



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL INSTITUTO
NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS (INEN), SURQUILLO - 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

SOFIA MARILU VERA NECIOSUP
ORCID: 0000-0002-7484-6362

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LINEA DE INVESTIGACIÓN

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, FEBRERO DE 2022

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi madre por ser artífice y pilar fundamental en todo lo que soy ahora, por mi formación, tanto académica, como de preparación para la vida; por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ella, a mis familiares y maestros.

AGRADECIMIENTOS

El desarrollo de la investigación demandó de muchos profesionales especialistas en la materia, por ello, quisiera agradecer a Dios, por permitirme estar siempre con mis seres queridos y avanzar siempre hacia nuevos rumbos. A mis padres, por siempre apoyarme en mis decisiones. A mi profesor y asesor de tesis, por su valiosa colaboración durante la elaboración de mi proyecto de tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación	19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	21
1.4 Limitaciones de la investigación	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	32
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	49
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	52
3.2 Población y muestra	53
3.3 Hipótesis	54
3.4 Variables – Operacionalización	55
3.5 Métodos y técnicas de investigación	57
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	57
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	59
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	62
4.1.1 Análisis de fiabilidad	63
4.2 Resultados descriptivos de las variables	64
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	66
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	76
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	77
4.6 Procedimientos correlacionales	78

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	85
5.2	Conclusiones	88
5.3	Recomendaciones	90

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción de los pacientes
Tabla 3	Ficha técnica del cuestionario de la variable calidad de servicio
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario de la variable satisfacción de los pacientes
Tabla 5	Resultados de validación del cuestionario de calidad de servicio
Tabla 6	Resultados de validación del cuestionario de satisfacción de los pacientes
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio
Tabla 8	Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción de los pacientes
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio
Tabla 10	Análisis descriptivo de la variable satisfacción de los pacientes
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión seguridad
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión empatía
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión información
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión aspectos profesionales
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión capacidad técnica
Tabla 19	Análisis descriptivo de la dimensión ambiente de confianza
Tabla 20	Análisis descriptivo de la dimensión percepción de paciente de particularidades
Tabla 21	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente
Tabla 22	Resultado de la prueba de normalidad de la variable satisfacción de los pacientes
Tabla 23	Resultados de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes
Tabla 24	Resultados de correlación entre la fiabilidad y satisfacción de los pacientes

Tabla 25	Resultados de correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes
Tabla 26	Resultados de correlación entre la seguridad y satisfacción de los pacientes
Tabla 27	Resultados de correlación entre la empatía y satisfacción de los pacientes
Tabla 28	Resultados de correlación entre los elementos tangibles y satisfacción de los pacientes

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Modelo de los gaps
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio
- Figura 3 Análisis descriptivo de la variable satisfacción de los pacientes
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión seguridad
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión empatía
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión información
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión aspectos profesionales
- Figura 11 Análisis descriptivo de la dimensión capacidad técnica
- Figura 12 Análisis descriptivo de la dimensión ambiente de confianza
- Figura 13 Análisis descriptivo de la dimensión percepción de paciente de particularidades
- Figura 14 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes.
- Figura 15 Diagrama de dispersión de las variables calidad de servicio y satisfacción de los pacientes

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS (INEN),
SURQUILLO - 2021**

SOFIA MARILU VERA NECIOSUP

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación se centra en analizar la situación problemática respecto a los niveles de satisfacción del paciente relacionado a la calidad de servicio del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas de Surquillo, el problema de investigación es: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021? La investigación busca aportar alternativas de mejoras de la calidad de servicio que se brinda. El objetivo es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021, la hipótesis alterna fue enfocado a la existencia de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021. El tipo de investigación es descriptiva, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la investigación se desarrolló en una muestra de 310 pacientes. Los cuestionarios son altamente confiables que se demuestra mediante un coeficiente de alfa de Cronbach es 0.871 para el cuestionario de calidad de servicio y 0.803 para el cuestionario de satisfacción de los pacientes. La prueba de contrastación de hipótesis demuestra que existe una relación altamente significativa ($R=0.786$) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción, paciente, INEN.

**QUALITY OF SERVICE AND SATISFACTION OF THE PATIENTS OF THE
NATIONAL INSTITUTE OF NEOPLASTIC DISEASES (INEN), SURQUILLO - 2021**

SOFIA MARILU VERA NECIOSUP

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The research focuses on analyzing the problematic situation regarding the levels of patient satisfaction related to the quality of service of the National Institute of Neoplastic Diseases of Surquillo, the research problem is: What relationship exists between service quality and satisfaction of the patient of the National Institute of Neoplastic Diseases, Surquillo - 2021? The research seeks to provide alternatives to improve the quality of service provided. The objective is to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the patient of the National Institute of Neoplastic Diseases, Surquillo - 2021, the alternative hypothesis was focused on the existence of the relationship between the quality of service and the satisfaction of the patient of the Institute National of Neoplastic Diseases, Surquillo - 2021. The type of research is descriptive, correlational level, quantitative approach, non-experimental design, the research was developed in a sample of 310 patients. The questionnaires are highly reliable, which is demonstrated by a Cronbach's alpha coefficient of 0.871 for the quality of service questionnaire and 0.803 for the patient satisfaction questionnaire. The hypothesis contrast test shows that there is a highly significant relationship ($R = 0.786$) between service quality and patient satisfaction from the National Institute of Neoplastic Diseases, Surquillo.

Keywords: quality of service, satisfaction, patient, INEN.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es de gran importancia para lograr la satisfacción de los clientes y usuarios en las entidades a las cuales recurren para obtener un bien o servicio que satisfaga alguna necesidad, y los centros hospitalarios no son la excepción, ya que, los pacientes (usuarios o clientes), acuden a estos para ser atendidos ante algunas dolencias que aquejan su salud, esperando obtener la solución a sus dolencias. La satisfacción de los pacientes demuestra en cierto modo la calidad de la atención recibida durante el tiempo de permanencia en la atención brindada, por eso es importante que el paciente reciba atención oportuna y adecuada la cual contribuye a la recuperación de su salud.

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas es un centro oncológico especializado, que atiende a pacientes con enfermedades tumorales, el mismo que se divide en múltiples áreas (módulos de consulta) los cuales, a consecuencia de la pandemia que atravesamos a nivel mundial, ha restringido sus atenciones, agravando de esta manera los tiempos de espera en la atención de pacientes, limitando las atenciones presenciales y brindando tele consultas las cuales no se llegan a realizar de manera efectiva causando retraso en la atención, restándole satisfacción al paciente.

La problemática observada y analizada en la institución, permito formular el siguiente problema general de investigación ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021? En ese sentido, el objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021. La importancia de la investigación radica en encontrar algunas alternativas de

solucionar a la problemática estudiada con la finalidad de brindar una mejor calidad de servicio que permita cumplir con las expectativas que tienen los pacientes del centro de salud donde se realizó la investigación.

Esta investigación, apoyándose en la información y en los datos obtenidos de la problemática planteó hipótesis en función de encontrar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021.

La investigación es de tipo descriptivo de nivel correlacional, un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. El cuestionario realizado fue realizado de manera presencial, se aplicó dos instrumentos realizados a los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos que permita una mejor comprensión a los lectores y que se detalla a continuación.

En el primer capítulo, se explica la realidad problemática, el problema de investigación tanto general como específico, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos de la investigación, y las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de la investigación.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico que comprende los antecedentes de estudio, internacionales como nacionales, el desarrollo de las bases teóricas de las variables calidad de servicio y satisfacción de los pacientes, así como la definición de la terminología empleada.

En el tercer capítulo, se desarrolla el marco metodológico, el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, la variable de operacionalización, los instrumentos de recolección de datos, los métodos y técnicas de investigación y el procesamiento estadístico de la investigación.

En el cuarto capítulo, se desarrolla las validaciones de los cuestionarios, el análisis de confiabilidad de los cuestionarios, los resultados descriptivos de las variables y dimensiones, la tabla cruzada de correlación de variables, la prueba de normalidad y los procedimientos correlacionales para la prueba de hipótesis.

En el capítulo cinco, se explica la discusión, conclusión y las recomendaciones a las cuales se llegó en la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La calidad en la atención del paciente está basada en brindar un servicio de acuerdo con las necesidades de este, más allá de lo que éste requiere o espera. Asegurando que cada paciente reciba un diagnóstico y tratamiento adecuado de acuerdo con su dolencia. Para ello es importante tener en cuenta que la calidad en la atención no es exclusiva de la atención médica, sino que también incluye a todo un equipo en el que se encuentran diversos grupos profesionales, así como personal administrativo haciendo de la calidad en la atención dependiente de todo un sistema dentro de una organización. En este sentido, la satisfacción del paciente es considerada como un indicador fundamental de la calidad de asistencia recibida, es la valoración que ejecuta el paciente respecto al servicio brindado, en términos generales no se permite valorar si la atención dada cumple con sus necesidades y expectativas. Así mismo la satisfacción del paciente se mide mediante la evaluación positiva que éste hace sobre su atención.

Actualmente la atención no está siendo fluida ya que a nivel mundial nos encontramos atravesando una pandemia por el Covid-19 que viene acabando con la vida de millones de personas. Se está dando prioridad a los pacientes de mayor complejidad ya que el aforo permitido es del 50% y se está restringiendo el horario de atención; esto conlleva a que no se pueda atender a todos los pacientes y no se logra satisfacer a todos los pacientes al 100%, por la situación de emergencia que estamos pasando.

A nivel mundial según la Organización Mundial de la Salud en el año 2018, considera que hay mucho que mejorar para que la atención del paciente sea de calidad, las recomendaciones que da a las autoridades sanitarias es orientar de forma claras las políticas nacionales hacia la mejora de la calidad de los servicios de salud

y el establecimiento de mecanismo para medir los progresos logrados. Por ello indica que se necesitan políticas que se dirijan explícitamente a mejorar la calidad de los servicios de salud, menciona que se debe realizar de esfuerzos coordinados y sistemático para mejorar la atención en todo el sistema de salud. Para apoyar la OMS, ha puesto en marcha una iniciativa mundial para promover y mejorar las políticas y estrategias nacionales para fomentar la calidad, en el marco de esta iniciativa se ha publicado el Manual de políticas y estrategias nacionales de calidad (2018), elaborado con expertos en la materia de calidad y diseñado para contribuir a los esfuerzos nacionales. También menciona que se pueden establecer conexiones entre los países para mejorar la calidad y la satisfacción del paciente de los servicios de salud como fundamento de la seguridad sanitaria.

A nivel de América Latina, según la Organización Panamericana de la Salud en su sesión 71 del comité regional de la OMS para las américas, en el año 2014 aprobaron la estrategia para el acceso y cobertura universal de la salud con la que se resolvería el acceso a los servicios de salud integral y de calidad. Los problemas en la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud afectan a las personas, las familias y las comunidades, y constituyen barreras de acceso a servicios integrales de salud, en especial para las poblaciones en situación de vulnerabilidad. La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud es la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos esenciales de su definición. Con ello el logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión.

A nivel nacional, el presupuesto asignado al sector salud en el año 2020, ha tenido un ligero incremento de 2.2% con respecto al años 2019 (MINSA), siendo este

prepuesto bajo en comparación con otros países de la región. Esto ha generado que muchas instituciones públicas muestren déficit en la ejecución presupuestaria, por lo que resulta indispensable mejorar la ejecución y distribución del presupuesto. Esto denota que la inadecuada gestión de las instituciones públicas genera que los hospitales no cuenten con lo necesario para una atención de calidad a sus pacientes. Se ha llegado a la situación en que en los servicios de salud la demanda ha rebasado la oferta, trayendo consigo deficiencias en la atención, calidad y satisfacción.

Según la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), al realizar las supervisiones han evidenciado en muchos hospitales, la falta de medicamentos, las colas para sacar una cita, los trámites burocráticos y esto se ha convertido en problema frecuente que afronta el paciente y su entorno. Por otro lado, la actitud que toma el personal de salud hacia los pacientes y su entorno es indiferente y frío, en ocasiones adoptan la idea de que al realizar su trabajo hacen un favor al paciente y no se da cuenta que es su deber, dado que reciben un sueldo que lo cubre el estado y que por ello este dinero viene de los impuestos que paga la mayoría de las pacientes, por lo que el paciente está en su derecho de que se le brinde un servicio de calidad.

A nivel local, el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) ubicado en el distrito de Surquillo, instituto especializado pertenece al MINSA y tiene como visión la prevención y tratamiento de enfermedades oncológica. En el INEN, el Departamento de calidad y control nacional de servicios oncológicos, viene trabajando diversos temas, pero sobre todo el tema de satisfacción del paciente y su entorno, en los diferentes módulos de atención ambulatoria. Es por lo que con el presente trabajo de investigación se busca aportar a lo ya mencionado con miras a poder mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes.

