia del servicio

previsto y finalmente el percibido.

Para Cronin, J. y Taylor, A. (1992) citados por Rula, Al-Damen (2017), la calidad del servicio se describe como la identificación y satisfacción de las necesidades de las personas, se explica que la calidad se define como una forma de actitud, vinculada con la satisfacción.

Para la Dra. Palmer, H. (1983) citada por Quichiz, S. (2018), indica que la calidad del servicio es la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario.

Para Jhonston, R. (1995), citado por Gedi, D. (2018) define a la calidad del servicio como las impresiones generales de los clientes que tuvieron por parte del servicio de una empresa, en términos de relativa supremacía o inferioridad además que no solo se trata de cumplir con los clientes, sino fidelizarlos a largo plazo para que recomienden el servicio.

1.2.2.1.2. Características.

Luego de mencionar las distintas definiciones de la calidad del servicio, se pasara a sus características que esta variable tiene en el sector de salud empezando por:

Reeves, A. y Bednar, A. *(1994)* quienes indican que la calidad del servicio puede dividirse en 4 perspectivas, coexistiendo en la actualidad que vendrían hacer:

- Calidad como excelencia: De acuerdo al término las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados en sentido absoluto.

- Calidad como ajuste a las especificaciones: Tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción se desarrolla esta nueva perspectiva desde que se entienda la calidad como medida para la consecuencia de sentidos básicos.

- Calidad como valor: En ese sentido las organizaciones consideren una eficiencia interna y una efectividad externa.

- Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios: Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados al juicio de las personas que reciben el

servicio.

Para Lovelock, C. (1997) la calidad de servicio tiene las siguientes características:

- Nivel de complejidad: Existe servicios con un mayor nivel de complejidad y resulta difícil, por ese motivo a los usuarios se les brindara ayuda para que pueda llevarse a cabo de la manera correcta

- Grado de riesgo: Se debe mantener el mismo nivel de servicio para todos los clientes, porque un solo descuido y se podría desencadenar causando disgusto en las personas, esas situaciones se deben corregir en la brevedad.

Mientras para Aniorte, M. (2013), menciona algunas de las características que debe seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad son las siguientes:

- Cumplir con los objetivos
- Solucionar sus necesidades
- Servir para lo que se diseñó
- Proporcionar resultados

1.2.2.1.3. Teorías.

Distintos autores han dado su punto de vista y establecieron sus propias teorías sobre la calidad del servicio, para eso se describen algunas de ellas y posteriormente se mencionan a las dimensiones de esta variable.

Teoría de calidad y servicio de Albreacht, K. y Carzon, J. (1983)

Se enfoca en brindar al cliente lo que realmente desea comprar, esta teoría se resume en un triángulo del servicio que comprende un adecuado sistema, personal con una buena predisposición y una estrategia del servicio orientada a las necesidades y tiene como eje central al cliente. En la parte superior del triángulo esta la estrategia del servicio, la cual está determinada por los estándares del servicio y la descripción de funciones del personal del servicio. El lado derecho del triángulo representa a la gente que brinda el servicio que incluye a los empleados de la primea línea, el personal secundario y el personal de la gerencia. La parte izquierda del triángulo simboliza el sistema que permite al personal dar el servicio al

cliente.

Teoría de las brecha de Valarie, Z. (2001)

Esta teoría plantea la existencia de cinco brechas divididas en dos grupos que vendrían hacer brechas del cliente y brechas de la empresa del servicio, en cuanto a la brecha de los clientes es la expectativa que el cliente tiene de los servicios, basado en experiencias pasadas y la percepción del servicio que se genera una vez experimentado el servicio. Las brechas son las diferencias entre el servicio esperado y el servicio recibido, la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio, configura lo que nosotros definimos como satisfacción o insatisfacción. Al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas, el resultado que se obtiene es la insatisfacción con el servicio experimentado.

En base a esta teoría se define:

El Modelo Servqual (Quality Service) por Zeithaml, A., Parasuraman, A. y Berry, L. (1988)

Es una escala de elementos múltiples que se desarrollada para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad de servicio en empresas, se encarga de mostrar las discrepancias entre las expectativas del cliente sobre un servicio y luego ver su percepción. Determina la brecha entre las dos mediciones que vendrían hacer la discrepancia entre lo que espera el cliente del servicio y lo que percibe del mismo, se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad. El modelo Servqual es el que más ha prevalecido a través de los años y evidenciando su aplicación a nivel internacional. Como se aprecia en la figura 1, tenemos la representación del modelo Servqual que establece cinco dimensiones para evaluar tanto el servicio percibido como el servicio esperado para medir la percepción de la calidad del servicio.

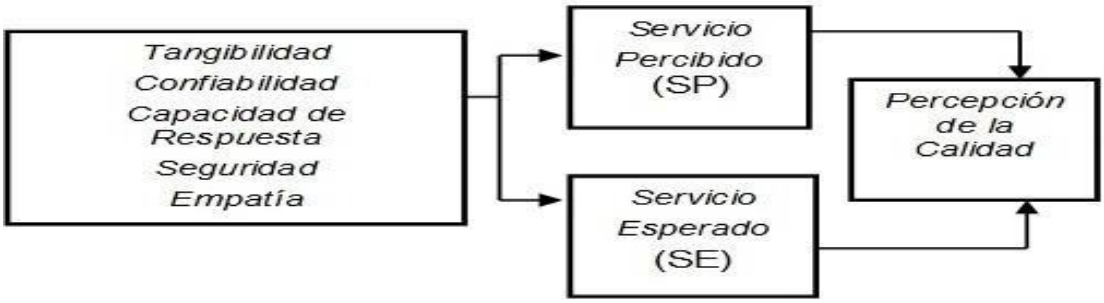


Figura 1. Modelo Servqual

Fuente: Parasuraman A., Zeithaml A., y Berry L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, Vol. *64* no 1 p. 12

El Modelo Servperf (Service Perfomance) por Cronin J. y Taylor A. (1994)

Aquí lo importante radica en la valoración del desempeño para la medida de la calidad del servicio. Se basa en medir la calidad del servicio, buscando las percepciones de sus clientes, generando la eliminación de expectativas y reduciendo a la mitad de sus preguntas debido a que se encuentran planteadas por el modelo Servqual. Como se aprecia en la figura 2 el modelo Servperf es una alternativa para medir la calidad del servicio, pero solo se basa en el resultado del servicio sin considerar las expectativas del cliente.

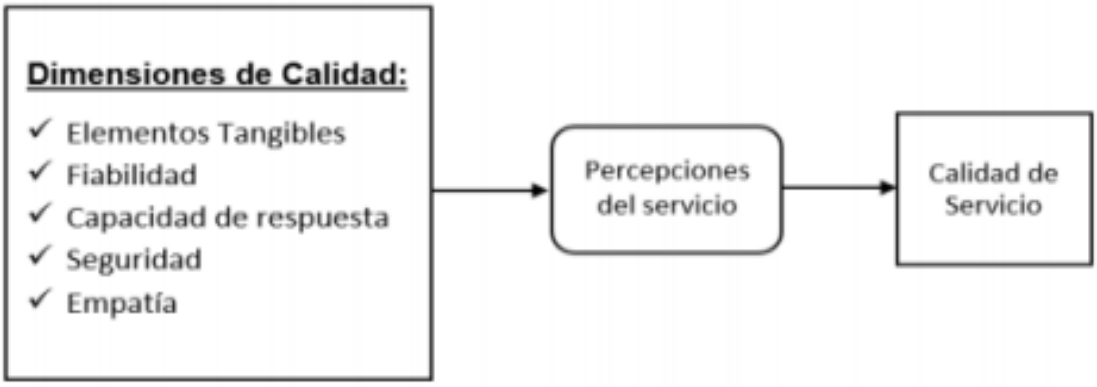


Figura 2. Modelo Servperf

Fuente: Cronin J. y Taylor, A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of marketing*, vol. 58, no 1, p. 125-131.

Tabla 1
Teorías de la calidad del servicio

Teoría	Orientación	Autor - Año
Calidad y servicio	Vender lo que el cliente desea comprar	Karl Albrecth 1993
Brechas	Identificar los vacíos que existe en el servicio hacia el cliente y el vacío que existe cuando la empresa da el servicio	Valarie A. 2001

Fuente: Albrecht K. (1983) Organization development a total systems approach to positive change), Valaria A. (2001) Marketing de Servicio. AMGH Editora.
Elaboración: Guerra, E. (2020)

1.2.2.1.4. Dimensiones.

La calidad del servicio tiene cinco dimensiones según Zeithaml, A., Parasuraman, A. y Berry, L. (1994) las cuales son las siguientes:

- Confiabilidad: Se refiere a la práctica para ejecutar el servicio prometido de la manera correcta y precisa.
- Capacidad de respuesta: Se da cuando uno es proactivo en estar al pendiente de los usuarios para brindarles un servicio rápido y cuidadoso.
- Seguridad: Es el conocimiento y cuidado del personal del servicio y su habilidad para transmitir cordialidad.
- Empatía: Se representa cuando se brinda un servicio personalizado e individualizada que debe tener los clientes.
- Elementos tangibles: Incluyen las apariencias de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales para emplear.

Mientras que para el Modelo Servperf desarrollado por Cronin, J. y Taylor, A. (1994) se utilizan también las cinco dimensiones que el modelo Servqual pero únicamente considera las percepciones de la prestación del servicio y no sobre las expectativas de las personas que tienen sobre el servicio brindado.

El modelo de calidad médica de Donabedian, H. (1996) que establece las dimensiones siguientes:

- Estructura.- Se evalúa la cantidad y calidad del personal, equipos, instrumentos e instalaciones físicas, normas y sistema de información.
- Proceso.- En este punto se evalúa la acción del personal y de los pacientes, precisión, oportunidad, proceso de comunicación y ampliación del proceso.
- Resultados.- Se evalúa el cumplimiento de indicadores, gastos efectuados, acreditación institucional, mejoramiento de la salud del paciente y satisfacción de los usuarios con la atención recibida.

A continuación, se presenta un cuadro con los autores y sus respectivas dimensiones

Tabla 2
Tabla comparativa de autores y sus dimensiones

Parasuraman, Zeithaml A.	Donabedian, H
Confiablidad	Estructura
Capacidad de respuesta	Procesos
Seguridad	Resultados
Empatía	
Elementos tangibles	

Fuente: Parasuraman A. (1988) Servqual pág. 23, Donabedian H. (1996) Evaluating the quality of medical care, Evaluating the quality of medical care págs. 44.
Elaboración: Guerra, E (2020)

Para esta investigación el instrumento empleado será el modelo Servperf de Cronin, J. y Taylor, A. (1994). Este modelo a través de sus dimensiones muestra una calificación en la calidad del servicio, además indica lo que desean y encuentran los pacientes. Además de ordenar los defectos de calidad permitiendo encontrar vacíos de la insatisfacción.

1.2.2.2. Satisfacción del paciente.

1.2.2.2.1. Definiciones.

Lograr la satisfacción del paciente es uno de los objetivos más importantes de todo centro de salud, es por ella que existen ocasiones donde hace la función de indicador de medición, por esta razón para conocer más sobre la satisfacción del paciente, se revisaran algunas definiciones.

Para Donabedian, H. (1980) citado por Sharma, S. (2014), la satisfacción del paciente se define como el medio para mantener médicos responsables además fomentar la aparición de una mayor competencia en el ámbito médico, los centros de salud se esfuerzan por satisfacer los requisitos de los pacientes.