Por otro lado, en la observación realizada, se ha evidenciado que aun los pacientes no encuentran disponible todos los medicamentos que necesitan, así también el elevado tiempo de espera para obtener una cita médica, HC (historia clínica) que no llegan a tiempo, ocasionando retraso en la atención, citas lejanas para procedimientos de diagnóstico y tratamiento. Un análisis detallado de la problemática enfocado desde los factores de las variables, se explican a continuación:

En relación con la calidad del servicio, se observa de acuerdo a la fiabilidad, que no se está brindado un buen servicio de calidad al paciente, respecto a la capacidad de respuesta, se observa que hay demasiadas quejas de los pacientes por la demora en la atención y no se logra satisfacer sus necesidades, respecto a la seguridad, se observa que los pacientes perciben y se sienten seguro dentro del nosocomio y lo profesional que son los trabajadores dentro del mismo, respecto a la empatía, se observa que en algunos casos no se brinda la atención necesitada y se olvidan de que son pacientes oncológicos y respecto a los elementos tangibles, se observa buenas instalaciones y personal con su uniforme respectivo y su fotocheck.

En relación con la satisfacción de los pacientes, se observa de acuerdo con la información al paciente, la poca paciencia al brindar información al paciente y orientarlo en sus dudas, más aún si son de provincia, algunos son iletrados o viajan solos, respecto a los aspectos profesionales, se observa conocimiento de su trabajo en los médicos que atienden a los pacientes, algunos trabajadores del personal administrativo carecen de buena atención al usuario, respecto a la capacidad técnica, se observa buen desenvolvimiento del personal, respecto al ambiente de confianza, se observa buen ambiente de confianza entre trabajadores, como pacientes que asisten por saber que hay buenos médicos y respecto a la percepción del paciente de particularidades, se observa en algunos casos algo de desconfianza por algo que les

cuentan de acuerdo en un personal en específico.

El propósito de la investigación es establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021, para encontrar alternativas viales de solución a la problemática identificada.

Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021?

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021?

¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021?

¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021?

¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La importancia de la investigación es demostrar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, ya que aparentemente cuenta con estándares de calidad que satisfacen al paciente. También se trata de identificar que dimensiones de calidad de servicio tienen mayor o menor relevancia con la satisfacción del paciente. El análisis de estos

resultados permitirá determinar qué acciones de mejora tomar en cuanto a las dimensiones que lo requieran con la finalidad de realizar los ajustes necesarios respecto a la calidad de atención brindada y que los pacientes se sientan satisfechos.

Justificación teórica. La investigación es importante porque permitirá conocer el diagnóstico de la calidad de servicio y a la satisfacción de este servicio desde la percepción de paciente poniendo al servicio de futuros investigadores la información brindada; asimismo, la calidad de servicio se desarrolló con los aportes de Parasuraman et al. (1988) que lo define como: “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (p. 38). Por otro lado, la variable satisfacción del paciente se desarrolla considerando los aportes de Liljander y Strandvik (1995) que dice: “La satisfacción está ligada a la continuidad en el uso del servicio sanitario, se convierte en un indicador de calidad de la asistencia y en un factor de competitividad de los servicios” (p. 95).

Justificación práctica. La investigación buscó determinar los niveles de calidad de servicio y satisfacción del paciente, para establecer alternativas de solución en base a indicadores que permitan tomar mejores decisiones para que los pacientes estén satisfechos desde el punto de vista médico como administrativo, consideran que es la parte donde la contratación del personal del instituto este mejor concientizado y si fuera el caso capacitados para poder brindar un mejor servicio a los pacientes y se sientan satisfechos.

Justificación metodológica. La investigación aporta con la elaboración y estandarización de dos instrumentos de recolección de datos que permitan medir la calidad de servicio como la satisfacción de los pacientes, que permita cuantificar las

puntuaciones de las variables de estudio, dichos cuestionarios demuestran su validez y confiabilidad mediante el alfa de Cronbach.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

Limitaciones relacionadas a los antecedentes

Poca información actual relacionada a las variables estudiadas en el rubro medico en la que se está desarrollando la investigación.

Limitaciones relacionadas a las fuentes de información

Las informaciones teóricas que se encuentran hablan mucho de calidad a nivel

empresarial, pero son pocas las teóricas que están orientadas al campo médico.

Limitación institucional

La pandemia que viene azotando al mundo hizo que los gobiernos apliquen restricciones para visitas a las bibliotecas como otras instituciones, aspecto que limitó una búsqueda más profunda sobre las variables estudiadas.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Guadalupe (2019) en su tesis *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital general del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro, 2018* realizada en la Universidad Estatal de Milagro de Ecuador para optar el grado de maestro en salud pública. El objetivo general de la tesis es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. El diseño metodológico de la investigación es no experimental desarrollada en una muestra conformada por 383 usuarios y el muestreo fue probabilístico aleatorio. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se determinó que los elementos tangibles se perciben en un nivel parcial o medio, el aspecto más valorado por los clientes demuestra que dichos elementos son atractivos según su percepción.

Se determinó que la fiabilidad del cliente se percibe en un nivel parcial o medio, el aspecto más valorado por los clientes es que las promesas que se realizan se cumplen dentro de plazo establecido.

Se determinó que la capacidad de respuesta se percibe en un nivel parcial o medio, el aspecto más valorado por los clientes es la capacidad que tiene la empresa para resolver las quejas o reclamos de la empresa.

Se determinó que la seguridad se percibe en un nivel parcial o medio, el aspecto menos valorado por los clientes es la falta de transmisión de confianza que transmite la empresa a sus clientes.

Maggi (2018) en su tesis *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital*

General de Milagro realizada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de Ecuador para optar el grado de magister en gerencia en servicios de la salud. El objetivo de la investigación fue generar estrategias en base a las cinco dimensiones pertenecientes a la metodología Servqual, para ofrecer un servicio de calidad que satisfaga a los usuarios del Hospital General de Milagro. El diseño metodológico de la investigación es transversal analítico, desarrollada en una muestra conformada por 357 representantes de los niños y se considera el muestreo probabilístico. Llegó a las siguientes conclusiones:

Los clientes demandan de más información respecto al tratamiento que reciben sus hijos, demostrándose que en las explicaciones que se les brinda se hacen uso de muchas palabras técnicas que hacen difícil el entendimiento de los familiares.

Los resultados demuestran que los usuarios no están satisfechos en sus expectativas, entienden que el servicio que se recibe tiene muchas deficiencias que propicia consideren que la calidad de servicio que se expende no es la adecuada.

Los resultados demuestran que la dimensión tangibilidad presentan diferencias significativas de 0.157 entre el cumplimiento de sus expectativas y la percepción que estas tienen del producto o servicio que reciben.

Los resultados demuestran que la dimensión fiabilidad presentan diferencias significativas de 0.5675 entre el cumplimiento de sus expectativas del cumplimiento de las promesas con lo que esperan los usuarios del servicio.

Los resultados demuestran que la dimensión capacidad de respuesta presentan diferencias significativas de -0.162 debido a que las puntuaciones entre las expectativas presentan calificaciones similares.

Orozco (2017) en su tesis *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Dávila*

Bolaños. Managua Nicaragua. Febrero 2017 realizada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua para optar el grado de maestro en administración en salud. El objetivo general de la investigación es establecer los niveles de satisfacción sobre la calidad de atención que reciben en el hospital. El diseño metodológico de la investigación es descriptivo de corte transversal, desarrollada en una muestra conformada por 364 participantes. Llegó a las siguientes conclusiones:

Los resultados determinan que las cinco dimensiones de la calidad de servicio fueron consideradas a nivel satisfactorio por los usuarios encuestados dentro del hospital.

Los resultados evidencian que los bienes tangibles presentan resultados menores o de menor expectativa respecto a la seguridad de la calidad de servicio que reciben dentro del hospital.

Los resultados según la percepción de los usuarios demuestran que los pacientes del cliente externo son de nivel satisfactorio pues estos consideran que los niveles mínimos de calidad son los adecuados que la solución de los problemas que presentan.

Sanz (2017) en su tesis *Calidad y satisfacción en la asistencia sanitaria de la clínica odontológica de la USAL* realizada en la Universidad de Salamanca de España para optar el grado de doctor en medicina. El objetivo general de la tesis es evaluar la calidad y gestión médico-odontológica asistencial de la clínica odontológica de la USAL y describir el grado de satisfacción del paciente acerca de la atención sanitaria recibida en la misma, mediante una encuesta de satisfacción. El diseño metodológico de la investigación es descriptivo, observacional, retrospectivo y transversal desarrollada en una muestra conformada por 238 pacientes. Llegó a las siguientes conclusiones:

La actitud de los pacientes que acuden a la clínica odontológica es fundamentalmente preventiva, puesto que el motivo de consulta más frecuente es la revisión sistemática.

No existe relación en la aparición de complicaciones en función del diagnóstico odontológico establecido y el tratamiento realizado. Las puntuaciones de los pacientes permiten decir que se encuentran satisfechos con la asistencia que reciben en la clínica.

Ros (2016) en su tesis *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* realizada en la Universidad Católica San Antonio de España para optar el grado de doctora en administración y dirección de empresas. El objetivo de la investigación busca establecer los niveles de relación entre la calidad, satisfacción, intenciones del comportamiento y la calidad de vida que reciben. El diseño metodológico de la investigación se basa en 2 etapas que son la elaboración de un marco teórico y realización de un estudio empírico desarrollado en una muestra conformada por 143 encuestas. Llegó a las siguientes conclusiones:

Las respuestas brindadas permiten mencionar que la calidad de vida que reciben es la adecuada para las personas con características diferentes, dentro de este contexto, se considera que las atenciones que reciben las personas con habilidades diferentes cumplen las condiciones de calidad mínimas para su desarrollo.

La evaluación cualitativa del servicio que se recibe; permiten mencionar las atenciones reúnen las condiciones de atención, comportamiento, satisfacción, adecuación que permite que los niños que discapacidad intelectual puedan desarrollar habilidades y capacidades para que puedan desenvolverse en su vida cotidiana.

Antecedentes nacionales

Reaño (2021) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019* desarrollada en la Universidad Señor de Sipán para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas. La investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo. El diseño metodológico de la investigación es descriptivo correlacional, diseño no experimental- transversal desarrollado en una muestra de 351 usuarios. Llegó a las siguientes conclusiones:

El nivel de la calidad de servicio en la unidad de gestión del paciente en el Hospital Regional Lambayeque es malo, ya que más de la mitad de encuestados la ubicaron en ese nivel, por otro lado, se analizó que el nivel de la satisfacción del usuario en la unidad de gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque es regular.

Se validó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, obteniendo que sí existe una relación significativa entre ambas variables, resultando que la correlación Rho de Spearman es de 0.815 con significancia bilateral de 0.05.

Canzio (2019) en su tesis *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicas de Lima Este, 2018* realizada en la Universidad San Ignacio de Loyola para optar el grado de licenciada en administración. El objetivo general fue identificar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción percibida de los usuarios externos de los servicios de emergencia de la DIRIS LE, año 2018, el diseño metodológico es no experimental de corte transversal o transeccional desarrollada en una muestra conformada por 382

encuestas y el tipo de muestreo es no probabilístico. Llegó a las siguientes conclusiones:

Los resultados demuestran que la satisfacción de los usuarios externos se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio, dichos resultados se sustentan en los resultados estadísticos Rho de Spearman; en este contexto se puede afirmar que un servicio de calidad se asocia con los niveles de satisfacción de los usuarios.

Asimismo, se halló una correlación significativa entre la fiabilidad del servicio que se brinda con los niveles de satisfacción de los usuarios del hospital, dicho resultado está fundamentado mediante el estadístico Rho de Spearman.

Otra de las dimensiones consideradas que guardan relación con la calidad de servicio es la capacidad de respuesta, los resultados estadísticos indican cualitativamente que los pacientes perciben que los reclamos que tienen son solucionados de manera rápida y oportuna.

Pérez (2018) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*, realizada en la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de maestro en gestión pública. El objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018. El diseño metodológico de la investigación es no experimental es de tipo transversal desarrollada en una muestra conformada por 109 usuarios. Llegó a las siguientes conclusiones:

Los resultados estadísticos (Rho=0.750) indica que existe una correlación altamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario según su propia percepción de las atenciones que reciben en el hospital.

Los resultados estadísticos ($Rho=0.751$) indica que existe una correlación altamente significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario según su propia percepción de la atención que recibe en el hospital; estos indican que los materiales del hospital son los adecuados para los servicios que brindan.

Los resultados estadísticos ($Rho=0.735$) indica que existe una correlación altamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario según su propia percepción; es decir, las indicaciones y las citas son cumplidas en el tiempo estipulado.

Los resultados estadísticos ($Rho=0.769$) indica que existe una correlación altamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario; estos entienden que sus quejas del servicio recibido son atendidas con prontitud.

Los resultados estadísticos ($Rho=0.786$) indica que existe una correlación altamente significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario, estos consideran que es importante que los profesionales del hospital demuestren seguridad en sus acciones.

Los resultados estadísticos ($Rho=0.765$) indica que existe una correlación altamente significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, estos consideran que el trato de los profesionales de la salud debe ser amenas y cordiales.

Zambrano (2018) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de atención de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis – Clínica Nefrodial Lima, 2017*, desarrollada en la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud. El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de atención en los usuarios externos, servicio de hemodiálisis, Lima 2017. El diseño metodológico de la investigación es no experimental descriptivo y correlación transversal desarrollada en

una muestra conformada por 85 pacientes. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se observa que de los 85 encuestados, el 31.8% opina que existe un nivel bajo, el 40% opina un nivel medio y el 28.2% opina que existe un nivel alto de calidad de servicio.

Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.633 lo que se interpreta al 99.99% la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.01$), rechazándose la hipótesis nula.

Olortegui (2017) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017*, desarrollado en la Universidad César Vallejo para optar el grado de maestra en gestión de servicios de la salud. El objetivo general de la tesis es analizar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes internados del hospital. El diseño metodológico de la investigación es no experimental de tipo transversal desarrollado en una muestra conformada por 118 pacientes internados. Llegó a las siguientes conclusiones:

Los resultados estadísticos permiten determinar que la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes se relaciona de manera muy fuerte (Rho=0.735), los pacientes mencionan que el servicio que se brinda es adecuado para los problemas que presentan.

Los resultados estadísticos permiten determinar que la dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes se relaciona de manera muy fuerte (Rho=0.814), los pacientes mencionan que las relaciones interpersonales entre los profesionales y los pacientes se realizan dentro del marco de la cordialidad y pertinencia en beneficio de cumplir con las políticas de calidad del hospital.

Los resultados permiten determinar que la confiabilidad de las atenciones es la adecuada porque dan preferencia y tienen siempre presente que lo primordial que realizan los médicos están en parámetros de calidad del hospital.

Otro de los resultados importantes, es que el análisis estadístico demuestra que el tiempo de espera es el punto que causa incomodidad en los pacientes, puesto que estos consideran que el tiempo de espera es aproximadamente de 15 a 20 minutos.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la calidad de servicio

2.2.1.1. Definiciones de la variable calidad de servicio.

Antes de hablar de calidad, es importante mencionar y entender el concepto de calidad, para ello se cita a Deming (1989) dice: “La calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo, ajustándose a las necesidades del mercado” (p. 82). Es decir, son los cuestionamientos que se tiene hacia una mejora continua en las empresas.

Asimismo, la calidad de servicio tiene muchas definiciones dentro de las más importantes se tiene a Parasuraman et al. (1988) el cual manifiesta que la calidad de servicio es la comparación entre las expectativas y las percepciones que tiene un cliente sobre un servicio o producto.

Por otro lado, Drucker (1990) dice: “La calidad no es solo el producto sino también es lo que obtiene de él y por lo que ha pagado” (p. 42). Sin embargo, con el pasar del tiempo fue tomando un enfoque distintivo, por ejemplo, según Bou (1997) dice que la calidad de servicio es entendida como la medición de las características que ayuda a satisfacer al cliente. Esta definición guarda relación con la definición de calidad del servicio según Duque (2005) el cuál dice que la calidad es el nivel de

compromiso con el cliente, alcanzado la satisfacción y la confianza con la marca, mediante un servicio de excelencia; es decir la calidad basado en la experiencia que tiene una persona hacia un producto o servicio que adquiere.

En ese sentido, la calidad de servicio consiste en superar o cumplir las expectativas, y satisfacer las necesidades que tienen los clientes de una empresa, cumpliendo siempre con los estándares de calidad, aplicando procesos como la mejora continua.

2.2.1.2. Características de la calidad de servicio.

Una empresa debe considerar importante mejorar sus estándares de calidad de servicio, para ello es sumamente importante el conocimiento de las necesidades o expectativas de su público. En ese sentido, según Parasuraman et al. (1993) dice que la calidad de servicio presenta las siguientes características:

- Es intangible. Brindar un servicio es netamente intangible, puesto que la calidad se basa en las experiencias de un cliente al momento de adquirir un servicio; es decir, no es un objeto al que se pueda palpar para conocer sus características.
- Es heterogéneo. Esta característica hace referencia a las etapas que tiene el servicio que se ofrece y como es tratado el cliente al momento de adquirir un producto o servicio, en este sentido, es importante el recurso humano puesto que son los que interactúan directamente con los clientes.
- Es simultáneo. El servicio es un bien que se consume de manera inmediata puesto que son las percepciones que se tiene en su adquisición que deben ser experiencias agradables y amenas.
- Es temporal. Un servicio no puede ser guardado en un lugar en particular sino se recurre a ello cuando se necesite cumplir con ciertas expectativas.

2.2.1.3. Importancia de la calidad de servicio.

La revisión de la literatura sobre calidad de servicio permite indicar que es importante, en términos generales por las siguientes razones:

- Ayuda las empresas a crear valor y diferenciarse positivamente de otras empresas de la competencia.
- Tiene un impacto positivo en la organización como en las ventas que en cierta medida pueda llevar al éxito o fracaso la empresa.
- Permite hacer un análisis de los clientes, puesto que estos cada vez son más exigentes, por tanto, la calidad de servicio permite cumplir sus expectativas con un producto o servicio óptimo a un bajo costo mejorando las condiciones en las que se trabaja.

En ese sentido, López (2013) menciona que el aumento de empresas más competitivas ha hecho que el servicio al cliente sea uno de los pilares más importantes, debido a que este valor se mucho más notorio, mayor seran las oportunidades que tiene un cliente para poder elegir, es a que donde el servicio debe elucionar, mejorar y adecuarse a las expectativas y necesidades de los clientes. Este autor, menciona que la importancia de la calidad de servicio son los siguientes:

- Los productos o servicios ofertados son mucho más variados, por lo que la calidad de servicio permite ofrecer un valor agregado para tener una ventaja con la competencia.
- Las empresas competidoras van equiparando en precio y calidad, por lo tanto, la calidad de servicio permite que la empresa tenga una diferenciación con la competencia.
- Los clientes son cada vez más exigentes, pues actualmente no solo se enfocan en precio y calidad, sino también, en un valor agregado como una buena

atención, un agradable ambiente, un trato personalizado y la rapidez del servicio.

- Un servicio de calidad garantiza que un cliente hable bien de la empresa propiciando la captación de clientes nuevos.
- Un servicio de calidad permite a la empresa tener clientes que probablemente vuelvan adquirir nuestros productos o servicios en la empresa.

En ese sentido, para que la empresa tome las medidas necesarias es importante que conozca las características, percepción y expectativas del cliente; por lo tanto, se hace imprescindible la creación de nuevos sistemas de retroalimentación eficientes que ayuden a generar procesos de mejora continua para tal fin. Para la mejora continua es importante realizar mediciones o evaluaciones temporales sobre la calidad de servicio que se brinda o lo que el cliente espera de un producto o servicio.

2.2.1.4. Modelo Servqual de calidad de servicio.

Uno de los modelos más populares de la investigación sobre la medición de la calidad de servicios es el modelo Servqual, siendo, además, de ser una de las comunes en la investigación de mercado. El origen de este modelo se remonta al estudio que realizara Parasuraman et al. (1993) que basó su estudio en un modelo de expectativa y la brecha de percepción de la calidad que tienen los clientes sobre el servicio que reciben, siendo las cuatro brechas distintas que ocurren en las organizaciones y posteriormente se estudió una brecha más, siendo las brechas que hacen evidente una mala calidad de servicio; a continuación, se explican brevemente cada una de ellas:

- Deficiencia 1. Es la diferencia entre el servicio captado y el servicio esperado desde el punto de vista del cliente. La causa de esta deficiencia es porque la

empresa considera que ese servicio es lo que desea el cliente cuando las expectativas del cliente son otras.

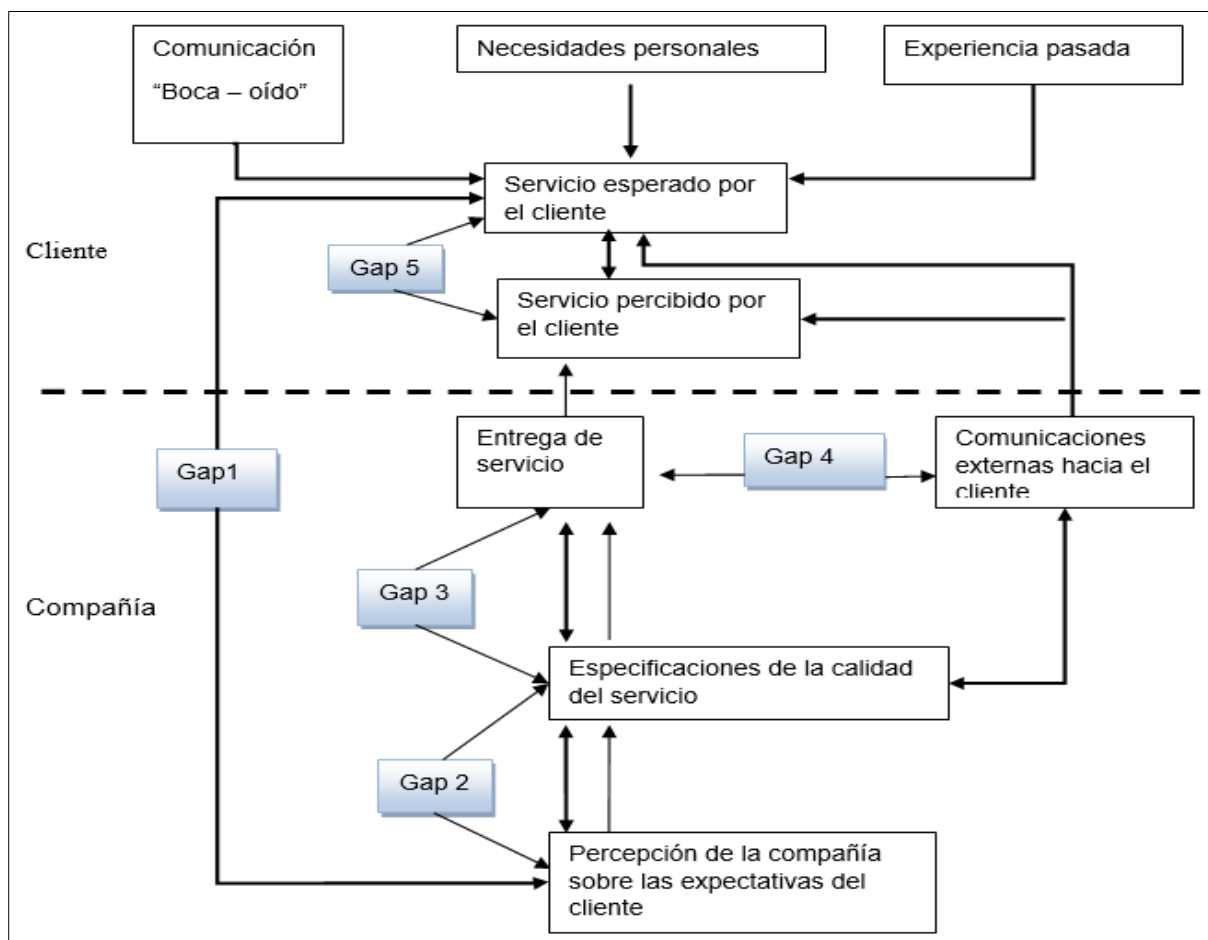
- Deficiencia 2. Es la diferencia entre la comunicación externa y la prestación del servicio. La causa de esta deficiencia es la tendencia de la organización a prometer demasiado a sus cliente y problemas serios en la comunicación descendente dentro de la empresa.
- Deficiencia 3. Es la diferencia entre los detalles de la prestación del servicio y la calidad del servicio. La causa de esta deficiencia es la discordancia entre los colaboradores y sus funciones, desorden entre las funciones y la tecnología, poco trabajo en equipo, nulo control percibido, mandos inadecuado y sistemas de supervisión, conflictos funcionales y confusión de las funciones.
- Deficiencia 4. Es la diferencia entre las normas de calidad y las percepciones de los directivos. La causa de esta deficiencia es la falta de compromiso por la dirección de una organización respecto a la calidad de servicio, pésimo especificaciones de objetivos, escasas normas estándar para la realización de tareas y percepción de no querer cumplir con las expectativas del cliente.
- Deficiencia 5. Es la diferencia entre las percepciones de los directivos y lo que esperan recibir los usuarios. La causa de esta deficiencia son los demasiados niveles jerárquicos de mando, poca o casi nula comunicación ascendente y carencia de una cultura basada en la investigación.

Estas deficiencias evidenciadas de la calidad de servicio son negativas para una empresa, las cuatro primeras deficiencias o brechas son de carácter interno de la empresa y en función a estas cuatro brechas aparece la quinta deficiencia que hace referencia a la brecha entre las expectativas del servicio y la percepción real que tiene el cliente sobre ese servicio que recibe.

Las causas de estas deficiencias en la calidad de servicio son los problemas tradicionales como la falta de comunicación entre empleados, el casi nulo trabajo en equipo, falta de compromiso para el cumplimiento de objetivos, la falta de incentivos en los empleados y una ausencia de control en tareas encomendadas, pueden ocasionar problemas en la calidad del servicio y que esto afecte de manera grave como el cliente percibe a una empresa o cambie la percepción que ya tenía de esta.

Figura 1

Modelo de los gaps



Medición de la calidad de servicio según el modelo Servqual.

Los esfuerzos de Parasuraman et al. (1993) en su investigación fue construir un instrumento que mide la calidad a través de la percepción del cliente a la que denominaron Servqual, este modelo basa la medición de calidad en función de cinco

factores o dimensiones para medir la calidad:

A. Fiabilidad.

La confiabilidad se refiere a la capacidad que tiene la empresa por brindar un servicio de una manera segura, exacta y constante que busque cumplir las expectativas del cliente. Es decir, la confiabilidad es la capacidad para desempeñar un servicio esperado y deseado que todo cliente espera recibir o percibir del producto y/o servicio, ya que de ello se determina si el cliente regresa o no.