Para Feletti, G. (1986) citado por Villodre, R., Calero, R. y Gallarza, M. (2014), la satisfacción es una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar inicial en cuanto a expectativas y por discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto o servicio recibido.

Para Lupaca, P. (2014), la evolución de la satisfacción del paciente es un conjunto de percepciones relacionado con la calidad de la atención recibida, con lo cual se adquiere información que beneficien a las organizaciones de los servicios de salud.

Para Ferris, R. y Kacmar, M. (1992), citados por Dyer, T. (2016), la satisfacción de los pacientes se refiere a cuando se tiene usuarios satisfechos, estarán más dispuestos a buscar consejos de su médico, cumplir con las recomendaciones del tratamiento, acudir a sus citas y derivar a otros pacientes al lugar donde lo atendieron.

Mientras que Baltussen, E. (2002) citado por Byram, A. (2016), menciona que medir la satisfacción del paciente es una herramienta útil para determinar la efectividad de la prestación de atención médica y su calidad.

Según Kotler, P. (2000) citado por Al-Damen, A. (2017) señala que la satisfacción del paciente se define por parte de un individuo, de la medida en que la atención brindada ha cumplido con las expectativas y preferencias de ese individuo.

Por ultimo para Gerson, M. (1996) citado por Caldero, R (2018), indica que un paciente se encuentra satisfecho cuando sus necesidades reales o percibidas se saciaban. Además resumía este principio en una frase contundente “La satisfacción del cliente es simplemente lo que el cliente dice que es”

1.2.2.2.2. Niveles de satisfacción.

A pesar de una ausencia de un instrumento específico para medir la perspectiva del paciente, la revisión sistemática de los estudios de satisfacción del paciente según Crow, T.

(2002) identificó los siguientes cuatro enfoques:

- Enfoques basados en las expectativas: Se centra en la asociación entre expectativas, experiencias percibidas y satisfacción del paciente.
- Enfoques basados en la salud - atributos del servicio: Este enfoque evalúa las experiencias del paciente reportadas sobre los diferentes factores del servicio de salud
- Enfoque económico: Considera las expectativas financieras en relación con los servicios prestados.
- Enfoque holístico: Abarca todas las predicciones de la satisfacción del paciente para evaluar la interacción entre las variables que afectan las evaluaciones de los consumidores

Según Thompson, I. (2005) determinó que los usuarios manifiestan tres niveles de satisfacción que son los siguientes:

- Insatisfecho: Se produce cuando el servicio no cumple con las expectativas del usuario y termine reclamando a los encargados hasta exigir hasta una devolución de su dinero
- Satisfecho: Se genera cuando el servicio brindando cumple con las expectativas que se tenía desde el inicio pero no es seguro que lo recomiende a sus familiares y amigos.
- Complaciente: Se origina cuando el nivel del servicio es el ideal para el usuario y pasara a estar fidelizado de esa forma se mantendrá leal a la marca del servicio.

Mientras que para el Ministerio de Salud de Perú, la clasificación para la satisfacción del paciente se divide en tres secciones que son los siguientes:

- Insatisfecho (bajo)
- Medianamente satisfecho (Medio)
- Satisfecho (alto)

1.2.2.2.3. Teorías.

Teoría de los dos factores de Herzberg, F. (1959)

Esta teoría es para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo mediante dos necesidades. Las necesidades catalogadas como básica por el autor, en concreto son la motivación y la higiene, de ahí el nombre de su teoría. El autor también resalta en analizar de forma conjunta de sectores y segmentos de mercado muy dispares pueden influir en la polarización entre satisfacción e insatisfacción.

Teoría de paradigma de la disconformidad de Churchill, A. y Supernant, C. (1982)

Según esta teoría menciona que el nivel de satisfacción del cliente o las evaluaciones de la calidad por parte del consumidor están influidos por algún estándar de comparación previo a la compra del producto o al uso del servicio. Si al comprar un producto y utilizarlo percibimos que el rendimiento está por debajo de las expectativas esperadas existiera una des-confirmación negativa, en cambio sí existe una mayor valoración superando las expectativas que se tenían, se estará dando una des-confirmación positiva. A continuación, se presenta un cuadro resumen de las teorías con sus respetivos autores.

Tabla 3
Teorías de la satisfacción

Teoría	Orientación	Autor - Año
Los 2 factores	Teoría que sostiene que existe 2 factores de la satisfacción	Herzberg 1959
Paradigma de la disconformidad	Se orienta en determinar los factores de la satisfacción	Churchill y Supernant 1982

Fuente Millán, A. y Lavado, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente, Lloréns F. y Fuentes M (1995) Calidad vs. Satisfacción pág. 75.
Elaboración: Guerra E. (2020)

1.2.2.2.4. Dimensiones

Existen diferentes dimensiones para la satisfacción como se presenta en el siguiente cuadro.

Tabla 4
Dimensiones de satisfacción del paciente

Herzberg	Feletti, Firman y Sanson
Higiene	Comunicación
Motivación	Actitudes profesionales Competencia técnica Clima de confianza Percepción del paciente

Fuente Millán, A. y Lavado, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente, Feletti G. (1986) Patient satisfaction with primary-care consultations, J Behav Med 1986; 9: 389-399.
Elaboración: Guerra, E. (2020)

Feletti, G., Firman, D. y Sanson, R. (1986) llegaron a la conclusión de que las dimensiones más importantes en la satisfacción vendrían a ser:

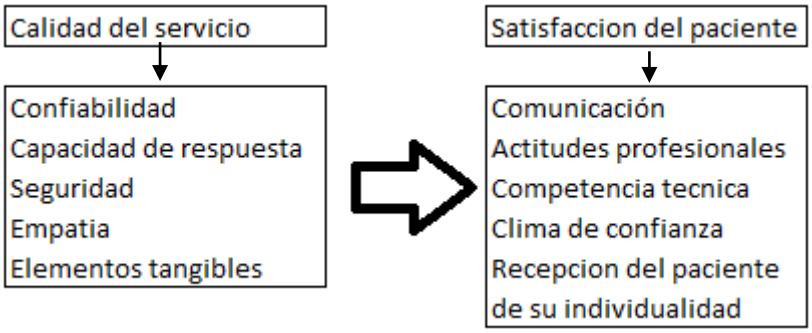
- Comunicación: La comunicación es una herramienta que permite incrementar las relaciones interpersonales, entre los colaboradores de la institución y los pacientes.

- Actitudes profesionales: Menciona que el profesionalismo es una actitud personal que se enfoca en la política, buenas acciones, valores morales y humildad pero últimamente una gran mayoría de profesionales pierden su humildad por darle prioridad a ser contratados y ganar más.

- Competencia técnica: Se refiere básicamente a la competitividad profesional de los colaboradores en las diferentes capacidades, experiencias y conocimientos, estas características puedes ser aprovechas para la satisfacción de los usuarios.

- Clima de confianza: Para lograr la confianza de los usuarios es importante tener en cuenta el servicio que se brinda con una comunicación activa y reciproca que se va desarrollando mediante la identificación de necesidades e interés del paciente.

- Percepción del paciente de su individualidad: En cuanto a la percepción que tiene el paciente sobre el servicio recibido se hace énfasis en su mayoría en los valores morales, habilidades y destrezas de los colaboradores, por eso cuando realicen sus actividades deben mostrar actitudes positivas



Estas dimensiones fueron confirmadas por Quiñones (2015)

Figura 3. Modelo de la investigación
Fuente: Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este.
Elaboración: Guerra, E. (2020)

1.2.2.3. Policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay".

En el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" donde se llevó a cabo la investigación, tiene 10 años de experiencia en el sector salud. Fue fundada por los hermanos Felix y Luis Huaroto junto con Jaqueline Moran en el año 2010. Cuenta con profesionales de primer nivel para estar a disposición de toda la población en Manchay, su horario de atención es de lunes a viernes desde las 8 de la mañana hasta las 9 de la noche mientras que los sábados y domingos su horario de atención es desde las 8 de la mañana hasta las 4 de la tarde, su lema principal que lo define es "Prevenir a tiempo es vivir saludable" debido a que están incentivando a la población a no esperar a último momento para realizar sus citas periódicas. Es regularizado por el Ministerio de salud del Perú (MINSA) y tiene una categoría I – 3.

Tabla 5
Requerimientos para un policlínico y una clínica

Policlínico	Clínica
No tiene un área de hospitalización	Tiene un área de hospitalización
Cuenta con un número limitado de especialidades	Cuenta con todas las especialidades
No brinda servicios de emergencias	Brinda servicios de emergencias
No cuenta con sala de operaciones	Cuenta con sala de operaciones
Categoría I - 3	Categoría I - 4

Fuente: Ministerio de Salud del Perú (MINSA)
Elaboración: Guerra, E. (2020)

Entre sus especialidades principales están:

- Medicina general: Constituye el primer nivel de atención médica y es imprescindible para la prevención, detección y tratamiento y seguimiento de las enfermedades crónicas estabilizadas.
- Radiografía: Tomar pruebas rápidas e indolora que genera imágenes de las estructuras internas del cuerpo, en especial de los huesos.
- Laboratorio clínico: Donde los expertos en diagnóstico clínico desarrollan los análisis que contribuyen estudio de prevención y el tratamiento de salud.
- Odontología: Se encarga del diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades del aparato estamatognático.

Ubicación:

Calle 36 Mz.B Lt. 19ª – Sector Central – Manchay (Ref. a 1 Cuadra del paradero 10) – Pachacámac, provincia y departamento de Lima.

Proceso de atención:

El proceso inicia cuando el paciente llega al policlínico para ser atendido y ser abordado por el personal de recepción en la puerta para responder sus dudas, cuando está seguro de hacer su consulta pasa a caja donde realiza el pago correspondiente por la consulta, luego

se dirige al área de triaje donde se realizan las evaluaciones rápidas de los pacientes y su ubicación para la atención médica, al paciente se le elabora su historia y registran su peso y talla, después estará en la sala de espera hasta que el doctor de la especialidad de medicina general pueda atenderlo, una vez terminada la consulta el doctor le indicara que proceso deberá seguir en su tratamiento y coordinar una próxima cita para ver su estado de salud actual.

1.2.2.4. Modelo propuesto.

A continuación, se presenta el modelo propuesto para este trabajo de investigación, el cual está basado en el modelo SERVPERF de Cronin, J. y Taylor, A. (1994).