Al respecto, Cottle (1991) afirma: “Es el compromiso que entabla la empresa con el cliente, de manera confiable, segura y cuidadosa, en el tiempo pactado por la empresa y el cliente, brindando un servicio que permitirá al cliente percibir los comportamientos profesionales” (p. 40).

Por otro lado, Israel (2011) dice: “Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma honesta y cuidadosa. Implica el cumplimiento de la promesa de servicio y una prestación sin equivocaciones” (p. 47).

B. Elementos tangibles.

Los elementos tangibles son los materiales que están expuesta a los sentidos del cliente, pueden ser objetos, cosas, productos, la infraestructura de una empresa o un restaurante, al respecto son las apariencias de las instalaciones físicas, tecnología, material, higiene y personal.

Valls et al. (2017) dicen: “Son aspectos físicos que utiliza la empresa al momento de brindar al servicio al cliente” (p. 138).

Asimismo, Fernández y Bajac (2004) manifiestan: “Son la apariencia de los equipos, instalaciones, personal y demás elementos” (p. 355). Es decir, son la parte visible de la oferta del servicio, son los aspectos de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación que influyen en la percepción.

C. Capacidad de respuesta.

La capacidad de respuesta es entendida como la manera que tiene la empresa de resolver un problema, es decir, es la capacidad que tienen los colaboradores para ayudar al cliente, ante una dificultad o imprevisto que se presente, el cliente siempre va a desear un buen servicio y que sus expectativas se cumplan en el menor tiempo posible.

Al respecto, Fernández y Bajac (2004) mencionan: “La capacidad de respuesta es el servicio rápido, con buena disposición y disponibilidad de la empresa” (p. 355). De acuerdo con este autor es la rapidez del servicio, reducir el tiempo de espera y la rapidez en que solucionan un problema con el servicio o producto.

Por otro lado, Israel (2011) dice: “Es la predisposición e interés de los colaboradores para ayudar a los consumidores y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al cliente oportunamente” (p. 46).

Finalmente, Valls et al. (2017) dicen: “Es la capacidad para brindar un servicio puntual” (p. 138).

D. Empatía.

La empatía es entendida como el colaborador brinda una atención especializada, es su capacidad de lograr entender su situación y pensar siempre en el cliente, es ponerse en el lugar del cliente para entender sus necesidades y expectativas, esta dimensión es importante porque permite establecer relaciones basadas en las emociones entre el que ofrece el servicio y el que lo recibe.

Al respecto, Parasuraman et al. (1993) dicen: “Es la comprensión de las necesidades específicas de cada cliente, atención individualizada y horarios y ubicaciones convenientes con la finalidad de cumplir las expectativas del cliente” (p. 187).

Por otro lado, Valls et al. (2017) dice: “Es la atención personalizada y cuidadosa que se le brinda a los clientes” (p. 138).

Asimismo, Panez (2018) dice: “La empatía es el nivel de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes con la finalidad de tener una calidad de servicio” (p. 137).

E. Seguridad.

La seguridad es un factor muy importante dentro de la calidad de servicio y es entendido como el sentimiento del cliente de estar seguro dentro de un lugar o percibir que nada malo le ocurrirá dentro de las instalaciones de la empresa.

Al respecto Cottle (1991) dice: “La seguridad es el sentimiento que tienen los clientes de que sus inconvenientes o problemas están siendo atendidos, el conocimiento del producto o servicio que están ofreciendo y la capacidad que tengan los colaboradores en genera confianza” (p. 102).

Asimismo, Valls et al. (2017) dice: “Es el conocimiento y cortesía de empleados, es la habilidad de transmitir una experiencia segura dentro de las instalaciones” (p. 138).

Parasuraman et al. (1993) dice: “Son los conocimientos, atención y habilidades de los empleados que inspiren credibilidad y confianza. Es el resultado de asignar al cargo, la persona adecuada, capacitado y con las fortalezas personales indispensables” (p. 48).

2.2.2. Bases teóricas de la satisfacción de los pacientes

2.2.2.1. Definiciones de la satisfacción de los pacientes.

La satisfacción del usuario es entendida como la respuesta a las expectativas que tiene el cliente en función del rendimiento del producto y/o servicio adquirido; es decir, en la medida que se cumplan las necesidades y deseos del cliente, aumentará

proporcionalmente su nivel de satisfacción.

En ese sentido, Kotler y Armstrong (2007) dicen: "La satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p. 52).

En la misma línea, Zeithaml y Bitner (2002) dicen: "Es la valoración que practican los clientes sobre un producto o servicio cuando estos logran cubrir sus necesidades y por consecuencia cumplir con sus expectativas" (p. 54).

Asimismo, Torres y Jaramillo (2015) indican que: "La satisfacción de cliente se basa en las actitudes que tienen los consumidores respecto a las especificaciones de un producto o servicio, por ejemplo, la calidad que garantiza, lo cual conlleva a que el consumidor se sienta complacido" (p. 174).

Las definiciones explicadas evidencian que la satisfacción va relacionada con el cumplimiento de sus expectativas, es decir, la satisfacción es algo psicológico pues se basa en el cumplimiento de las necesidades a través de la adquisición de un producto o servicio.

2.2.2.2. Características de la satisfacción de los pacientes.

Blanco et al. (2013) indican que las principales características de la satisfacción al usuario son:

- La satisfacción del cliente se basa en la percepción del cliente, es decir, el cliente realiza su compra a través de emociones y creencias.
- Cada persona o cliente tiene diferentes expectativas con respecto a un determinado producto que brinda la empresa, por lo tanto, la empresa está en la necesidad de conocer la diversidad de clientes.
- La satisfacción de los clientes se basa en la perspectiva del cliente, por tanto, no involucra a la empresa en este proceso.

- La satisfacción es una respuesta inmediata; es decir, el cliente probablemente sentirá satisfacción cuando haya probado el producto o servicio.
- La satisfacción en los clientes tiende a ser inducido por personas que el consumidor considere importante como: artistas, familiares, amistades, entre otras.

Las expectativas del cliente son la base para la satisfacción; razón por la cual las empresas centran su interés en cubrir las necesidades básicas en el servicio y añadir algún valor agregado de esta forma poder generar en el cliente un nivel de satisfacción y rendimiento percibido alto, buscando que la relación sea duradera.

2.2.2.3. Importancia de la satisfacción de los pacientes.

La satisfacción del usuario es importante para las empresas, pues trae múltiples beneficios a ambas partes; en ese sentido, la satisfacción de los clientes es importante por las siguientes razones:

- El cliente al sentirse satisfecho tiende a realizar sus compras hacia la empresa, asegurando su lealtad y dejando de lado a las competencias.
- Al tener más clientes la empresa logra un mejor posicionamiento en el mercado.
- Tener satisfechos a los clientes permiten tener actitudes positivas del cliente que conlleva a tener una mejor frecuencia de compra.
- Un cliente satisfecho con la compra de un producto o servicio vuelve a realizar la compra, por lo que la empresa obtiene ganancias por su fidelidad, por lo tanto, existe la posibilidad de tener futuras ventas del producto o futuros productos que la empresa ofertará.
- Cuando el cliente se siente satisfecho difunde gratuitamente sus experiencias positivas garantizando un marketing directo boca - boca.

Así como es importante la satisfacción del cliente por sus múltiples beneficios hacia la organización, también se tiene los principales motivos que provocan una insatisfacción hacia el producto o servicio.

Arenal (2019) dice que, al presentarse estos motivos, muchas veces provocan insatisfacción en el cliente, además su posible cambio de vendedor y hasta una probable queja. Ahora, se puede resumir este tipo de quejas en la tres más comunes y su solución.

- Presentación de un producto defectuoso. El cliente se incomoda porque lo percibe como gastar de su tiempo para poder realizar el reemplazo o reembolso de su producto.
- Descripción deficiente del producto. Los clientes se sienten engañados al comprar un producto que no cumple con las características descritas.
- Expectativas no satisfechas. A veces los clientes no conocen específicamente lo que desean pudiendo quedar insatisfechos al no tener ciertas expectativas cumplidas, esos pequeños inconvenientes pueden causar la migración a la competencia.

La empresa debe preocuparse por ofrecer un servicio de calidad que lleve a satisfacer o cumplir las expectativas de los clientes, puesto que los motivos de insatisfacción del cliente podrían generarnos una gran pérdida de clientes y una baja considerable en las ventas perjudicando su posicionamiento de la empresa en el mercado afectando por otro lado, su rentabilidad y liquidez que le permite desarrollarse oportunamente en el mercado.

2.2.2.4. Métodos de medición de satisfacción al cliente.

Prats (2011) hace referencia a métodos que permite medir la satisfacción de los clientes, los cuales son:

Estudio de mercado.

La empresa debe entender que para un producto funcione en el mercado primero tiene que estudiarse si hay demanda, por lo que este método es importante cuando se trata de analizar la satisfacción del cliente, debido a que brinda información si al cliente le va a interesar el producto.

Encuesta de satisfacción del cliente.

Las encuestas son instrumentos importantes que brindan informaciones interesantes que sirven a las empresas, considerando los siguientes criterios:

- Realizar una adecuada segmentación al cliente, en donde se elaboren tipos de encuestas según el tamaño de la empresa.
- Realizar una segmentación por departamentos, debido a que si en la encuesta existen preguntas formuladas para otras áreas.
- Realizar preguntas telefónicamente, debido a que es mejor contestar a una persona que responder un papel.
- Al momento de valorar la puntuación, utilizar rangos cortos, como una escala del 1 al 5 o escala Likert.

Estudio de la competencia.

La empresa no está sola en el mercado, por lo tanto, es importante que realice un seguimiento a la competencia puesto que se compara precios, productos, ofertas, así también como analizar detenidamente el producto de la competencia, sus principales características, las diferencias que podrían existir hará que se decida por alguna empresa en particular.

Estudio de las reclamaciones y devoluciones.

Los reclamos de los clientes una empresa lo debe considerar como una oportunidad mas no como una desventaja; puesto que facilita la identificación del error

que se está cometiendo, por ello es necesario segmentar las diferentes reclamaciones, analizándolas y clasificando según el área que le compete.

Sugerencia de clientes y proveedores.

Una de las informaciones más valiosas las empresas son las que se recibe por parte de los clientes, en este sentido, los comentarios y sugerencias sobre el servicio prestado ayudan a tomar decisiones adecuadas para mejorar.

2.2.2.5. Control de la satisfacción.

Las empresas monitorean minuciosamente la satisfacción en sus usuarios e identifican los factores que ayudan a dicha satisfacción, con la finalidad de cambiar sus operaciones y plantear estrategias de mejora.

Al respecto, Kotler (2012) dice: “Las empresas inteligentes miden regularmente la satisfacción de sus clientes porque es un factor clave para retenerlos” (p. 128). Este autor, menciona que es importante controlar la satisfacción por las siguientes razones:

- Un cliente satisfecho es más leal con la empresa.
- El cliente satisfecho compra más a medida que la empresa crea productos nuevos o realiza innovaciones con ellos.
- El cliente satisfecho comunica a otras personas su grata experiencia en la empresa y de sus productos.
- El cliente satisfecho da menos atención a las empresas que son parte de la competencia.
- Un cliente satisfecho es menos sensible al precio por lo tanto es capaz de pagar más, pero por un mejor producto o servicio.
- Un cliente satisfecho ofrece a la empresa nuevas ideas para el desarrollo de productos y servicios.

- Cuesta menos atenderlo que a un cliente nuevo, ya que las transacciones pueden volverse recurrentes.

2.2.2.6. Teorías relacionadas a la satisfacción de los pacientes.

La satisfacción de los usuarios es una de las preocupaciones más importantes de las organizaciones, y a raíz de los años surgieron diversas teorías, dentro de las cuales se tiene:

Teoría de la equidad.

Liljander y Strandvik (1995) indican: “La satisfacción del cliente se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso está en alguna medida equilibrados con sus expectativas relacionadas al costo, el tiempo y al esfuerzo que realiza” (p. 45).

En igual forma, dicha teoría se refiere al resultado de la satisfacción por parte del cliente en concordancia a que se les retribuya por lo que el cliente este brindado a la empresa.

Teoría del desempeño o resultado.

Liljander y Strandvik (1995) en esta teoría dicen: “La satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente” (p. 42). Por lo que, el cliente llega a sentirse satisfecho de acuerdo con la percepción que obtuvo al momento en que la empresa ofreció sus servicios o de las particularidades y beneficios del producto que impulsaron la compra del cliente.

En este sentido, la empresa tiene la necesidad de segmentar correctamente a sus clientes, para que puedan sentirse satisfechos con los productos o servicios que ofrece, dado que todos los clientes son diferentes y, por ende, las percepciones que cada uno puede tener de acuerdo con las características de los productos o servicio

por el cual están pagando.

Teoría de las expectativas.

Liljander y Strandvik (1995) respecto a esta teoría dicen: “Los clientes conforman sus expectativas en relación del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra” (p. 44).

En esta teoría se explica que una vez adquirido el producto o servicio el cliente hacer una comparación con las expectativas que tenían del producto o servicio con el desempeño real del producto, haciendo una categorización del mejor que o peor que. En este momento tiene una percepción de aceptabilidad o rechazo hacia la misma.

2.2.2.7. Dimensiones de satisfacción del cliente.

Información.