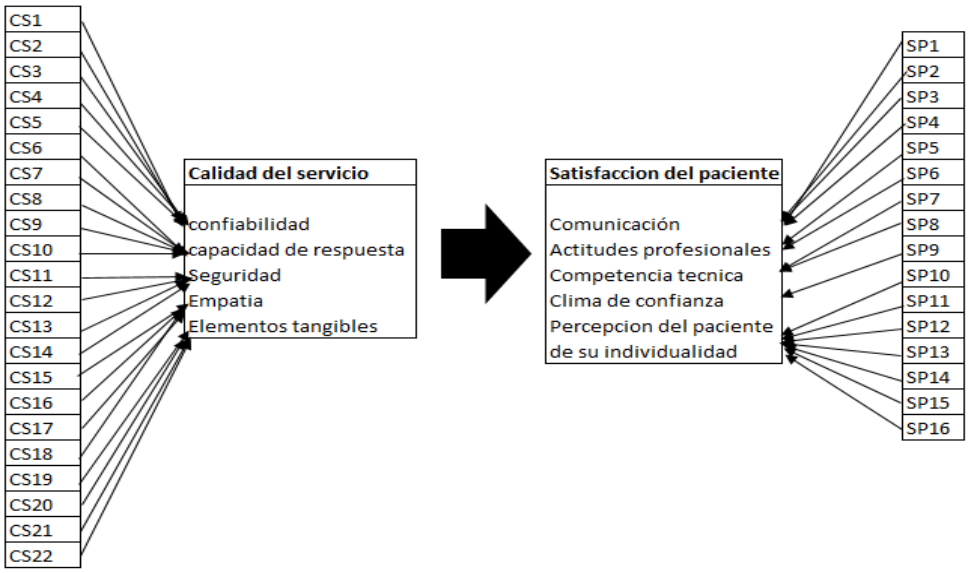


Figura 4. Modelo propuesto

Elaboración propia: Guerra, E. (2020)

1.3. Objetivos e Hipótesis

1.3.1. Objetivos.

1.3.1.1. Objetivo general.

Analizar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

1.3.1.2. Objetivos específicos.

Determinar si existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

Determinar si existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

Determinar si existe relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020

Determinar si existe relación entre la empatía y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

Determinar si existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

1.3.2. Hipótesis

1.3.2.1. Hipótesis general.

La calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020

1.3.2.2. Hipótesis específicas.

La confiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020

La capacidad de respuesta se relaciona la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020

La seguridad se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020

La empatía se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020

Los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del paciente de medicina

general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020

Capítulo 2

2.1. Método.

El método que se utilizó fue el enfoque cuantitativo, ya que al inicio se desarrolló una investigación de grupos de personas que interviene en la problemática dentro del policlínico, luego estos resultados se cuantificaran empleando un análisis estadístico, para completar los objetivos de esta investigación.

"La investigación cuantitativa se basa en el estudio y análisis de la realidad por diferentes procedimientos basados en la medición. Permite un mayor nivel de control e inferencia que otros tipos de investigación, siendo posible realizar experimentos y obtener explicaciones contrastadas a partir de hipótesis. "Pita, S. y Pértegas, S: (2002) Investigación cuantitativa y cualitativa. Vol. 9 pag. 76-78.

2.1.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación es de tipo correlacional para las variables de calidad del servicio y satisfacción de los pacientes en el área de medicina general.

"El propósito del alcance correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Una vez medida la asociación se cuantifica y analiza la vinculación" Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., & Baptista-Lucio, P. (2017).

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño para esta investigación es no experimental, que según Kerlinger, N. (1979) que cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. Se usó el diseño transversal correlacional como indican Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) tiene como objetivo describir la relación entre dos o más variables en un momento determinado.

2.1.3. Variables

Variable X1: Calidad de servicio

Según Cronin, J. y Taylor, A. (1992) la calidad del servicio se describe como la identificación y satisfacción de las necesidades de las personas, se explica que la calidad se define como una forma de actitud, vinculada con la satisfacción.

La calidad del servicio tiene 5 dimensiones que serían:

X1A: Confiabilidad
X1B: Capacidad de respuesta
X1C: Seguridad
X1D: Empatía
X1E: Elementos tangibles

Variable X2: Satisfacción del paciente

Para Feletti, G. (1986) la satisfacción es una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar inicial en cuanto a expectativas y por discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto o servicio recibido.

Para la satisfacción del paciente se tiene 5 dimensiones que serían:

X2A: Comunicación
X2B: Actitudes profesionales
X2C: Competencia técnica
X2D: Clima de confianza
X2E: Percepción del paciente de su individualidad

2.1.4. Población

La población de esta investigación fueron los pacientes hombres y mujeres de entre 20 a 70 años atendidos en la especialidad de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”. Este estudio se centró en esta especialidad porque es uno de las 3 más solicitadas dentro del policlínico junto con ecografía y laboratorio. Según registros del mismo policlínico.

Tabla 6
Cantidad de pacientes en medicina general en el primer semestre del año 2020

Especialidad de Medicina general	
Mes	Número de pacientes atendidos
Enero	362
febrero	400
Marzo	393
Abril	372
Mayo	334
Junio	398
Total	2259

Fuente: Registros del policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” (2020)
Elaboración: Guerra, E. (2020)

2.1.5. Muestra

La muestra es no probabilística y por conveniencia, el muestro no probabilístico según Scharager, J. y Reyes, P. (2001) indican que es una técnica de muestreo en la cual se selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar. Un muestreo por conveniencia según Casal, J. y Mateu, E. (2003) indican que es una técnica utilizada para crear muestras de acuerdo a la disponibilidad de las personas en formar parte de la muestra. La razón por lo cual se utilizó este método fue debido a la proximidad que se tuvo con los pacientes atendidos en la especialidad de medicina general sin que influyan requisitos específicos y dependiendo de su disponibilidad, además este método es más económico de realizar, ya que no se requieren de grandes inversiones para desarrollar este estudio y el ahorro de tiempo.

Se aplicó los cuestionarios a 232 pacientes atendidos en la especialidad de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”. Para que la muestra tenga la confiabilidad necesaria deberán ser mayor a 200 entrevistados para que sea tomado como una muestra representativa, así lo indican Vásquez, A. L. y Ortiz, F. J. G. (2015).

.

Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos al menos tres veces en la clínica Santa Rosa de Manchay
- Pacientes atendidos al menos tres veces en la especialidad de Medicina General
- Pacientes de un rango de edad entre 20 a 70 años
- Pacientes que recibieron el servicio de medicina general entre los meses de Enero a Junio

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no fueron atendidos tres veces en la clínica Santa Rosa de Manchay
- Pacientes que fueron atendidos en diferentes especialidades a Medicina General
- Pacientes fuera de un rango de edad entre 20 a 70 años
- Pacientes que no recibieron el servicio de medicina general entre los meses de Enero a Junio

2.1.6. Instrumentos de investigación.

Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios para los pacientes atendidos en la especialidad de medicina general. Dichas preguntas se elaboraron con la escala Likert.

El instrumento que se usó para la variable de calidad del servicio fue el cuestionario de Cronin, J. y Taylor, A. (1994) que consta de 22 ítems relacionados a las 5 dimensiones de la calidad del servicio, confiabilidad (Ítems 1,2,3,4,5) , capacidad de respuesta (Ítems 6, 7, 8, 9,10), seguridad (Ítems 11, 12, 13, 14) , empatía (Ítems 15,16,17,18) y elementos tangibles (Ítems 19, 20, 21, 22), con una escala de Likert del 1 al 5 dónde totalmente en desacuerdo es 1, en desacuerdo es 2, regular es 3, de acuerdo es 4 y totalmente de acuerdo es 5 Con una escala Likert del 1 al 5, siendo 1 “Totalmente desacuerdo “y 5 “Totalmente de acuerdo”

Es así como en la variable Calidad del servicio se encuentran los resultados de Cronbach de las 5 dimensiones, en la primera dimensión “Confiabilidad” el Alfa de Cronbach fue de 0.919, después la dimensión “Capacidad de respuesta” con un Alfa de Cronbach de 0.889, seguido de la dimensión “Seguridad” con un Alfa de Cronbach de 0.898, luego en la dimensión “Empatía” tuvo un Alfa de Cronbach de 0.924, por último, en la dimensión “Elementos tangibles” el Alfa de Cronbach fue de 0.922.

Tabla 7
Ficha técnica del cuestionario Variable calidad del servicio

Nombre del cuestionario	Cuestionario de medición sobre la Calidad del servicio
Autor	Cronin, J. y Taylor, A.
Forma de aplicación	Individual
Duración	10 minutos
Numero de Ítem	22 Ítems
Validez	Coeficiente de Aiken 0.99
Confiabilidad	Alpha de Cronbach 0.801
Dirigido	Adultos de entre 20 a 70 años
Año de creación	1994

Elaboración: Guerra, E. (2020)

Mientras que para la variable de satisfacción del paciente se hizo uso del cuestionario de Feletti, G. (1986) que consta de 16 ítems relacionados a 5 dimensiones de satisfacción del paciente, comunicación (Ítems 1 al 4), actitudes profesionales (Ítems 5 y 6), competencia técnica (Ítems 7 y 8), clima de confianza (Ítem 9), Percepción del paciente de su individualidad (Ítems 10 al 16), con una escala Likert del 1 al 5 siendo 1 Totalmente desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

Por otro lado en la segunda variable Satisfacción del paciente, se encuentran los resultados del Alfa de Cronbach de las siguientes dimensiones, en primer lugar fue la dimensión “Comunicación” con un Alfa de Cronbach de 0.926, seguido de la dimensión “Actitudes profesionales” con 0.867, luego la dimensión “Competencia técnica” tuvo 0.863 y por último la dimensión “Percepción del paciente sobre su individualidad” fue de 0.951 su Alfa de Cronbach.

Tabla 8
Ficha técnica del cuestionario: Variable satisfacción del paciente

Nombre del cuestionario	Cuestionario de medición sobre la Satisfacción del usuario.
Autor	Feletti, G.
Forma de aplicación	Individual
Duración	8 minutos
Numero de Ítem	16 Ítems
Validez	Coeficiente de Aiken 0.99
Confiabilidad	Alpha de Cronbach 0.799
Dirigido	Adultos de entre 20 a 70 años
Año de creación	1986

Elaboración: Guerra, E. (2020)

2.1.7. Procedimientos de recolección de datos

Para la obtención de la información requerida se usaron dos cuestionarios el primero es para la variable calidad del servicio y el segundo cuestionario mide la variable de satisfacción del paciente en el cual se aplica un muestreo no probabilístico y por conveniencia. Los cuestionarios fueron validados por 3 expertos, las fechas de las validaciones fueron los días 5 y 15 de Junio de 2 expertos y el último su validación fue el día 6 de Julio. Se solicitó el permiso correspondiente al gerente del policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”. La autorización fue el día 15 de Julio y debido a la situación actual del COVID-19, se optó por enviar los cuestionarios a los correos de los pacientes y debían responder las siguientes preguntas filtro, primera pregunta “¿Usted ha recibido el servicio de atención en la especialidad de medicina general tres veces o más?” y segunda pregunta “¿Recibió algún servicio de atención en la especialidad de medicina general entre los meses de Enero a Junio del 2020?”, si estas respuestas eran afirmativas podían continuar con las próximas preguntas del cuestionario. La recepción de los cuestionarios contestados fue entre el 20 de Julio al 20 de Agosto.

El administrador general del policlínico brindo apoyo para tener los correos de los pacientes, donde para confirmar su participación los pacientes debían aceptar el consentimiento informado (Anexo 8), luego tenían que contestar las preguntas para después adjuntarlo y reenviarlo al correo principal de la clínica para su recepción.

El número de encuestas validas fue de 232 en total. En el correo que se enviaba adjuntando los cuestionarios se explicaba a detalle sobre los objetivos y las instrucciones que debían seguir los pacientes. Posterior a la recolección de información se procedió a tabular ambos cuestionarios tanto el de calidad del servicio como el de satisfacción del paciente en tablas de Excel para que puedan pasar a ser analizadas en el SPSS 20.

Capítulo 3

En esta investigación se llega a emplear el 5% como el margen de error. De acuerdo con Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014), el margen de error es una cantidad que se termina expresando mediante porcentajes, los mismos que se encuentran dentro de una muestra, los más comunes son 1% y 5%, en investigaciones de ciencias sociales el más recomendado de usar es el 5% de nivel de significancia.

3.1. Análisis Inferencial

3.1.1. Prueba de Kolmogórov-Smirnov.

La prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra es un procedimiento de bondad de ajuste, que permite medir el grado de concordancia que existe entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución normal. Su objetivo es señalar si los datos provienen de una población que tiene la distribución normal; como se indica en los anexos 6 y 7, las respuestas a las preguntas en los cuestionarios no cuentan con normalidad debido a que la significancia es de $p = 0.000 < 0.05$, de esa forma se concluye que en ninguna de las ocasiones cuenta con una distribución normal, por eso se determina que es una distribución no paramétrica.