La satisfacción de los pacientes va relacionada a la percepción que tiene el paciente respecto a los métodos, calidad y la cantidad de comunicación con los profesionales de la salud que le permita tener información necesaria para una adecuada atención, esta dimensión está relacionada con la accesibilidad al personal, solución de inquietudes, transmisión de información de persona a persona, información que le brindan los profesionales a los pacientes.

Aspectos profesionales.

Los aspectos profesionales van relacionados al cuidado médico o de las enfermeras, midiéndose por medio de aspectos como la empatía, la cortesía, el respeto del médico, la claridad de la información que se le brinda, experiencia del médico, cantidad de tiempo que se le dedica a la atención, preocupación por la comodidad del paciente, respuestas que satisfagan al paciente, preocupación por la persona más allá de la preocupación por la enfermedad y la meticulosidad que tiene el medico en la atención al paciente.

Capacidad técnica.

Esta dimensión está relacionada con la capacidad del centro médico, destacan algunos aspectos como las señalizaciones dentro de las instalaciones, la comodidad en el tiempo de espera, implementación óptima del laboratorio de tal forma que el paciente pueda realizarse sus pruebas en un solo lugar, la capacidad de las máquinas modernas de atención.

Ambiente de confianza.

Esta dimensión va relacionada con el ambiente que se propicia en el centro de salud, con los profesionales de la salud como el personal administrativo, tiene que preocuparse porque el paciente se sienta cómodo. En este punto destaca la buena educación, la amabilidad, y el trato personal en el servicio, la cortesía de todo el personal.

La revisión de la literatura también indica que la cortesía del médico y de la enfermera deben ser incluidas en esta dimensión del cuidado del médico y cuidado de la enfermera puesto que son los profesionales que interactúan de la manera directa y diaria con el paciente; por tanto, la relación debe ser sumamente cordial que inspire confianza y respeto.

Percepción del paciente de particularidades.

Dentro de esta dimensión destaca algunos aspectos que son importante para el paciente como:

El tiempo de espera del paciente. Aquí se destaca el tiempo de espera percibido, que es un indicador subjetivo; y el tiempo de espera real, que es la medición del tiempo gastado por el paciente en el centro de salud.

Admisión y facturación. Este aspecto corresponde a los procesos de admisión y facturación en el centro de salud donde se debe caracterizar por la simpatía y

disponibilidad del personal de admisión para responder inquietudes y la gestión de la cuenta o factura.

Accesibilidad. Este aspecto mide la accesibilidad de los facilitadores o barreras entre el paciente y su acceso a la atención médica, así como el acceso de los familiares del paciente.

Confort y limpieza. Este aspecto corresponde a las condiciones en las que se mantiene el entorno físico de la atención cuyas variables asociadas a la limpieza general del centro de salud, la comodidad del mobiliario, la paz y tranquilidad, la cortesía del personal de servicio de limpieza, así como la temperatura y la ventilación del centro de salud.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Calidad de servicio

La calidad de servicio es entendida como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el usuario sobre un servicio o producto adquirido por una empresa.

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se refiere a la actitud y disposición que tiene el personal por ayudar a los clientes con la finalidad de tener un servicio agradable que cumpla sus expectativas.

Confiabilidad

Se refiere a la percepción que se tienen del servicio en relación con el cumplimiento de las expectativas de una manera que no exponga un peligro.

Elementos tangibles

Los elementos tangibles se refieren a la apariencia de las instalaciones físicas o condiciones de los ambientes con el que interactúa el cliente en el establecimiento

de la empresa.

Empatía

La empatía es entendida como la capacidad de una persona para ponerse en el lugar del otro entendiendo y comprendiendo sus necesidades.

Expectativas del cliente

Las expectativas del cliente se basan en las perspectivas que poseen los clientes sobre un producto o servicio de tal manera que se cumplan buscando que se cumplan de una manera satisfactoria.

Gaps

También llamadas brechas o deficiencias son las rupturas que existe entre la calidad de servicio y la expectativa al cliente sobre ese producto o servicio que deseaba adquirir, afectando seriamente la calidad de servicio.

Rendimiento percibido

El rendimiento percibido es la respuesta que el cliente considera que obtuvo de la empresa al momento de comprar un producto o adquirir un servicio.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es sentimiento o la actitud que tiene el cliente sobre un producto o servicio donde se busca cubrir o satisfacer una necesidad.

Seguridad

La seguridad es la confianza que tiene el cliente al momento de adquirir el producto y la garantía de solución ante un problema.

Servqual

El modelo Servqual es un cuestionario que sirve para medir la calidad de servicio mediante las percepciones del cliente acerca del nivel de desempeño del servicio prestado.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación pertenece al tipo descriptivo y de alcance correlacional, en ese sentido, es descriptivo porque analiza las características dentro del contexto del INEN, por otro lado, respecto al nivel correlacional se pretende establecer el nivel de relación entre las variables estudiadas.

Hernández y Mendoza (2018) indican que: “La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa” (p. 110).

Por otro lado, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque su prueba de hipótesis se realiza mediante procedimientos estadísticos y matemáticos considerando las puntuaciones de los datos brindados por las unidades de análisis.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) afirman que: “En la ruta cuantitativa, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para responder las preguntas de investigación exploratorias o descriptivas” (p. 150).

Diseño de investigación

La investigación pertenece al diseño no experimental, considerando que no existe una manipulación deliberada de la calidad del servicio ni de la satisfacción de los pacientes, solo se pretende medir la relación que hay entre ellas.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) dicen: “Los diseños no experimentales, podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes sobre otras variables” (p. 174).

Finalmente, la investigación es de diseño transeccional o transversal porque los datos son recogidos dentro de un solo momento en las unidades de análisis que participan en el estudio del INEN. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) dicen: “Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo determinado” (p. 176).

3.2. Población y muestra

Población

La investigación está conformada por un total de 1600 pacientes de los cinco módulos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) dicen: “Es un conjunto de habitantes que cuentan con una serie de especificaciones, con un claro entorno a sus características de contenido, de lugar de estudio y el tiempo del estudio” (p. 174).

Tabla 1

Distribución porcentual de la población de pacientes por módulo del INEN

Módulos	Frecuencia	Porcentaje
Medicina	320	20%
Cabeza y cuello / mamas y tejidos blandos	322	20.1%
Neumología e infectología	318	19.9%
Abdomen, tórax y urología	320	20%
Pediatría	320	20%
Total	1600	100%

Muestra

Hernández y Mendoza (2014) definen: “Una muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175). La muestra está conformada por 310 pacientes de los cinco módulos del INEN. La estimación del tamaño se calculó con la formula:

$$\frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = 310$$

Asimismo, la muestra es de tipo no probabilístico de tipo intencional, tomando en cuenta las características y la intención de los pacientes por participar en la investigación. Al respecto, Hernández et al. (2014) definen: “La muestra no probabilística, supone un procedimiento de selección orientado por la característica o por un criterio estadístico de generalización” (p. 189).

Parra y Toro (2006) dicen que la muestra de tipo intencional está caracterizada para la realización de un esfuerzo por obtener muestras representativas a partir de la inserción en las mismas de grupos.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de calidad de servicio

Gonzales y Huanca (2020) dicen: “La calidad de servicio es la diferencia entre las apreciaciones del cliente y sus expectativas de un servicio óptimo dentro de la empresa” (p. 124).

Definición operacional de calidad de servicio

La calidad de servicio se mide a través de cinco dimensiones que son la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, los cuales están conformado por 15 indicadores que permiten constituir un instrumento conformado por 30 ítems, medido mediante la escala de Likert.

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Fiabilidad	- Servicio comprometido	1 al 6		Bueno: [24 - 28)
	- Cumplimiento de promesas			Regular: [18 - 24)
	- Eficacia de atención			Malo: [10 - 18)
Capacidad de respuesta	- Rapidez de atención	7 al 12	1. Nunca 2. Casi nunca	Bueno: [24 - 30)
	- Tiempo de espera.			Regular: [18 - 24)
	- Disponibilidad del personal.			Malo: [9 - 18)
Seguridad	- Sentimiento de seguridad	13 al 18	3. A veces 4. Casi siempre	Bueno: [24 - 30)
	- Confianza.			Regular: [17 - 24)
	- Comportamiento confiable			Malo: [9 - 17)
Empatía	- Comprensión.	19 al 24	5. Siempre	Bueno: [21 - 26)
	- Atención personalizada.			Regular: [15 - 21)
	- Proactividad			Malo: [8 - 15)
Elementos tangibles	- Equipamiento moderno.	25 a 30		Bueno: [24 - 30)
	- Instalación física adecuada			Regular: [18 - 24)
	- Apariencia del personal			Malo: [9 - 18)

Definición conceptual de la satisfacción de los pacientes

Thompson (2016) dice: “La satisfacción del cliente permite ganarse un lugar en la mente de los consumidores cumpliendo sus expectativas básicas puesto en el servicio o producto que desean adquirir de una organización” (p. 38).

Definición operacional de la satisfacción de los pacientes

La satisfacción de los pacientes se mide a través de cinco dimensiones que son información, aspectos profesionales, capacidades técnicas, ambiente de confianza y percepción del paciente de particularidades, los cuales están conformado por 15 indicadores que permiten constituir un instrumento conformado por 30 ítems, medido mediante la escala de Likert.

Tabla 2

Operacionalización de satisfacción de los pacientes

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
información	- Accesibilidad del personal	1 al 6		Bueno: [22 - 29)
	- Información suministrada			Regular: [16 - 22)
	- Confidencialidad			Malo: [8 - 16)
Aspectos profesionales	- Experticia del personal	7 al 12	1. Nunca 2. Casi nunca	Bueno: [21 - 30)
	- Respuestas satisfactorias			Regular: [15 - 21)
	- Preocupación por el paciente			Malo: [9 - 15)
Capacidad técnica	- Laboratorios implementados.	13 al 18	3. A veces 4. Casi siempre	Bueno: [24 - 30)
	- Ambientes señalizados	18	5. Siempre	Regular: [17 - 24)
	- Maquinas modernas			Malo: [6 - 17)
Ambiente de confianza	- cortesía del médico.	19 al 24		Bueno: [24 - 30)
	- Trato personalizado			Regular: [17 - 24)
	- Cortesía			Malo: [6 - 17)
Percepción del paciente de particularidades	- Tiempo de espera	25 a 30		Bueno: [24 - 30)
	- admisión y facturación.			Regular: [17 - 24)
	- Confort y limpieza			Malo: [6 - 17)

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

La investigación se desarrolla aplicando los procedimientos del método hipotético – deductivo, puesto que se parte de una realidad problemática identificada, se establece la hipótesis que serán verificadas aceptándolas o rechazándolas, concluyendo que deben ser verídicas ante los hechos.

Al respecto, Bernal (2010) dice: “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo conclusiones a confrontarse con los hechos” (p. 60).

Técnica

Dentro de las principales técnicas que se aplicó en la investigación se puede mencionar a la encuesta que permitió obtener información importante de las unidades de análisis y que sirvieron de base para medir la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes.

Respecto a la encuesta, Bernal (2010) dice: “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p. 194).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

La recolección de datos de la muestra se realizó mediante la aplicación de dos instrumentos que midieron de forma independiente las variables calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del INEN. Ambos cuestionarios se aplicaron considerando que son válidos y confiables.

Respecto a la validez, Hernández y Mendoza (2018) dicen: “La validez se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir” (p. 229).

Respecto a la confiabilidad, Hernández y Mendoza (2018) dicen: “La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales” (p. 228).

Instrumento I: Cuestionario de la variable calidad de servicio

El cuestionario de calidad de servicio sirvió para calificar las cinco dimensiones del constructo calidad de servicio desde la perspectiva de los pacientes internados en el INEN. Las respuestas se midieron en función de la escala tipo Likert con 5 alternativas.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de la variable calidad de servicio

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de calidad de servicio
Autores	Sofía Marilu Vera Neciosup
Objetivo	Evaluación objetiva de la calidad de servicio en los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
Ámbito de aplicación	Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas
Informadores	Pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en sus 5 módulos.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas en la temática que pertenecen a la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	15 minutos aproximadamente
Significación	Evaluación objetiva de la calidad de servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles)
Finalidad	Establecer el nivel de calidad de servicio que reciben los pacientes del INEN
Puntuación	Puntuaciones en un nivel bueno, regular y malo considerando el +- 75% de la desviación estándar.
Material	Lapicero y papel

Instrumento II: Cuestionario de la satisfacción de los pacientes

El cuestionario de satisfacción de los pacientes sirvió para calificar las cinco dimensiones del constructo satisfacción de pacientes del INEN desde su perspectiva. Las respuestas se midieron con la escala tipo Likert con 5 alternativas.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de la variable satisfacción de los pacientes

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de satisfacción de los pacientes
Autores	Sofía Marilu Vera Neciosup
Objetivo	Evaluación objetiva de la satisfacción de los pacientes en los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
Ámbito de aplicación	Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas
Informadores	Pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en sus 5 módulos.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas en la temática que pertenecen a la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	15 minutos aproximadamente
Significación	Evaluación objetiva de la satisfacción de los pacientes (información, aspectos profesionales, capacidad técnica, ambiente de confianza y percepción del paciente de particularidades)
Finalidad	Establecer el nivel de calidad de servicio que reciben los pacientes del INEN
Puntuación	Puntuaciones en un nivel bueno, regular y malo considerando el +- 75% de la desviación estándar.
Material	Lapicero y papel

3.7. Análisis estadístico de procesamiento de datos

El análisis estadístico se desarrolló mediante los siguientes pasos:

Los datos se diseñaron por cada variable para realizar el procedimiento estadístico, los cuales se desarrollaron mediante el programa SPSS.

Se realizó una prueba piloto con 20 pacientes, obteniendo un alfa de Cronbach

mayor al 0.80, que permitió continuar encuestando a toda la muestra obteniendo resultados positivos.

Luego de haber realizado el análisis de fiabilidad a través del estadístico de alfa de Cronbach, se consideró las siguientes puntuaciones:

Se realiza el análisis descriptivo de ambas variables realizado en tablas y gráficos estadísticos de barras.

Para la prueba de normalidad de las variables se desarrolla aplicando la prueba de Kolmogorov Smirnov, ya que el tamaño de la muestra es mayor a 50 pacientes del INEN.

Para hacer la contrastación de la prueba de las hipótesis se realizó la prueba de normalidad, utilizando la prueba paramétrica de la R de Pearson.

Finalmente, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones de acuerdo con los objetivos establecidos en la investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento calidad de servicio

La validez del cuestionario de calidad de servicio se realizó a través del criterio de jueces internos que son los docentes especialistas en la línea de investigación de competitividad, teniendo en cuenta que los expertos son de tipo temático y metodológico que determinaron la validez de contenido.

Tabla 5

Resultados de validación del cuestionario de calidad de servicio

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruíz	Aplicable

Validez del instrumento satisfacción de los pacientes

La validez del cuestionario de satisfacción de los pacientes se realizó a través del criterio de jueces internos que son los docentes especialistas en la línea de investigación de competitividad, teniendo en cuenta que los expertos son de tipo temático y metodológico que determinaron la validez de contenido.

Tabla 6

Resultados de validación del cuestionario de satisfacción de los pacientes

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruíz	Aplicable

Los resultados de validez demuestran que ambos cuestionarios presentan validez de contenido; es decir, se encuentran listos para su prueba de consistencia interna mediante el coeficiente de alfa de Cronbach considerando los puntajes obtenidos de la prueba piloto.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de la calidad de servicio.

Previamente al recojo de datos, el cuestionario de calidad de servicio paso por procesos de confiabilidad mediante el estadístico de alfa de Cronbach, considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	30

En la tabla 7, se observa el resultado del estadístico alfa de Cronbach de 0,871 demostrando que el cuestionario de calidad de servicio presenta una alta confiabilidad, considerando que dicho resultado se encuentra dentro del intervalo de 0.8 a 0.89, por tanto, el instrumento es aplicable.

Fiabilidad del instrumento satisfacción de los pacientes.

El cuestionario de satisfacción de los pacientes paso por procesos de confiabilidad mediante el estadístico de alfa de Cronbach, considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 8

Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción de los pacientes

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	30

En la tabla 8, se observa el resultado del estadístico alfa de Cronbach de 0,803 demostrando que el cuestionario de satisfacción de los pacientes presenta una alta confiabilidad, considerando que dicho resultado se encuentra dentro del intervalo de 0.8 a 0.89, por lo que el instrumento es aplicable.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

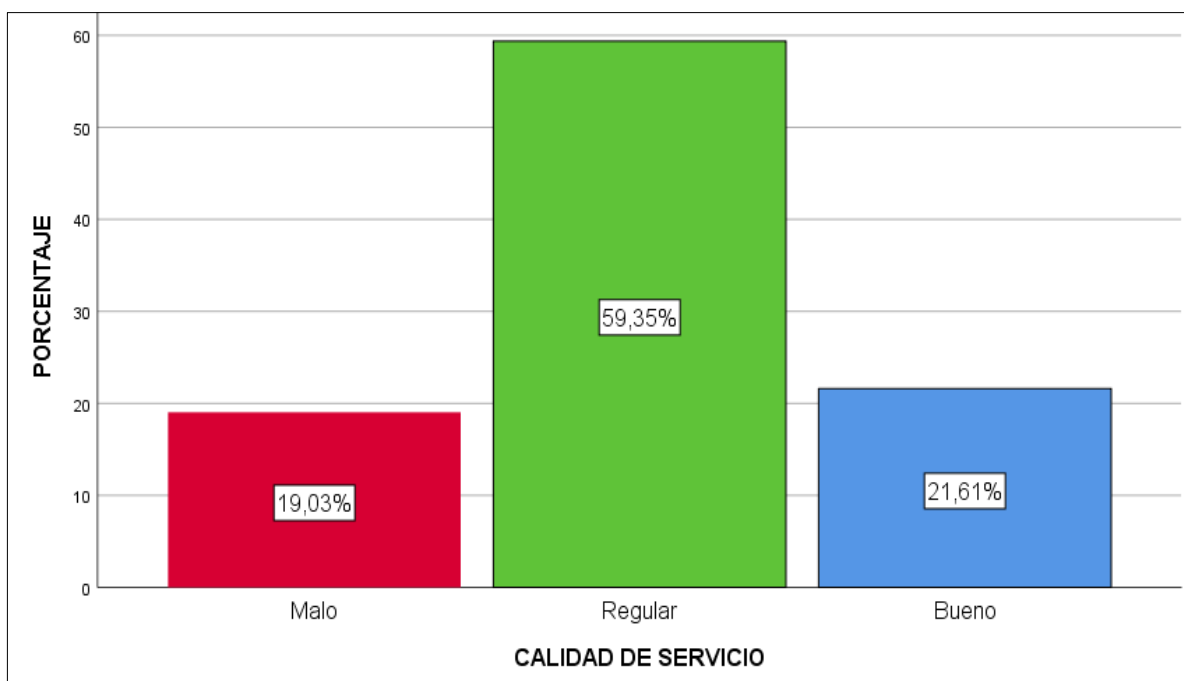
Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

	Pacientes	Porcentaje
Bajo	59	19,0
Medio	184	59,4
Alto	67	21,6
Total	310	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio



En la figura 2, se observa que 184 pacientes encuestados que representan el 59.35% indican que la calidad de servicio es regular, 67 pacientes encuestados que representan el 21.61% indican que la calidad de servicio es buena y 59 pacientes encuestados que representan el 19.03% mencionan que la calidad de servicio es mala. Esto evidencia que la calidad de servicio es predominantemente regular debido a factores asociados a las restricciones en la atención; es decir, no existe una atención

igualitaria razón por la cual existe un descontento por parte de los pacientes que requieren el servicio del INEN.

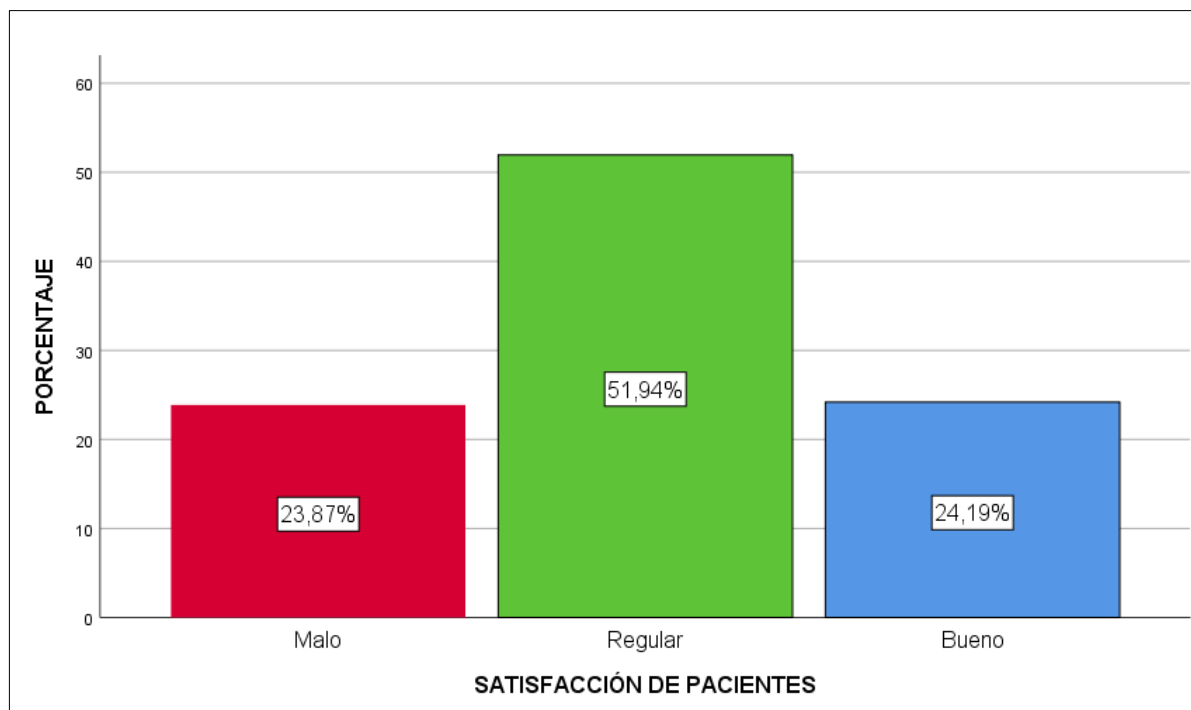
Tabla 10

Análisis descriptivo de la variable satisfacción de los pacientes

	Pacientes	Porcentaje
Bajo	74	23,9
Medio	161	51,9
Alto	75	24,2
Total	310	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la variable satisfacción de los pacientes



En la figura 3, se observa que 161 pacientes encuestados que representan el 51.94% mencionan que su nivel de satisfacción de regular, 75 pacientes encuestados que representan el 24.19% indican que su nivel de satisfacción es bueno y 74 pacientes encuestados que representan el 23.87% mencionan que su nivel de satisfacción es malo. Esto evidencia que la satisfacción de los pacientes es regular, por razones por el trato de algunos médicos y enfermeros hacia los pacientes, la

capacidad técnica que tiene el Instituto y el ambiente poco agradable que desarrollan algunos médicos con los pacientes.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad de servicio

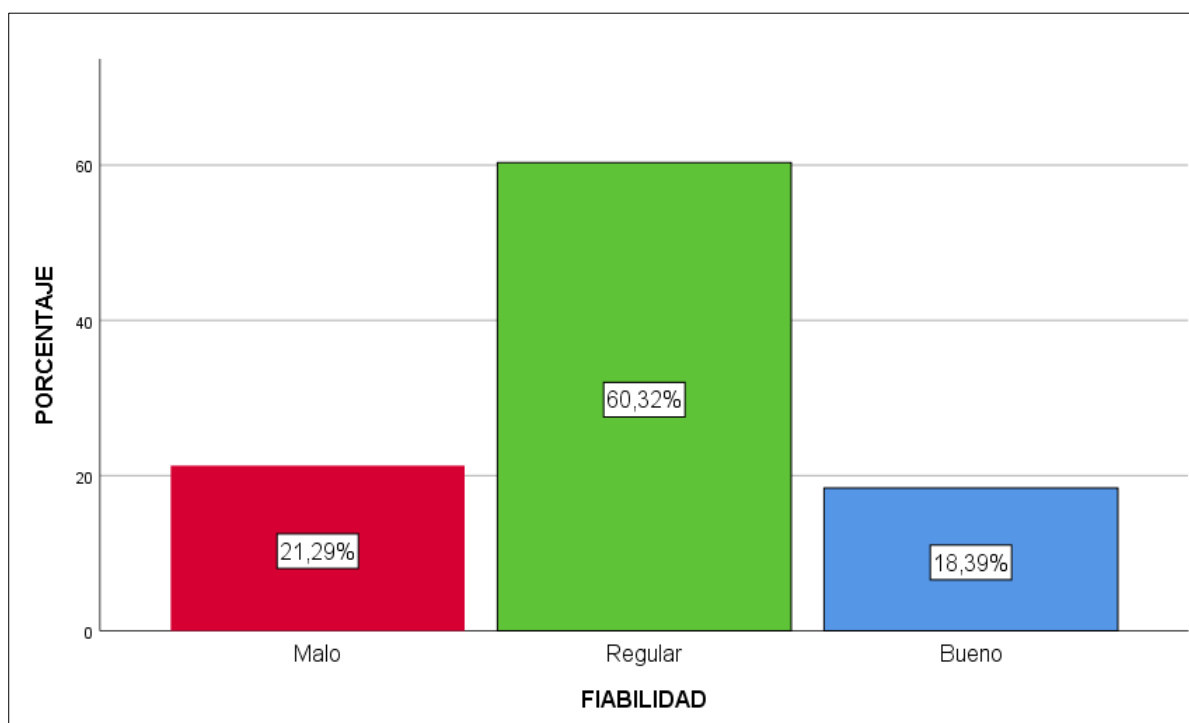
Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad

	Pacientes	Porcentaje
Bajo	66	21,3
Medio	187	60,3
Alto	57	18,4
Total	310	100,0

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad



En la figura 4, se observa que 187 pacientes encuestados que representan el 60.32% indican que la fiabilidad de la calidad de servicio es regular, 66 pacientes encuestados que representan el 21.29% indican que la fiabilidad es mala y 57 pacientes encuestados que representan el 18.39% mencionan que la fiabilidad es

buena. Esto evidencia que la fiabilidad es regular y que los pacientes no se están sintiendo seguros al momento de su atención quizás por razones como la confianza que no transmiten los médicos y por la gran demanda que tienen, no siempre son atendidos.