Con los siguientes datos se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman según Barrera, M. (2014) mide y examina la fuerza y dirección de la asociación entre dos variables clasificadas, así se podrá explicar las hipótesis planteadas en la presente investigación.

3.1.2. Análisis factorial exploratorio

El análisis factorial exploratorio se usó para ratificar las dimensiones de las variables tomadas en consideración y las afirmaciones de los cuestionarios Es una técnica estadística que permite explorar con mayor precisión las dimensiones subyacentes de las variables observadas. Los métodos que se utilizan para el análisis factorial son, el método Varimax (tabla 8) que minimiza el número de variables con altas cargas de unos factores, mejorando así su interpretación y el método de componentes principales que es utilizada para describir un conjunto de datos en términos de nuevas variables no correlacionadas. Los resultados conseguidos para la calidad del servicio son el estadístico Kaiser-Meyer Olkin (KMO) que nos informa sobre la idoneidad de una matriz de correlaciones para aplicar un análisis

factorial, en los resultados se pudo alcanzar un 0.857 en la medida de adecuación muestral, un Chi-cuadrado de 3696.479 y una significancia de 0.000. De esta forma la capacidad de aplicación del estadístico KMO (0.857) muestra un buen ajuste factorial. Analizando el resultado se llegó a alcanzar a cinco dimensiones que explican el 77.724% de la varianza total. De esta manera consecuentemente se desarrolla un instrumento para evaluar la calidad del servicio que considera cinco dimensiones; aportando validez de manera en que demuestre que todas las dimensiones están correlacionadas entre sí.

Tabla 9
KMO y prueba de Bartlett – Calidad del servicio

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,857
	Chi-cuadrado aproximado	3696,479
Prueba de esfericidad de Bartlett	DF	231
	Sig.	,000

Elaboración: Guerra E. (2020) – Extraído de SPSS

El primer factor empatía explica una varianza de 17.622%, el segundo factor confiabilidad explica la varianza de 17.340%, el tercer factor elementos tangibles indica una varianza de 14.837%, mientras que el cuarto factor seguridad tiene una varianza de 14.108% y por último el quinto factor capacidad de respuesta indica una varianza de 13.817%.

Tabla 10
Varianza total explicada – Calidad del servicio

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	6,149	27,948	27,948	6,149	27,948	27,948	3,877	17,622	17,622
2	3,105	13,706	41,654	3,015	13,706	41,654	3,815	17,340	34,962
3	2,873	13,057	54,711	2,873	13,057	54,711	3,264	14,837	49,799
4	2,629	11,948	66,659	2,629	11,948	66,659	3,104	14,108	63,907
5	2,434	11,064	77,724	2,434	11,064	77,724	3,040	13,817	77,724

Elaboración: Guerra E. (2020)– Extraído del SPSS

Como se muestra en la tabla 10, el primer factor donde está incluido la dimensión de empatía está conformado entre las preguntas 14 y 18, el segundo factor está incluido la dimensión de confiabilidad conformado entre las preguntas 1 y 5, seguido del tercer factor

está incluido la dimensión de elementos tangibles está conformado entre las preguntas 19 y 22, mientras que el cuarto factor está incluido la dimensión de seguridad está conformado entre las preguntas 10 y 13 por último el quinto factor está incluido la dimensión de capacidad de respuesta está conformado entre las preguntas 6 y 9.

Tabla 11
Matriz de componentes rotados – Calidad del servicio

Componente	1	2	3	4	5
CS14. El personal de consulta externa lo trata con amabilidad y paciencia.	,877				
CS17. Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá.	,868				
CS18. Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los análisis que se realizó.	,864				
CS16. Usted comprendió la explicación que el médico le explico sobre su problema de salud.	,854				
CS15. El médico que lo atiende, mostro interés en resolver su problema.	,848				
CS2.La consulta con el medico se realiza en el horario programado.		,891			
CS1. El personal de informes le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención en consulta.		,871			
CS5. Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.		,845			
CS4.Su historia clínica se encuentra disponible en consultorio para su atención.		,840			
CS3. La atención se realiza respetando el orden de llegada.		,830			
CS22. El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.			,901		
CS21. Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.			,895		
CS20. La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.			,879		
CS19. Los carteles y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.			,870		
CS12. El médico le brindo el tiempo necesario para preguntas sobre su problema.				,906	
CS11.El médico le realiza un examen físico completo por su problema de salud.				,903	
CS10. Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.				,848	
CS13. El médico que atenderá su problema le inspira confianza.				,796	
CS9. El tiempo de espera para la atención en medicina general es corto.					,907
CS6. El tiempo para obtener una cita es corto.					,866
CS8. La atención en caja es rápida.					,834
CS7. La atención en triaje es rápida.					,831

Elaboración: Guerra E. (2020) – Extraído de SPSS

Es así como los resultados obtenidos en el análisis factorial para la validación para la variable de satisfacción del paciente como se muestra a continuación: un 0.859 en el dato estadístico Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) con un Chi-cuadrado de 2611.789 y una significancia de 0.000, debido a esto según la capacidad de la aplicación se logró mostrar el estadístico KMO (0.859), por lo tanto, confirma un buen ajuste factorial. Por ese motivo se analiza y se consigue una dimensión que explica el 82.979%, de la varianza total como se observa en la tabla 11.

Tabla 12
KMO y prueba de Bartlett – Satisfacción del paciente

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo.		,859
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2611.789
	Df	120
	Sig.	,000

Elaboración: Guerra E. (2020) – Extraído de SPSS

Tabla 13
Varianza total explicada – Satisfacción del paciente

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	5,494	34,340	34,340	5,494	34,340	34,340	5,434	33,963	33,963
2	3,306	20,663	55,003	3,306	20,663	55,003	3,281	20,505	54,469
3	1,764	11,027	66,030	1,764	11,027	66,030	1,784	11,151	65,619
4	1,711	10,697	76,727	1,711	10,697	76,727	1,763	11,017	76,637
5	1,000	6,252	82,979	1,000	6,252	82,979	1,015	6,342	82,979

Elaboración: Guerra E. (2020) – Extraído de SPSS

La matriz del componente que se muestra en la tabla 13, el primer factor donde está incluido la dimensión “Percepción del paciente de su individualidad” que está conformado entre la pregunta 10 hasta la 16, el segundo factor donde está incluido la dimensión “Comunicación” que está conformado entre la pregunta 1 hasta la 4, el tercer factor donde está incluido la dimensión “Actitudes profesionales” contiene las preguntas 5 y 6, el cuarto factor donde está incluido la dimensión “Competencia técnica” contiene las preguntas 7 y 8,

por último el quinto factor está en la dimensión de “Clima de confianza” que incluye la pregunta 9.

Tabla 14
Matriz de componentes rotados – Satisfacción del paciente

Componente	1	2	3	4	5
SP16. El personal de consulta externa lo trata con amabilidad y paciencia.	,891				
SP11. El personal se dirige a su persona con respeto.	,886				
SP15. El personal es tolerante con los diferentes pacientes.	,884				
SP10. El personal es respetuoso con los pacientes ya sean adultos o niños.	,879				
SP12. La clínica atiende respetando el orden de llegada de los pacientes.	,877				
SP14. El personal encargado de atenderlo es amable y cortes	,873				
SP13. El personal muestra cierto favoritismo con algún paciente y le permite ingresar antes que todos.	,870				
SP1. El personal que me atendió me dio instrucciones claras y precisas.		,914			
SP4. El personal escucho atentamente mi duda.		,913			
SP3. El personal fue discreto con relación a mi salud.		,903			
SP2. El personal atendió mis quejas y dudas oportunamente.		,877			
SP6. Ha recibido maltratos verbales del personal médico.			,938		
SP5. El personal lo atiende de manera prepotente.			,936		
SP8. La enfermera tiene la capacidad para registrar los signos vitales del paciente.				,938	
SP7. El doctor que le atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del paciente.				,934	
SP9.El personal que me atendió es confiable y se le puede dar los datos para la filiación.					,994

Elaboración: Guerra E. (2020) – Extraído de SPSS

3.1.3. Correlaciones Rho de Spearman.

Según los cuestionarios que fueron respondidos por los pacientes atendidos en la especialidad de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020, se demuestra las relaciones que existen entre las dimensiones de calidad del servicio y la

satisfacción del paciente. Así como se puede visualizar en la tabla que se muestra a continuación.

Tabla 15
Correlaciones Rho de Spearman

			Confi	Cap	Seg	Emp	Elem	Total SP
Rho de Spearman	Confi	Coeficiente de correlación	1,000	,103	,194*	,208	,258	,413**
		Sig. (bilateral)	.	,117	,003	,001	,000	,000
		N	232	232	232	232	232	232
	Cap	Coeficiente de correlación	,103	1,000	,192*	,136*	,093	,238*
		Sig. (bilateral)	,117	.	,003	,038	,159	,000
		N	232	232	232	232	232	232
	Seg	Coeficiente de correlación	,194*	,192*	1,000	,189*	,143*	,469**
		Sig. (bilateral)	,003	,003	.	,004	,030	,000
		N	232	232	232	232	232	232
	Emp	Coeficiente de correlación	,208	,136*	,189*	1,000	,202	,415*
		Sig. (bilateral)	,001	,038	,004	.	,030	,000
		N	232	232	232	232	232	232
	Elem	Coeficiente de correlación	,258	,093	,143*	,202	1,000	,366**
		Sig. (bilateral)	,000	,159	,030	,002	.	,000
		N	232	232	232	232	232	232
	Total SP	Coeficiente de correlación	,413**	,238**	,469**	,415*	,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	232	232	232	232	232	232

Elaboración: Guerra E. (2020) Extraído del SPSS

3.1.4. Contrastación de hipótesis

Las hipótesis que se planean serán corroboradas por medio de la prueba Rho de Spearman, así se asigna una clasificación a las observaciones de las variables y se estudia la relación de dependencia entre las dos variables, se usó esta prueba para recolectar datos de una manera precisa como a continuación se presenta:

3.1.4.1. Hipótesis general.

La calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020

a. Planteamiento de las hipótesis

Ho: ρ = 0, (La calidad del servicio NO se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020)

H1: ρ ≠ 0, (La calidad del servicio SI se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020)

b. Nivel de significancia

Se determinó usar el nivel de significancia en el caso del problema α=5%.

c. Cálculo de la prueba estadística

Tabla 16
Hipótesis general – Resultado de Rho de Spearman

			satis_pac
Rho de Spearman	calid_ser	Coeficiente de correlación	,665**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	232

Elaboración propia: Guerra E. (2020) –Extraído de SPSS

d. Toma de decisiones

Se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia de 5% y se aprueba la hipótesis alterna (r=665; p< 0.05), así se llega a la conclusión, que en la hipótesis general la calidad del servicio tiene una relación positiva con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020, obteniendo una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente.

3.1.4.2. Primera hipótesis especifica.

La confiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

a. Planteamiento de las hipótesis

Ho: ρ = 0, (La confiabilidad NO se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020)

H1: ρ ≠ 0, (La confiabilidad SI se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020)

b. Nivel de significancia

Se determinó usar el nivel de significancia en el caso del problema α=5%.

c. Cálculo de la prueba estadística

Tabla 17
Primera hipótesis especifica - Resultado de Rho Spearman

PRUEBA ESTADÍSTICA	R	SIGNIFICANCIA	NIVEL DE SIGNIFICANCIA	CONCLUSIÓN
Rho de Spearman	0.413	0.000	0.05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración propia: Guerra E. (2020) – Extraído de SPSS

d. Toma de decisiones

Se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia ya establecido en 5% y se

aprueba la hipótesis alterna (r= 0.413; p<0.05), es así que en la primera hipótesis especifica se concluyó que la confiabilidad si tiene una relación positiva con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

3.1.4.3. Segunda hipótesis especifica.

La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

a. Planteamiento de las hipótesis

Ho: ρ = 0, (La capacidad de respuesta NO se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020)

H1: ρ ≠ 0, (La capacidad de respuesta SI se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020

b. Nivel de significancia

Se determinó usar el nivel de significancia en el caso del problema α=5%.

c. Cálculo de la prueba estadística

Tabla 18
Segunda Hipótesis específica - Resultado de Rho Spearman

PRUEBA ESTADÍSTICA	R	SIGNIFICANCIA	NIVEL DE SIGNIFICANCIA	CONCLUSIÓN
Rho de Spearman	0.238	0.000	0.05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración propia: Guerra E. (2020) – Extraído de SPSS

d. Toma de decisiones

Se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia ya establecido en 5% y se aprueba la hipótesis alterna (r= 0.238; p<0.05), por lo tanto, se llega a la conclusión de que la capacidad de respuesta tiene una relación positiva con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

3.1.4.4. Tercera hipótesis especifica.

La seguridad se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

a. Planteamiento de las hipótesis

Ho: ρ = 0, (La seguridad NO se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020)

H1: ρ ≠ 0, (La seguridad SI se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020)

b. Nivel de significancia

Se determinó usar el nivel de significancia en el caso del problema α=5%.

c. Cálculo de la prueba estadística

Tabla 19
Tercera hipótesis especifica – Resultado de Rho de Spearman

PRUEBA ESTADÍSTICA	R	SIGNIFICANCIA	NIVEL DE SIGNIFICANCIA	CONCLUSIÓN
Rho de Spearman	0.469	0.000	0.05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración propia: Guerra, E. (2020) – Extraído del SPSS

d. Toma de decisiones

Se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia ya establecido en 5% y se aprueba la hipótesis alterna (r= 0.469; p<0.05), es así que en la tercera hipótesis especifica se concluyó que la seguridad tiene una relación positiva con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

3.1.4.5. Cuarta hipótesis especifica.

La empatía se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

a. Planteamiento de las hipótesis

Ho: ρ = 0, (La empatía no se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020)

H1: ρ ≠ 0, (La empatía si se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020)

b. Nivel de significancia

Se determinó usar el nivel de significancia en el caso del problema α=5%.

c. Cálculo de la prueba estadística

Tabla 20
Cuarta hipótesis especifica – Resultado de Rho de Spearman

PRUEBA ESTADÍSTICA	R	SIGNIFICANCIA	NIVEL DE SIGNIFICANCIA	CONCLUSIÓN
Rho de Spearman	0.415	0.000	0.05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración propia: Guerra, E. (2020) – Extraído del SPSS

d. Toma de decisiones

Se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia ya establecido en 5% y se aprueba la hipótesis alterna (r= 0.415; p<0.05), en esta ocasión, es así que en la cuarta hipótesis especifica se concluyó en que la empatía tiene una relación positiva con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

3.1.4.6. Quinta hipótesis especifica

Los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

a. Planteamiento de las hipótesis

Ho: ρ = 0, (Los elementos tangibles no se relacionan positivamente con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020)

H1: ρ ≠ 0, (Los elementos tangibles si se relacionan positivamente con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020)

b. Nivel de significancia

Se determinó usar el nivel de significancia en el caso del problema α=5%.

c. Cálculo de la prueba estadística

Tabla 21
Quinta hipótesis especifica – Resultado de Rho de Spearman

PRUEBA ESTADÍSTICA	R	SIGNIFICANCIA	NIVEL DE SIGNIFICANCIA	CONCLUSIÓN
Rho de Spearman	0.366	0.000	0.05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración propia: Guerra, E. (2020) – Extraído del SPSS

d. Toma de decisiones

Se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia ya establecido en 5% y se aprueba la hipótesis alterna (r= 0.366; p<0.05), en esta ocasión, es así que en la quinta hipótesis especifica se concluyó en que los elementos tangibles tienen una relación positiva con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020.

3.2. Discusión

En el presente trabajo de investigación se ha determinado que existe una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la especialidad de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020. A continuación, se muestran las comparaciones con otras investigaciones que obtuvieron los mismos resultados.

Hipótesis general

En la hipótesis general, la calidad del servicio y la satisfacción del paciente poseen un coeficiente de correlación de r = 0.665, p=0.000 < 0.05, así se concluye en la presente investigación que la calidad del servicio si se relaciona con la satisfacción del paciente de la especialidad de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”, por lo tanto, la hipótesis alterna es aprobada, como en la investigación de Montalvo, S. (2018) en el hospital de Santa Rosa de Puerto Maldonado con una muestra de 152 usuarios, se obtuvo como resultado la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes. Por otro lado, en la investigación de Arroyo, J. (2018) en la Clínica Pronto Salud Trujillo, con una muestra de 322 pacientes, también se obtuvo una relación directa entre ambas variables.

Primera hipótesis específica

En la primera hipótesis específica, la confiabilidad y la satisfacción del paciente poseen un coeficiente de correlación de r= 0.413, p = 0.000 < 0.05, con lo que se concluye que en la presente investigación que la confiabilidad si se relaciona con la satisfacción del paciente de la especialidad de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”, por lo tanto, la hipótesis alterna es aprobada, como en la investigación de Arroyo, J. (2018), con su investigación en la clínica Pronto Salud Trujillo con una muestra de 322 usuarios, se obtuvo como resultado la relación entre la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción del paciente.

Segunda hipótesis específica

En la segunda hipótesis específica, la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente poseen un coeficiente de correlación de r= 0.238, p= 0.000< 0.05, con la que se concluye en la presente investigación que la capacidad de respuesta si se relaciona con la

satisfacción del paciente de la especialidad de medicina general en el policlínico “clínica Santa Rosa de Manchay”, por lo tanto, la hipótesis alterna es aprobada, como la investigación de Zambrano, E. (2018), en la clínica Nefrodial con una muestra de 85 pacientes, se obtuvo como resultado la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los pacientes.

Tercera hipótesis específica

En la tercera hipótesis específica, la seguridad y la satisfacción del paciente poseen un coeficiente de correlación de r= 0.469, p = 0.000 < 0.05, con lo que se concluye en la presente investigación que la seguridad si se relaciona con la satisfacción del paciente en la especialidad de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”, por lo tanto, la hipótesis alterna es aprobada, como en la investigación de Pérez, A. (2018) en el hospital Víctor Larco Herrera con una muestra de 109 usuarios, se obtuvo como resultado la relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario.

Cuarta hipótesis específica

En la cuarta hipótesis específica, la empatía y la satisfacción del paciente poseen un coeficiente de correlación de r = 0.415, p = 0.000 < 0.05, con lo que se concluye en la presente investigación que la empatía si se relaciona con la satisfacción del paciente de la especialidad de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”, por lo tanto, la hipótesis alterna es aprobada, como en la investigación de Pardo, M. (2015) en la clínica Maison de Sante con una muestra de 70 pacientes, se obtuvo como resulto la relación entre la dimensión empatía y variable la satisfacción del paciente.

Quinta hipótesis específica

Finalmente en la quinta hipótesis específica, los elementos tangibles y la satisfacción del paciente poseen un coeficiente de r = 0.366, p = 0.000 < 0.05, con lo que se concluye en la presente investigación que los elementos tangibles si se relacionan con la satisfacción del paciente en la especialidad de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”, por lo tanto, la hipótesis alterna es aprobada, como en la investigación de Redhead, R. (2015) en el centro de salud Miguel Grau con una muestra de 317 pacientes, se

obtuvo como resultado relación entre la dimensión de elementos tangibles y la variable satisfacción del paciente.

3.3. Conclusiones.

En relación a los resultados que se llegaron a obtener basados en los dos cuestionarios aplicados a los pacientes atendidos en la especialidad de medicina general del policlínico “clínica Santa Rosa de Manchay”, sobre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, se alcanzan las siguientes conclusiones:

Conclusión del objetivo general:

La calidad del servicio es un elemento clave para la satisfacción de los pacientes de la especialidad de medicina general del policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”. Por este motivo se confirma la relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, por lo tanto si la calidad del servicio mejora en efecto habrá una mejora sustancial en la satisfacción de los pacientes; para la clínica significa que se tiene que medir los niveles de satisfacción de los pacientes con la finalidad de tomar decisiones orientadas a mejorar la calidad de servicio. De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a los pacientes y el Rho Spearman, se corrobora la hipótesis planteada. El coeficente de correlación es de 0.665 (tabla 15) así que entre las dos variables existe una *relación positiva fuerte*. (anexo 11)

Conclusión del objetivo específico uno:

La confiabilidad es una parte importante para la satisfacción de los pacientes de la especialidad de medicina general del policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”. Por este motivo se comprueba la relación positiva entre la confiabilidad y la satisfacción del paciente, por lo tanto si la confiabilidad mejora habrá un aumento en la satisfacción de los pacientes; para la clínica significa que debe optimizar y mejorar los procesos de la atención en beneficio de los pacientes. De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a los pacientes y el Rho Spearman, se corrobora la hipótesis planteada. El coeficente de correlación es de 0.413 (tabla 16) por lo tanto existe una *relación positiva fuerte*. (anexo 11)

Conclusión del objetivo específico dos:

La capacidad de respuesta es una parte importante para la satisfacción del paciente de la especialidad de medicina general del policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”. Por este motivo se confirma la relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, por lo tanto si la capacidad de respuesta mejora habrá un aumento en la satisfacción de los pacientes; para la clínica significa que es necesario implementar herramientas para mejorar la capacidad de respuesta. De acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas a los pacientes y el Rho Spearman, se corrobora la hipótesis planteada. El coeficente de correlación es de 0.238 (tabla 17) por lo tanto existe una *relación positiva débil*. (anexo 11)

Conclusión del objetivo específico tres:

La seguridad es una parte importante para la satisfacción del paciente de la especialidad de medicina general del policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”. Por este motivo se confirma la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente, entonces si la seguridad mejora en efecto aumentara la satisfacción del paciente; para la clínica significa que debe monitorear el proceso de atención para brindar más seguridad al paciente. De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a los pacientes y el Rho Spearman, se corrobora la hipótesis planteada. El coeficente de correlación es de 0.469 (Tabla 18) por lo tanto existe una *relación positiva fuerte*. (anexo 11)

Conclusión del objetivo específico cuatro:

La empatía es una parte importante para la satisfacción del paciente de la especialidad de medicina general del policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”. Por este motivo se confirma la relación positiva entre la empatía y la satisfacción del paciente, entonces si la empatía mejora en efecto aumentara la satisfacción de los pacientes; para la clínica significa que debe mejorar la atención en cuando a la calidez del paciente además del diagnóstico y tratamiento. De acuerdo a los resultados de las encuestas realizas a los pacientes y el Rho Spearman, se corrobora la hipótesis planteada. El coeficente de correlación es de 0.415 (tabla 19) así que existe una *relación positiva fuerte*. (anexo 11)

Conclusión del objetivo específico cinco:

Los elementos tangibles son una parte importante para la satisfacción del paciente de la

especialidad de medicina general del policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”. Por este motivo se confirma la relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente, entonces si los elementos tangibles mejoran en efecto aumentara la satisfacción de los pacientes; esto representa para la clínica que debe estar constantemente actualizándose y renovándose. De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a los pacientes y el Rho Spearman, se corrobora la hipótesis planteada. El coeficente de correlación es de 0.366 (tabla 20) así que existe una *relación positiva moderada*. (anexo 11)

3.4. Recomendaciones

Recomendación del objetivo general:

Se recomienda al gerente del policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” realizar mediciones periódicas de calidad y supervisión continúa mediante una unidad de auditoria médica, con el objetivo de garantizar las habilidades técnicas de los profesionales, permitir el uso eficiente de los recursos disponibles y lograr la satisfacción del paciente. La auditoría cumple un ciclo que comprende desde el establecimiento de criterios y estándares, colección de datos, resultados y análisis de los hallazgos, implementación de cambios y por último el monitorio.