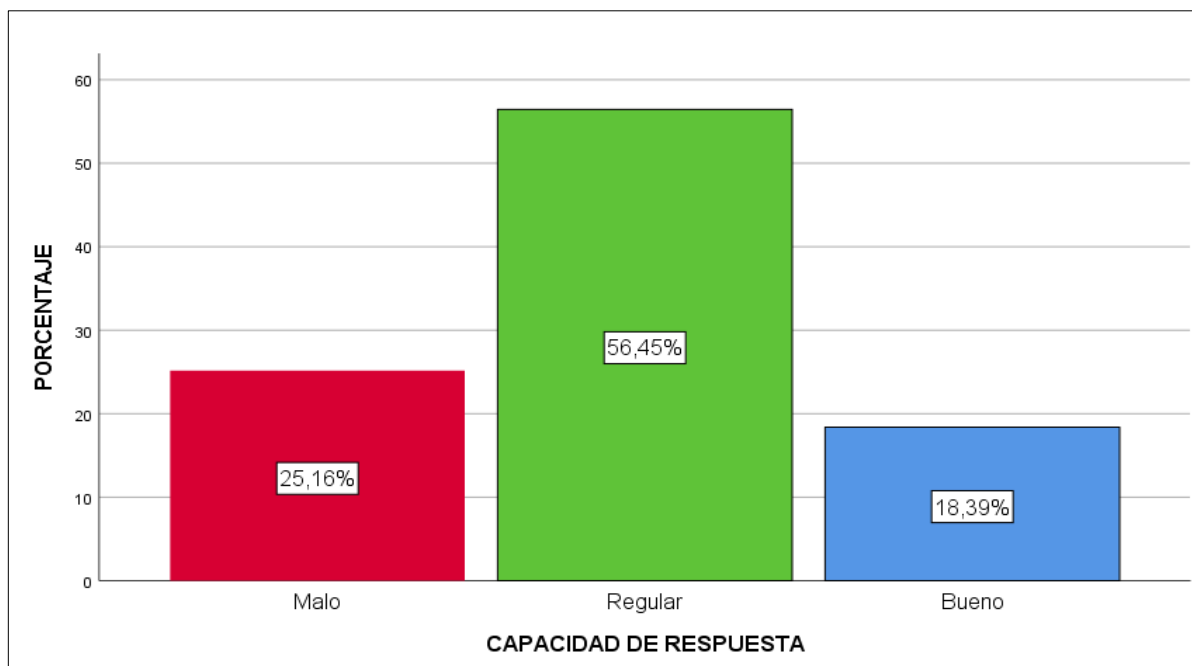
Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta

	Pacientes	Porcentaje
Bajo	78	25,2
Medio	175	56,5
Alto	57	18,4
Total	310	100,0

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta



En la figura 5, se observa que 175 pacientes encuestados que representan el 56.45% indican que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio es regular, 78 pacientes encuestados que representan el 25.16% indican que la capacidad de respuesta es mala y 57 pacientes encuestados que representan el 18.39% mencionan que la capacidad de respuesta es buena. Esto evidencia que la capacidad de

respuesta no está siendo buena, debido a la coyuntura que vivimos hoy en día, existe una limitada capacidad de atención a los pacientes.

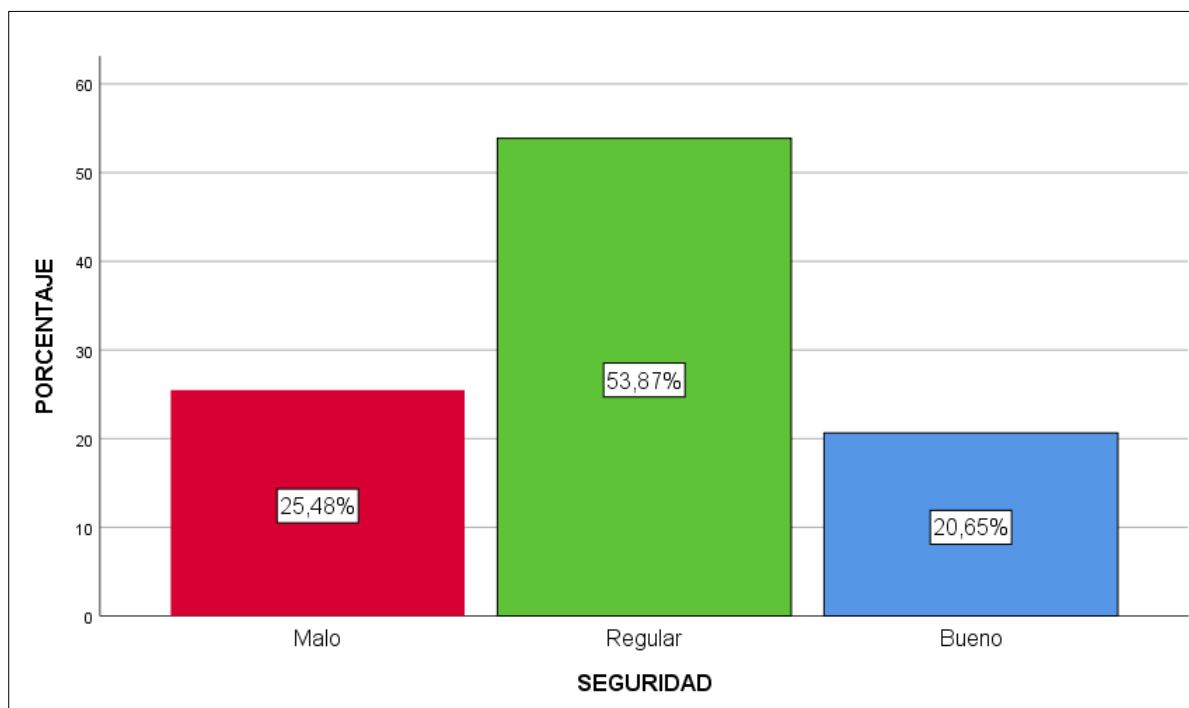
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad

	Pacientes	Porcentaje
Bajo	79	25,5
Medio	167	53,9
Alto	64	20,6
Total	310	100,0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad



En la figura 6, se observa que 167 pacientes encuestados que representan el 56.45% indican que la seguridad de la calidad de servicio es regular, 79 pacientes encuestados que representan el 25.48% indican que la seguridad es mala y 64 pacientes encuestados que representan el 20.65% mencionan que la seguridad es buena. Esto evidencia que la seguridad que se está brindado es regular; es decir, los

pacientes no sienten la seguridad que van a salir airosos de sus dolencias porque existe limitación de atención.

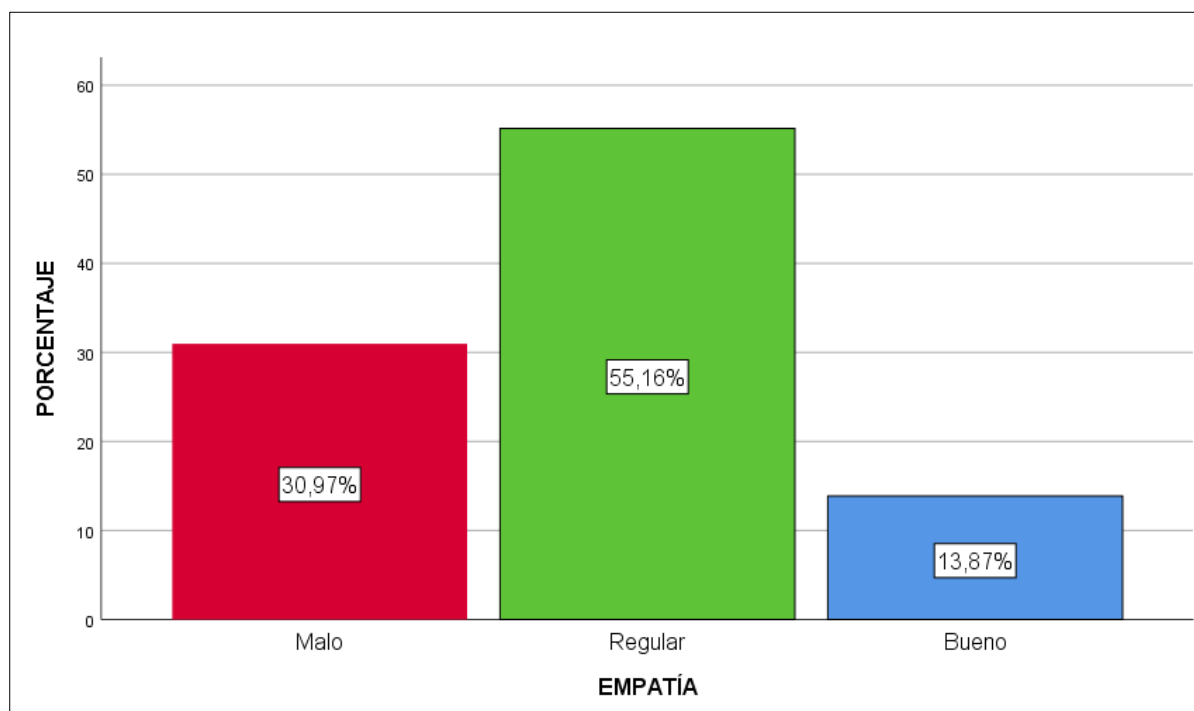
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión empatía

	Pacientes	Porcentaje
Bajo	96	31,0
Medio	171	55,2
Alto	43	13,9
Total	310	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión empatía



En la figura 7, se observa que 171 pacientes encuestados que representan el 55.16% indican que la empatía de la calidad de servicio es regular, 96 pacientes encuestados que representan el 30.97% indican que la empatía es mala y 43 pacientes encuestados que representan el 13.87% mencionan que la empatía es buena. Esto evidencia que falta capacitar al personal para que haya más empatía con

los usuarios, existe un déficit de sensibilidad por parte de cierto personal con los pacientes.

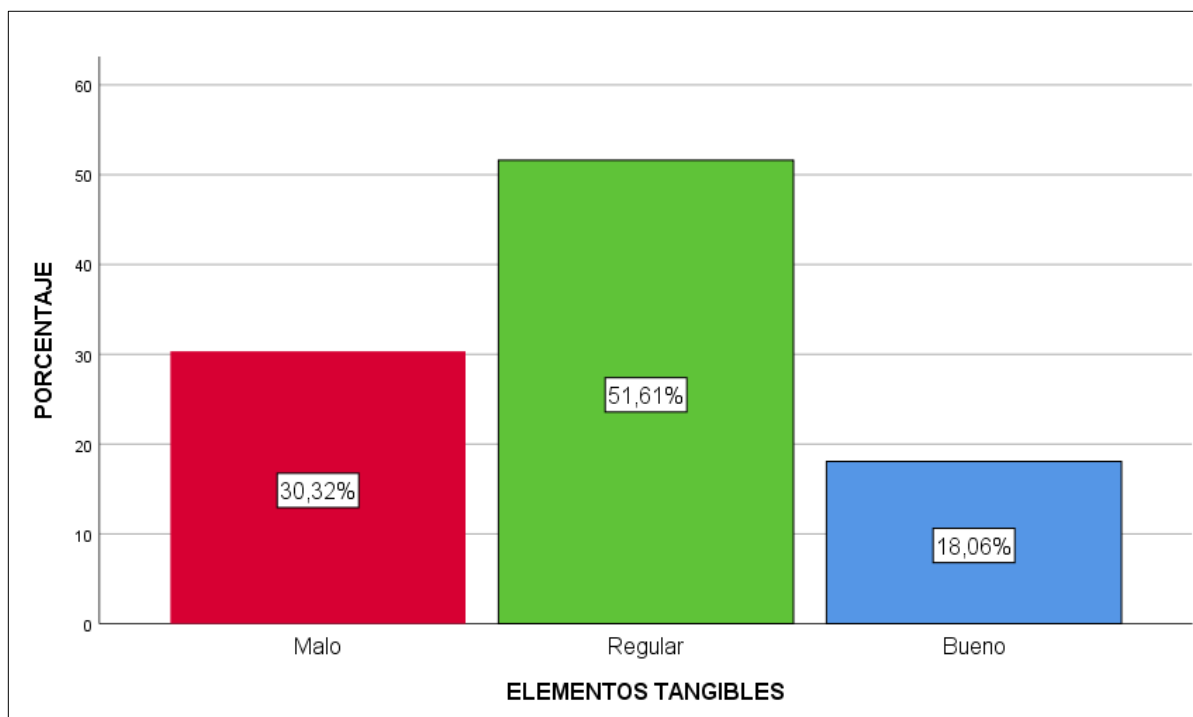
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles

	Pacientes	Porcentaje
Bajo	94	30,3
Medio	160	51,6
Alto	56	18,1
Total	310	100,0

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles



En la figura 8, se observa que 160 pacientes encuestados que representan el 51.61% indican que los elementos tangibles de la calidad de servicio son regulares, 94 pacientes encuestados que representan el 30.32% indican que los elementos tangibles son malos y 56 pacientes encuestados que representan el 18.06% mencionan que los elementos tangibles son buenos. Esto evidencia que los elementos tangibles son regulares y el hospital debe de invertir en la mejora de

materiales, infraestructura porque su capacidad es limitada en atención a los pacientes.