Recomendación del objetivo específico uno:

Se recomiende al gerente del policlínico mejorar los procedimientos y procesos de la atención a los pacientes, determinando donde se reportan retrasos en el servicio, con el objetivo de acortar los tiempos de desplazamiento del paciente logrando mejorar su satisfacción. Al personal no médico se inscribirá a un curso online de atención al cliente, para que lleven a cabo estas labores de forma eficaz conociendo técnicas y usando herramientas existentes para ofrecer un servicio de calidad, el costo de esta capacitación será de 600 soles en total y al finalizar tendrán un certificado de acreditación.

Recomendación del objetivo específico dos:

Se recomienda al gerente del policlínico, organizar sesiones de capacitación en atención al paciente para todo el personal en general, para que comprendan que los pacientes deben percibir que en la clínica Santa Rosa de Manchay se tiene disposición de ayudarlos de manera rápida y oportuna desde el momento que ingresan para ser atendidos. La

capacitación al personal no médico estará a cargo de la jefa de enfermeras y un técnico de salud que previamente han tenido entrenamiento en cuanto a humanización en la prestación de servicios de salud, esta capacitación seria de un total de 420 soles por los dos para después poder transmitir lo aprendido al personal no médico, tanto a la jefa de enfermeras como al técnico de salud recibirán 290 soles por las sesiones de capacitación dentro de la clínica, se recomienda contar un presupuesto de 1000 soles, en cuanto al personal médico se les debe dar facilidades para su educación médica continua como asistir a cursos y congresos de actualización en medicina, con la finalidad de dar un mejor diagnóstico y tratamiento a los pacientes.

Recomendación del objetivo específico tres:

Se recomienda al gerente del policlínico que su personal no médico tenga los conocimientos técnicos necesarios para brindar una mejor orientación y atención a los pacientes; a través de evaluaciones periódico, de esta manera se podrá hacer uso del servicio con un incremento en la seguridad y fiabilidad. Sera necesario instalar módulos de orientación al paciente en puntos clave de la clínica como en la puerta principal.

Recomendación del objetivo específico cuatro:

Los pacientes que acuden al policlínico para ser atendidos en la especialidad de medicina general es porque necesitan una atención debido a un malestar de salud, por ello la clínica está obligada a cumplir con los estándares de calidad. Por lo tanto se recomienda que se realice una atención de manera personalizada, desarrollando un fuerte sentido de la empatía; a través de un buen diagnóstico y tratamiento para poder entender claramente la necesidad del paciente y poder ayudarlo durante todo el proceso de atención en la clínica; es de vital importancia esto porque cada paciente tiene una necesidad en particular por lo que requiere que el personal asistencial y medico entiendan su malestar de salud.

Recomendación del objetivo específico cinco:

Como se observa una alta demanda en la especialidad de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”, se recomienda al gerente mejorar los equipos de ayuda diagnóstica tanto en laboratorio como en equipos por imágenes; como rayos X, ecografía, tomografía, etc. La inversión en estos elementos tangibles debe ser encargada al equipo del área administrativa con el objetivo de maximizar la relación costo – beneficio en la

especialidad de medicina genera, se estima que los gastos para la adquisición de los equipos médicos (Tomografía, rayos X digital, ecógrafo, laboratorio diagnóstico, equipo médico de hematología) serian de aproximadamente de 200,000 dólares por lo tanto se recomienda contar con un presupuesto aproximado de 220,000 dólares para invertir. La utilidad de estos equipos se busca llegar a un diagnóstico de forma eficiente de esta manera tener un mayor flujo de pacientes satisfechos y por ende mayores ingresos para la clínica con los cuales se va a cubrir la inversión en la adquisición de los equipos de ayuda diagnostica.

Referencias Bibliográficas

Al-Damen, R (2017) Health Care Service Quality and its Impacto in patient satisfaction “Case of Al-Bashir “ Recuperado de: 10.5539/IJBM.V12N9P136

Arroyo Villar, J. D. (2018). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la clínica Pronto Salud Trujillo 2017.Recuperadode https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11341

Albrecht, K. (1983). Organization development: A total systems approach to positive change in any business organization. Prentice Hall.

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1994*). Improving service quality in America: lessons learned. Academy of Management Perspectives, 8(2), 32-45.* Recuperado de: https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/AME.1994.9503101072

Brooks, R. F. (1995). Internal service quality. Internacional: Bradford.

Castillo Julcamoro de Soto, J. E., & Quiroz Vilchez, N. L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27803

Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994*). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality.* Recuperado de https://doi.org/10.1177/002224299405800110

Cañon F. y Chinome J (2015). Percepción en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta de medicina general dentro del marco de la calidad de los servicios de salud en el Hospital SANTA ROSA de Tenjo. Recuperado de: https://repository.udca.edu.co/handle/11158/1540

Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. Rev. Epidem. Med. Prev, 1(1), 3-7. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/303281625_Tipos_de_muestreo

Deshwal, P., Ranjan, V., & Mittal, G. (2014). “College clinic service quality and patient satisfaction. International journal of health care quality assurance”. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/264799177_College_clinic_service_quality_and_patient_satisfaction

Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. The Milbank memorial fund quarterly, 44(3)166-206.Recuperado de: https://www.jstor.org/stable/3348969?seq=1

Essiam, J. O. (2013). Service quality and patients satisfaction with healthcare delivery: Empirical evidence from patients of the out patient department of a public university hospital in Ghana. European journal of business and management, 5(28), 52-59. Recuperado de: https://core.ac.uk/download/pdf/234625081.pdf

Feletti, F. y.-F. (1986). Feletti, G., Firman, D., & Sanson-Fisher, R. Patient satisfaction with primary-care consultations, 9(4), 389-399. Recuperado de https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3746905/

Fuentes, M. D. M. F., & Montes, F. J. L. (1995). *Calidad versus satisfacción: Una evaluación de independencia mediante un análisis factorial confirmatorio. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa, 1(3), 71-84.* Recuperado de: http://cursotic.cl/descargas/Calidad%20versus%20Satisfaccion.pdf

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill.* Recuperado de: https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., & Baptista-Lucio, P. (2017). Selección de la muestra. Recuperado de: http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequen

Huarcaya Huisa, R. L. (2015). Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227

Jandavath, R. K. N., & Byram, A. (2016). Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India. Recuperado de https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPHM-07-2014-0043/full/html

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia. Pearson educación. Recuperado de: https://www.yumpu.com/es/document/read/63400956/marketing-de-servicios-6ta-ed-christopher-lovelock

Millán, A. y Lavado, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Recuperado de: https://idus.us.es/handle/11441/78838

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, *23*(2), 21-26. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230

Mendocilla Sotomayor, K. P. (2015). Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015. Recuperado de: http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2128/mendocilla_kp.pdf?sequence=3

Pardo, T. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco. Lima. Recuperado de: http://repositorio. ucv. edu. pe/bitstream/handle/UCV/12862/Pardo_AMC. pdf.

Pardo, R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. Recuperado de: http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117

Pérez Soto, A. C. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955

Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Recuperado de:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4806

Suprenant, C. G. (1982). An investigation into de determinants of customer Dissatisfaction. Journal of Marketing Research Recuperado de: https://www.jstor.org/stable/3151722?origin=crossref&seq=1

Scharager, J., & Reyes, P. (2001). Muestreo no probabilístico. *Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Psicología*, 1-3. Recuperado de https://www.academia.edu/4230919/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Escuela_de_Psicolog%C3%ADaAutor_Judith_Scharager_Asistente_Pablo_Reyes_MUESTREO_NO_PROBABIL%C3%8DSTICO_Qu%C3%A9_es_el_Muestreo_No_Probabil%C3%ADstico

Villodre, D. R., Calero, R., & Gallarza, M. G. (2014). La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, *24*, 131. Recuperado de: https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/view/48614

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of marketing*, *49*(2), 33-46 Recuperado de: https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900203

Zambrano Ninahuanca, E. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos en el servicio de hemodiálisis-Clínica Nefrodial Lima, 2017. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zineldin, M. (2006). The quality of health care and patient satisfaction: an exploratory investigation of the 5Q model at some Egyptian and Jordanian medical clinics. International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 19 No. 1, pp. 60-92. Recuperado de https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16548402/

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020? Problemas específicos ¿Existe relación entre la Confiabilidad y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020? ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020? ¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020? ¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020? ¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020?	Objetivo general Analizar si la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020 Objetivos específicos Determinar si la relación entre la Confiabilidad y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020 Determinar si la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020 Determinar si la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020 Determinar si la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020. Determinar si la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020	Hipótesis general La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020 Hipótesis especificas La confiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020 La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020. La seguridad se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020 La empatía se relaciona con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020 Los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020	X1: Calidad de servicio X1A: Confiabilidad X1B: Capacidad de respuesta X1C: Seguridad X1D: Empatía X1E: Elementos tangibles . X2: Satisfacción del paciente X2A: Comunicación X2B: Actitudes profesionales X2C: Competencia técnica X2D: Clima de confianza X2E: Percepción del paciente de su individualidad	Tipo de investigación: Correlacional (enfoque cuantitativo) Diseño de investigación: No experimental transversal y correlacional. Muestra Se tomó una muestra de 329 pacientes atendidos en la especialidad de medicina general de la clínica Santa Rosa de Manchay Instrumentos de la investigación: La encuesta está realizada en 2 partes: Primera parte: Cuestionario de calidad del servicio en la clínica santa rosa de Manchay con 22 afirmaciones de Cronin, J. y Taylor, A. (1990) Segunda parte: Cuestionario de la satisfacción del paciente en la clínica Santa Rosa de Manchay con 16 afirmaciones de Feletti, G. (1986)

Anexo 2. Cuestionario de calidad del servicio

Número	ITEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El personal de informes le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención en consulta.					
2	La consulta con el medico se realiza en el horario programado.					
3	La atención se realiza respetando el orden de llegada.					
4	Su historial clínico se encuentra disponible en consultorio para su atención.					
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
6	El tiempo para obtener una cita es corto					
7	La atención en triaje es rápida					
8	La atención en caja es rápida					
9	El tiempo de espero para la atención en medicina general es corto					
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.					
11	El médico le realiza un examen físico completo por su problema de salud.					
12	El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema.					
13	El médico que atenderá su problema le inspira confianza.					

14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad y paciencia					
15	El médico que lo atiende, mostro interés en resolver su problema					
16	Usted comprendió la explicación que el médico le explico sobre su problema de salud.					
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá.					
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los análisis que se realizó.					
19	Los carteles y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes					
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.					
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.					

Anexo 3. Cuestionario de la satisfacción del paciente

Número	ITEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El personal que me atendió me dio instrucciones claras y precisas					
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente					
3	El personal fue discreto con relaciona a mi salud					
4	El personal escucho atentamente mis dudas					
5	El personal lo atendió de manera prepotente					
6	Ha recibido maltratos verbales del personal medico					
7	El doctor que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del paciente.					
8	La enfermera tiene la capacidad para registrar los signos vitales del paciente					
9	El personal que me atendió es confiable y se les puede dar los datos para la filiación.					
10	El personal es respetuoso con los pacientes, ya sean adultos o niños.					
11	El personal se dirige a su persona con respeto.					
12	La clínica atiende respetando el orden de llegada de los pacientes					
13	El personal muestra cierto favoritismo con algún paciente y le permite ingresar antes que todos					

14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortes					
15	El personal es tolerante con los diferentes pacientes					
16	El personal trata con educación y generosidad a los pacientes					

Anexo 4. Coeficiente V de Aiken de Calidad del servicio

JUECES	JUEZ 1				JUEZ 2				JUEZ 3				SUMA	V AIKEN
ITEM	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DE CONSTRUCTO	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DE CONSTRUCTO	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DE CONSTRUCTO		
CS1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
CS4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
CS5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59.00	0.98
CS6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS7	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58.00	0.97
CS8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS9	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	58.00	0.97
CS10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
CS12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
CS13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
CS14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS15	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58.00	0.97
CS16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
CS18	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	58.00	0.97
CS19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
CS21	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
CS22	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	58.00	0.97
						V. AIKEN								0.99

Anexo 5. Coeficiente V de Aiken de Satisfacción del paciente

JUECES	JUEZ 1				JUEZ 2				JUEZ 3				SUMA	V AIKEN
ITEM	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DE CONSTRUCTO	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DE CONSTRUCTO	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DE CONSTRUCTO		
SP1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
SP2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
SP3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
SP4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57.00	0.95
SP5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
SP6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
SP7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
SP8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
SP9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
SP10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
SP11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
SP12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
SP13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
SP14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
SP15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
SP16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00	0.98
V. AIKEN														0.99

Anexo 6. Prueba de Kolmogórov-Smirnov CS

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CS1. El personal de informes le brinda y explica de manera adecuada sobre los pasos para atención en consulta.	,182	232	,000	,894	232	,000
CS2. La consulta con el medico se realiza en el horario programado.	,194	232	,000	,886	232	,000
CS3. La atención se realiza respetando el orden de llegada. .	,203	232	,000	,838	232	,000
CS4. Su historial clinico se encuentra disponible en consultorio para su atención	,211	232	,000	,855	232	,000
CS5. Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.	,207	232	,000	,898	232	,000
CS6. El tiempo para obtener una cita es corto.	,163	232	,000	,901	232	,000
CS7. La atención en triaje es rapida.	,254	232	,000	,835	232	,000
CS8. La atención en caja es rápida.	,231	232	,000	,839	232	,000
CS9. El tiempo de espera para la atención en medicina general es corto.	,172	232	,000	,880	232	,000
CS10. Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	,184	232	,000	,878	232	,000
CS11. El médico le realiza un examen físico completo por su problema de salud.	,190	232	,000	,901	232	,000

CS12.El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema.	,187	232	,000	,894	232	,000
CS13. El médico que atenderá su problema le inspira confianza.	,225	232	,000	,867	232	,000
CS14. El personal de consulta externa lo trata con amabilidad y paciencia.	,182	232	,000	,914	232	,000
CS15. El médico que lo atiende, mostro interés en resolver su problema.	,251	232	,000	,849	232	,000
CS16. Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud.	,224	232	,000	,838	232	,000
CS17. Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá.	,259	232	,000	,834	232	,000
CS18. Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los análisis que se realizó.	,221	232	,000	,868	232	,000
CS19. Los carteles y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	,190	232	,000	,876	232	,000
CS20. El consulta externa cuanta con personal para informar y orientar a los pacientes.	,168	232	,000	,880	232	,000
CS21. El consultorio cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	,197	232	,000	,860	232	,000

CS22. El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y ordenados.	,191	232	,000	,896	232	,000

Elaboración : Guerra, E. (2020) –Extraído de SPS

Anexo 7. Prueba de Kolmogórov-Smirnov SP

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SP1. El personal que me atendió me dio instrucciones claras y precisas.	,207	232	,000	,881	232	,000
SP2. El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente.	,185	232	,000	,875	232	,000
SP3. El personal fue discreto en relación a mi salud.	,200	232	,000	,883	232	,000
SP4. El personal escucha atentamente mis dudas.	,194	232	,000	,886	232	,000
SP5. El personal lo trato de manera prepotente.	,197	232	,000	,851	232	,000
SP6. Ha recibido maltratos verbales del personal médico.	,186	232	,000	,891	232	,000
SP7. El doctor que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del paciente.	,217	232	,000	,873	232	,000
SP8. La enfermera tiene la capacidad de registrar los signos vitales del paciente.	,230	232	,000	,885	232	,000
SP9. El personal que me atendió es confiable y se le puede dar los datos para la filiación.	,206	232	,000	,892	232	,000
SP10. El personal es respetuoso con los pacientes ya sean adultos o niños.	,203	232	,000	,887	232	,000
SP11. El personal se dirige a su persona con respeto.	,200	232	,000	,875	232	,000

SP12. La clínica atiende respetando el orden de llegada de los pacientes.	,199	232	,000	,887	232	,000
SP13. El personal muestra cierto favoritismo con algún paciente y le permite ingresar antes que todos.	,157	232	,000	,904	232	,000
SP14. El personal encargado de atenderlo es amable y cortes.	,201	232	,000	,869	232	,000
SP15. El personal es tolerante con los diferentes pacientes.	,202	232	,000	,876	232	,000
SP16. El personal trata con educación y generosidad a los pacientes.	,192	232	,000	,887	232	,000

Elaboración: Guerra, E. (2020) – Extraído de SPS

Anexo 8. Consentimiento Informado

Estimado/a paciente, le pedimos su apoyo en esta encuesta de investigación realizada por Eduardo Augusto Guerra Marmolejo, bachiller de la carrera de Administración de la universidad San Ignacio de Loyola. La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la especialidad de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”, Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar 2 cuestionarios. Esta encuesta le tomara aproximadamente 18 minutos de su tiempo. Su participación e información es completamente confidencial, voluntaria y se usara con propósitos estrictamente académicos. Sus respuestas al cuestionario serán recolectadas de manera anónima y no será expuesta la identidad del participante, Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede comunicarse al correo:

clinicasantarosademanchay@gmail.com

Desde ya agradecemos su participación

Acepta las condiciones escritas anteriormente

Si, acepto ( )

No ( )

Nombre:
Edad:
Sexo:

Anexo 9. Validación de expertos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el cuestionario de calidad del servicio, el mismo que será aplicado a los pacientes en la zona de Manchay que forman parte del estudio "Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el área de medicina general en la clínica Santa Rosa de Manchay 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: C**laridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez Nº: 1
Fecha actual: 05/06/2020
Nombres y Apellidos de Juez: Carmen Rosa Chieng Cueva
Profesión: Marketing
Institución donde labora: Universidad San Ignacio Loyola
Años de experiencia profesional o científica: 13 años
Grado académico: Master de Marketing
Puesto que desempeña: CEO de Influye Digital –Docente tiempo parcial

Firma y Sello

2 CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

Muy aceptable (X) Aceptable ( ) Regular ( ) Poco aceptable ( ) Inaceptable ( )

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (X)

Observaciones: en la pregunta: La atención en triaje es rápida

Sugerencias Explicar que es el triaje.

5) Las opciones de respuesta ¿están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....
...
.....
...
.....

Sugerencias:.....
...
.....
...
.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....
...
.....
...
.....

Sugerencias:.....
...
.....
...
.....

3 INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)
Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	El personal de informes le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención en consulta.	X					X					X					X					
2	La consulta con el medico se realiza en el horario programado.	X					X					X					X					
3	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	X						X				X					X					
4	Su historial clínico se encuentra disponible en consultorio para su atención.	X					X					X					X					
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.	X					X					X					X					
6	La atención en caja es rápida.	X					X					X					X					
7	La atención para tomarse el análisis en laboratorio es rápida.		X				X					X					X					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos es rápida.	X					X					X					X					
9	El tiempo de espero para la atención en medicina general es corto.	X					X						X				X					
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	X					X					X					X					

11	El médico le realiza un examen físico completo por su problema de salud.		X				X					X					X						
12	El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema.	X					X					X					X						
13	El médico que atenderá su problema le inspira confianza.	X					X						X				X						
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad y paciencia.	X					X					X					X						
15	El médico que lo atiende, mostro interés en resolver su problema.		X				X					X					X						
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud.	X					X					X					X						
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá	X					X					X						X					
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los análisis que se realizó.	X						X				X					X						
19	Los carteles y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	X					X					X					X						
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.	X					X						X				X						
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	X					X					X						X					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	X					X					X					X						

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el cuestionario de satisfacción del paciente, el mismo que será aplicado a los pacientes atendidos en medicina general en Manchay que forman parte del estudio "La Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente en el área de medicina general en la clínica Santa Rosa de Manchay 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: C**laridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez Nº: 1
Fecha actual: 05/06/2020
Nombres y Apellidos de Juez: Carmen Rosa Chieng Cueva
Profesión: Marketing
Institución donde labora: Universidad San Ignacio Loyola
Años de experiencia profesional o científica: 13 años
Grado académico: Master de Marketing
Puesto que desempeña: CEO de Influye Digital –Docente tiempo parcial

Carmen Chieng C

Firma y Sello

2 CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCION DEL PACIENTE

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

Muy aceptable (X) Aceptable ( ) Regular ( ) Poco aceptable ( ) Inaceptable ( )

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ( )

Observaciones: El personal es tolerante con los diferentes pacientes

Sugerencias:poner lo que significa tolerante

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (X)

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
...
.....
...
.....

5) Las opciones de respuesta ¿están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....
...
.....
...
.....

Sugerencias:.....
...
.....
...
.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....
...
.....
...
.....

Sugerencias:.....
...
.....
...
.....

3 INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE LA SATISFACCION DEL PACIENTE

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	El personal que me atendió me brindo instrucciones claras y precisas	X					X					X					X					
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente	X						X				X					X					
3	El personal fue discreto con relación a mi salud	X					X					X					X					
4	El personal escucho atentamente mis dudas	X					X						X				X					
5	El personal lo atendió de manera prepotente	X					X					X					X					
6	Ha recibido maltratos verbales del personal medico		X				X					X					X					
7	El personal de salud que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del paciente.	X					X					X					X					
8	La enfermera tiene la capacidad para registrar los signos vitales del paciente	X					X					X					X					
9	El personal que me atendió es confiable y se les puede dar los datos para la filiación	X					X					X					X					
10	El personal es respetuoso con los pacientes, ya sean adultos o niños.	X					X					X					X					

11	El personal se dirige a su persona con respeto.		X						X				X						X				
12	La clínica atiende respetando el orden de llegada de los pacientes		X					X					X						X				
13	El personal muestra cierto favoritismo con algún paciente y le permite ingresar antes que todos			X				X					X						X				
14	El personal encargado de atenderlo es amable y cortes		X					X					X						X				
15	El personal es tolerante con los diferentes pacientes		X					X					X						X				
16	El personal trata con educación y generosidad a los pacientes		X					X						X					X				

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el cuestionario de calidad del servicio, el mismo que será aplicado a los pacientes en la zona de Manchay que forman parte del estudio "Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el área de medicina general en la clínica Santa Rosa de Manchay 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: C**laridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez Nº: 2
Fecha actual: 06/20
Nombres y Apellidos de Juez: Carla Eloisa Arriola Alvarado
Profesión: Marketing
Institución donde labora: USIL
Años de experiencia profesional o científica: 6 años
Grado académico: Magister
Puesto que desempeña: Coordinadora Académica

Firma y Sello

2 CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

Muy aceptable (x) Aceptable ( ) Regular ( ) Poco aceptable ( ) Inaceptable ( )

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (X)

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (X)

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

5) Las opciones de respuesta ¿están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ( )

Observaciones:……
……
……

Sugerencias:……
……
……

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) NO ( )

Observaciones:……
……
……

Sugerencias:……
……
……

3 INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	El personal de informes le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención en consulta.	X					X					X					X					
2	La consulta con el medico se realiza en el horario programado.	X					X					X					X					
3	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	X					X					X					X					
4	Su historial clínico se encuentra disponible en consultorio para su atención.	X						X				X					X					
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.	X					X					X					X					
6	La atención en caja es rápida.	X					X					X					X					
7	La atención para tomarse el análisis en laboratorio es rápida.	X						X				X					X					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos es rápida.	X					X					X					X					
9	El tiempo de espero para la atención en medicina general es corto.	X					X						X				X					
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	X					X					X					X					

11	El médico le realiza un examen físico completo por su problema de salud.	X						X					X						X				
12	El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema.	X							X				X						X				
13	El médico que atenderá su problema le inspira confianza.	X						X					X						X				
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad y paciencia.	X						X					X						X				
15	El médico que lo atiende, mostro interés en resolver su problema.	X							X				X						X				
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud.	X						X					X						X				
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá.	X						X					X						X				
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los análisis que se realizó.	X						X						X					X				
19	Los carteles y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	X						X					X						X				
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.	X						X					X						X				
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	X						X					X						X				
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.		X					X					X						X				

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el cuestionario de satisfacción del paciente, el mismo que será aplicado a los pacientes atendidos en medicina general en Manchay que forman parte del estudio "La Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente en el área de medicina general en la clínica Santa Rosa de Manchay 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: C**laridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez Nº: 2
Fecha actual: 06/20
Nombres y Apellidos de Juez: Carla Eloisa Arriola Alvarado
Profesión: Marketing
Institución donde labora: USIL
Años de experiencia profesional o científica: 6 años
Grado académico: Magister
Puesto que desempeña: Coordinadora Académica

Firma y Sello

2 CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCION DEL PACIENTE

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

Muy aceptable (X) Aceptable ( ) Regular ( ) Poco aceptable ( ) Inaceptable ( )

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (X)

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (X)

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

5) Las opciones de respuesta ¿están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ( )

Observaciones:……
……
……

Sugerencias:……
……
……

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) NO ( )

Observaciones:……
……
……

Sugerencias:……
……
……

3 INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE LA SATISFACCION DEL PACIENTE

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	El personal que me atendió me brindo instrucciones claras y precisas	X					X					X					X					
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente	X					X					X					X					
3	El personal fue discreto con relación a mi salud	X					X					X					X					
4	El personal escucho atentamente mis dudas	X					X					X					X					
5	El personal lo atendió de manera prepotente		X				X					X					X					
6	Ha recibido maltratos verbales del personal medico	X					X					X					X					
7	El personal de salud que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del paciente.		X				X					X					X					
8	La enfermera tiene la capacidad para registrar los signos vitales del paciente	X					X					X					X					
9	El personal que me atendió es confiable y se les puede dar los datos para la filiación	X					X					X					X					
10	El personal es respetuoso con los pacientes, ya sean adultos o niños.	X						X				X					X					

11	El personal se dirige a su persona con respeto.	X						X						X						X					
12	La clínica atiende respetando el orden de llegada de los pacientes	X						X						X						X					
13	El personal muestra cierto favoritismo con algún paciente y le permite ingresar antes que todos	X						X						X						X					
14	El personal encargado de atenderlo es amable y cortes	X						X						X						X					
15	El personal es tolerante con los diferentes pacientes		X					X						X						X					
16	El personal trata con educación y generosidad a los pacientes	X						X						X						X					

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el cuestionario de calidad del servicio, el mismo que será aplicado a los pacientes en la zona de Manchay que forman parte del estudio "Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el área de medicina general en la clínica Santa Rosa de Manchay 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: C**laridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez Nº: __3_____

Fecha actual: _06 de Julio del 2020_____

Nombres y Apellidos de Juez: _María Claudia Gonzales Mestanza_____

Profesión: Marketing _____

Institución donde labora: Universidad San Ignacio de Loyola _____

Años de experiencia profesional o científica: 7 años _____

Grado académico: Magister Ciencias Empresariales_____

Puesto que desempeña: Docente Tiempo Completo _____

_____

Firma y Sello

2 CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?
Muy aceptable ( ) Aceptable (x) Regular ( ) Poco aceptable ( ) Inaceptable ( )
Observaciones:...Buen cuestionario con las variables que se están considerando en el estudio.....
.....
.....
Sugerencias: Considerar mejorar la redacción de algunas afirmaciones.....
.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?
SI (x) NO ( )
Observaciones: Buen orden de las afirmaciones.....
.....
.....
Sugerencias:.....Colocar preguntas para evaluar la seguridad también.....
.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?
SI ( ) NO (x)
Observaciones: Las afirmaciones están claras y entendibles.....
.....
.....
Sugerencias: Algunas afirmaciones separarlas debido a que tiene más de una característica.....
.....
.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?
SI ( ) NO (x)
Observaciones:...Las palabras de los enunciados están claros y entendibles.....
.....
Sugerencias:.....
.....
.....

5) Las opciones de respuesta ¿están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?
SI (x) NO ( )
Observaciones:...Aunque se debe considerar algunos items de seguridad.....
.....
.....
Sugerencias:.....
.....
.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (x) NO ( )

Observaciones:.....

.....

.....

Sugerencias:.....

.....

.....

3 INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	El personal de informes le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención en consulta.	X					x					x					x					
2	La consulta con el medico se realiza en el horario programado.	X					x					X					x					
3	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	X					X					X					X					
4	Su historial clínico se encuentra disponible en consultorio para su atención.	X					X					X					X					
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.		x				X					X					X					
6	La atención en caja es rápida.	X					X					X					X					
7	La atención para tomarse el análisis en laboratorio es rápida.	X					X					X					X					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos es rápida.	X					X					X					X					
9	El tiempo de espero para la atención en medicina general es corto.	X					X					X					X					
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	X					X					X					X					

11	El médico le realiza un examen físico completo por su problema de salud.						X						X						X					
12	El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema.						X						X						X					
13	El médico que atenderá su problema le inspira confianza.						X						X						X					
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad y paciencia						X						X						X					
15	El médico que lo atiende, mostro interés en resolver su problema						X						X						X					
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud.						X						X						X					
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá						X						X						X					
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los análisis que se realizó.						X						X						X					
19	Los carteles y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar al personal.						X						X						X					
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.						X						X						X					
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.						X						X						X					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.		x				x						x						X					

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el cuestionario de calidad del servicio, el mismo que será aplicado a los pacientes en la zona de Manchay que forman parte del estudio "Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el área de medicina general en la clínica Santa Rosa de Manchay 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: C**laridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez Nº: __3_____

Fecha actual: _06 de Julio del 2020_____

Nombres y Apellidos de Juez: _María Claudia Gonzales Mestanza_____

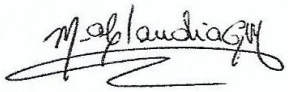
Profesión: Marketing _____

Institución donde labora: Universidad San Ignacio de Loyola _____

Años de experiencia profesional o científica: 7 años _____

Grado académico: Magister Ciencias Empresariales_____

Puesto que desempeña: Docente Tiempo Completo _____



_____

Firma y Sello

2 CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCION DEL PACIENTE

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

Muy aceptable ( ) Aceptable (x) Regular ( ) Poco aceptable ( ) Inaceptable ( )

Observaciones: Buen cuestionario, aunque podrían considerar ambos en uno con los diferentes enunciados.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (x) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (x)

Observaciones:.....Tiene afirmaciones sencillas y claras para los que forman parte del público objetivo.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (x)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta ¿están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (x) NO ( )

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (x) NO ( )

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3 INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE LA SATISFACCION DEL PACIENTE

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	El personal que me atendió me dio instrucciones claras y precisas	X					X					x					X					
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente	X					X					X					X					
3	El personal fue discreto con relaciona mi salud	X					X					X					X					
4	El personal escucho atentamente mis dudas	X					X					X					X					
5	El personal lo atendió de manera prepotente	X					X					X					X					
6	Ha recibido maltratos verbales del personal medico	X					X					X					X					
7	El personal de salud que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del paciente.	X					X					X					X					Pueden considerar el personal de salud, debido a que no siempre atiende la enfermera, a veces es el técnico u otros.
8	La enfermera tiene la capacidad para registrar los signos vitales del paciente	x					X					X					X					
9	El personal que me atendió es confiable y se les puede dar los datos para la filiación	X					X					X					X					
10	El personal es respetuoso con los pacientes, ya sean adultos o niños.	X					X					X					X					

11	El personal se dirige a su persona con respeto.	X					X					X					X						
12	La clínica atiende respetando el orden de llegada de los pacientes	X					X					X					X						
13	El personal muestra cierto favoritismo con algún paciente y le permite ingresar antes que todos	X					X					X					X						
14	El personal encargado de atenderlo es amable y cortes	X					X					X					X						
15	El personal es tolerante con los diferentes pacientes	X					X					X					X						
16	El personal trata con educación y generosidad a los pacientes	X					X					X					X						

Anexo 10. Carta de autorización

CLÍNICA SANTA ROSA DE MANCHAY S.A.C.

05 de diciembre de 2020

Señores

Por medio de la presente, se autoriza al Sr. Eduardo Augusto Guerra Marmolejo bachiller en la carrera de administración de la universidad San Ignacio de Loyola, el permiso de uso sobre la clínica Santa Rosa de Manchay S.A.C. con ruc: 20602758959 y domicilio en Cal. 36 Mza. B Lote. 19 A – Sector central Huertos de Manchay.

A tales efectos, el Sr. se compromete a utilizar de forma correcta el permiso que se le está brindando, sin perjudicar la reputación de nuestro establecimiento.

Siendo este un requisito indispensable para la obtención de su licenciatura. Se extiende la presente constancia a la solicitud de los intereses para los fines pertinentes.

Atentamente,

CLÍNICA SANTA ROSA DE MANCHAY S.A.C.
FELIX HUAROTO C.
GERENTE GENERAL

Felix Huaroto Casquillas

Gerente General

Calle 36 Mz. B Lote 19 A - SECTOR CENTRAL HUERTOS DE MANCHAY - PACHACÁMAC (ENTRE PARADERO 10 Y TRES MARÍAS)
939 617 719 410 8999
Clinicasantarosademanchay@gmail.com /clinica SRM

Anexo 11. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Coeficiente de correlación		Grado de relación
1	-1	Perfecto
0.9	-0.9	Muy fuerte
0.8	-0.8	Muy fuerte
0.7	-0.7	Muy fuerte
0.6	-0.6	Fuerte
0.5	-0.5	Fuerte
0.4	-0.4	Fuerte
0.3	-0.3	Moderado
0.2	-0.2	Débil
0.1	-0.1	Bajo
0	0	Nada

Fuente: Akoglu, H. (2018) Turkish journal of emergency medicine. User's guide to correlation coefficients pag. 2
Elaboración: Guerra, E. (2020)