Resultados descriptivos de las dimensiones de satisfacción de los pacientes

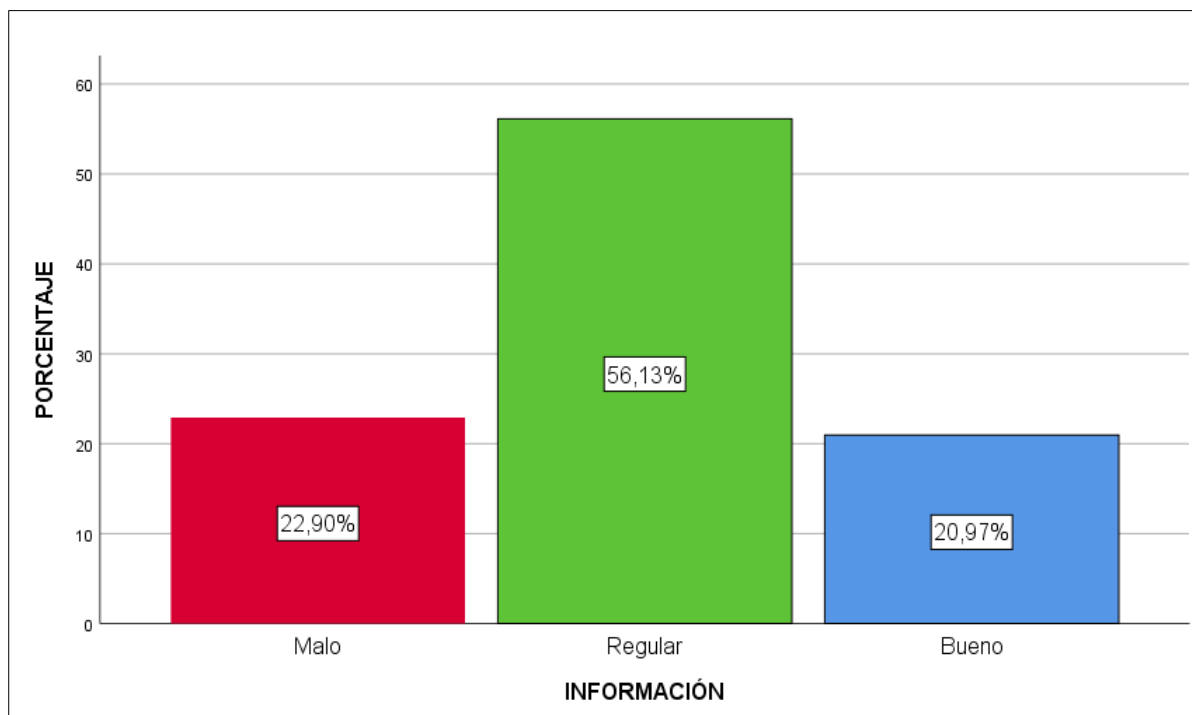
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión información

	Pacientes	Porcentaje
Bajo	71	22,9
Medio	174	56,1
Alto	65	21,0
Total	310	100,0

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión información



En la figura 9, se observa que 174 pacientes encuestados que representan el 56.13% mencionan que la información brindada al paciente es regular, 71 pacientes encuestados que representan el 22.9% indican que la información brindada es mala y 65 pacientes encuestados que representan el 20.97% mencionan que la información brindada es buena. Esto evidencia que falta mejorar a la hora de brindar información

y orientar al paciente, no existe la capacidad de brindar información detallada sobre las dolencias que presentan los pacientes.

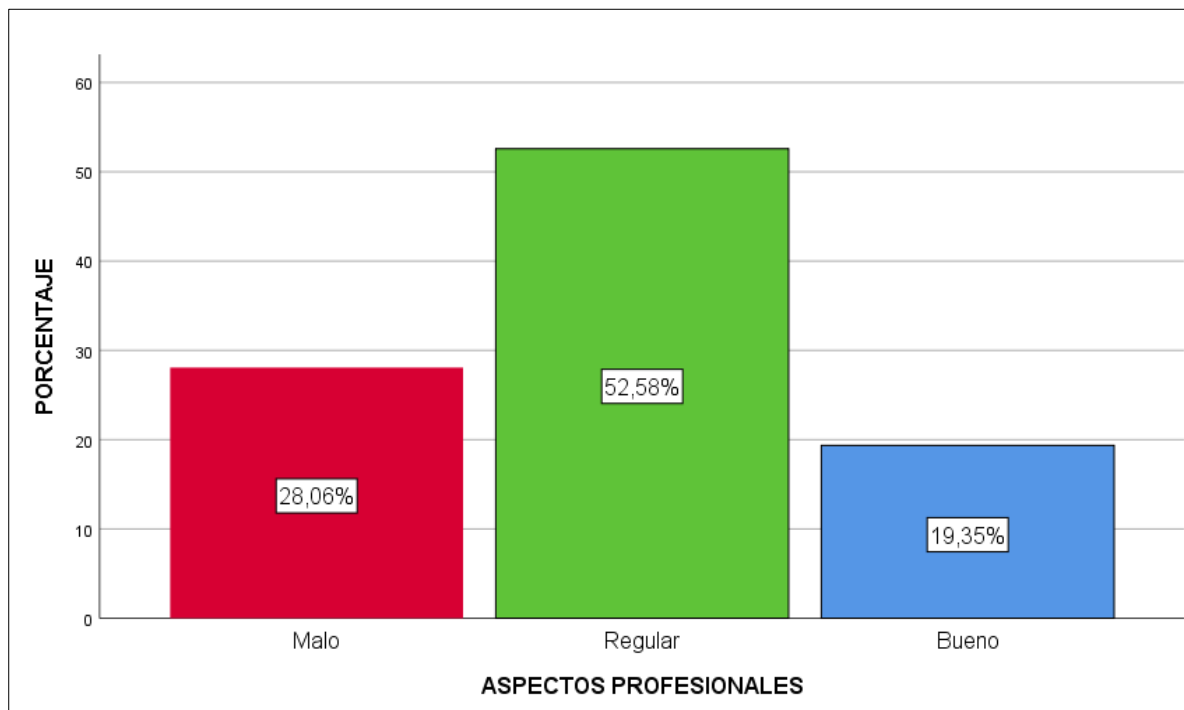
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión aspectos profesionales

	Pacientes	Porcentaje
Bajo	87	28,1
Medio	163	52,6
Alto	60	19,4
Total	310	100,0

Figura 10

Análisis descriptivo de la dimensión aspectos profesionales



En la figura 10, se observa que 163 pacientes encuestados que representan el 52.58% mencionan que los aspectos profesionales del personal son regulares, 87 pacientes encuestados que representan el 28.06% indican que los aspectos profesionales del personal son malos y 60 pacientes encuestados que representan el 19.35% mencionan que los aspectos profesionales del personal son buenos. Esto evidencia que se debe mejorar en los aspectos profesionales del personal para que

la empresa pueda cumplir con sus metas para ello debe tener los implementos y recursos necesarios para tal fin.

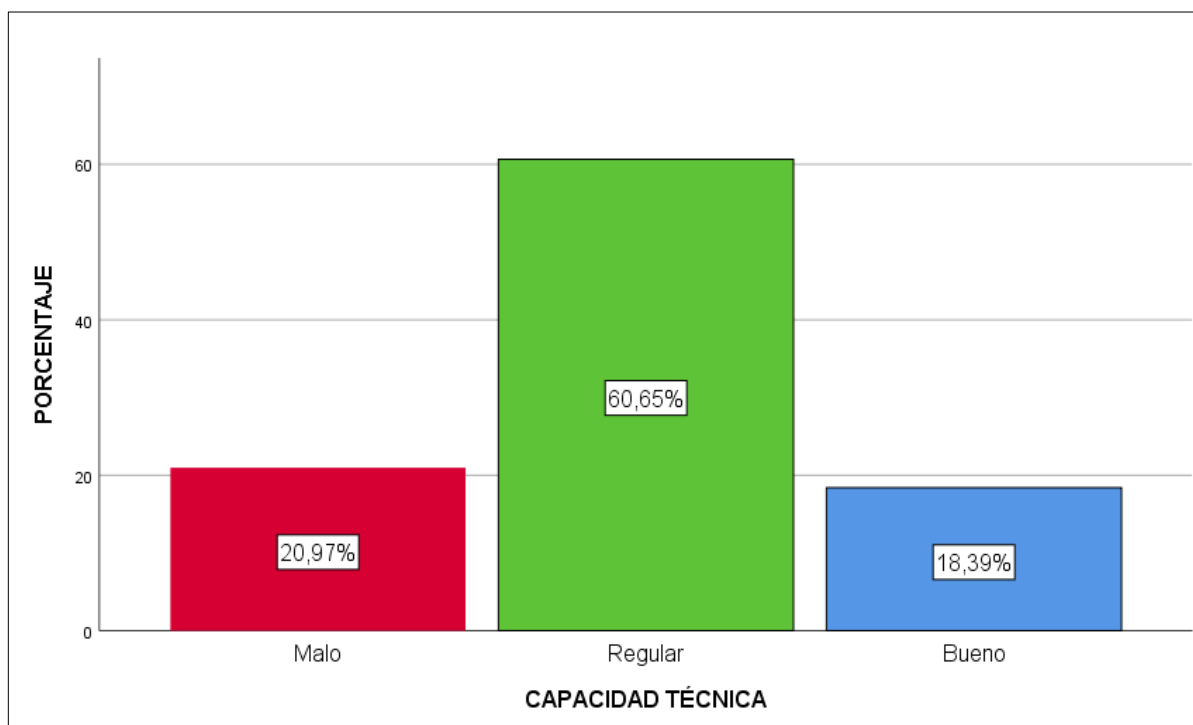
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad técnica

	Pacientes	Porcentaje
Bajo	65	21,0
Medio	188	60,6
Alto	57	18,4
Total	310	100,0

Figura 11

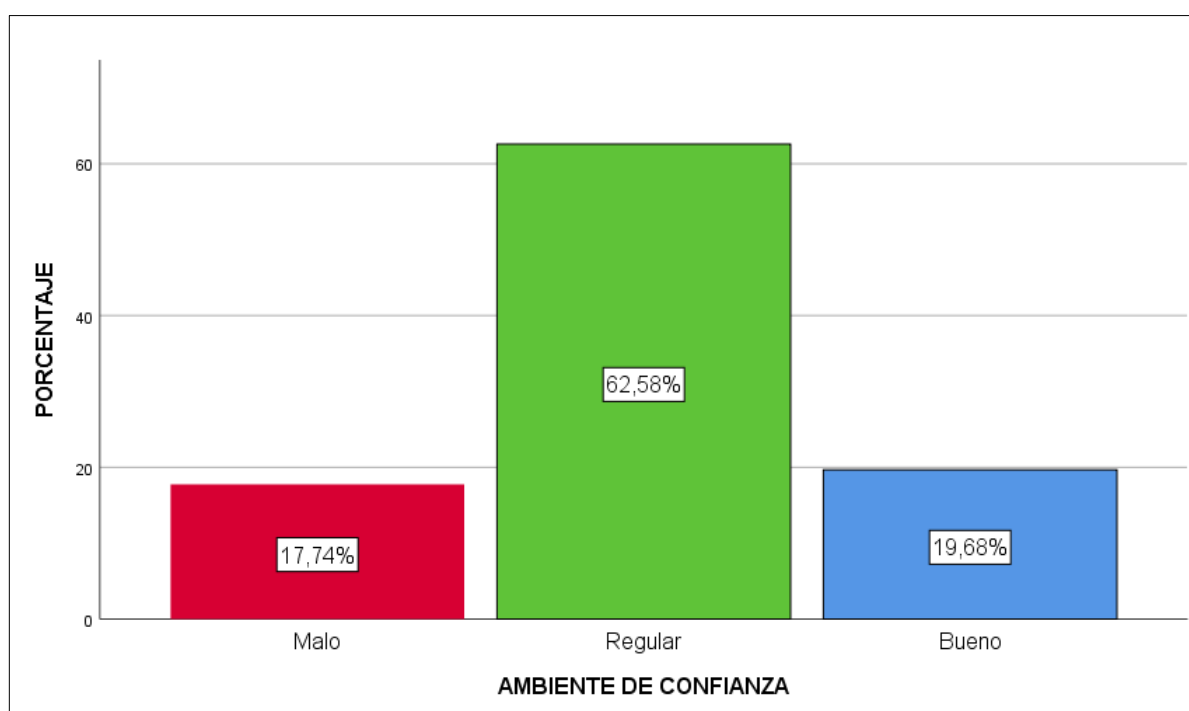
Análisis descriptivo de la dimensión capacidad técnica



En la figura 11, se observa que 188 pacientes encuestados que representan el 60.65% mencionan que la capacidad técnica es regular, 65 pacientes encuestados que representan el 20.97% indican que la capacidad técnica es mala y 57 pacientes encuestados que representan el 18.39% mencionan que la capacidad técnica es buena. Esto evidencia que aún al personal le falta mejorar en la capacidad técnica del personal de atención administrativa como especializada.

Tabla 19*Análisis descriptivo de la dimensión ambiente de confianza*

	Pacientes	Porcentaje
Bajo	55	17,7
Medio	194	62,6
Alto	61	19,7
Total	310	100,0

Figura 12*Análisis descriptivo de la dimensión ambiente de confianza*

En la figura 12, se observa que 194 pacientes encuestados que representan el 62.58% mencionan que el ambiente de confianza es regular, 61 pacientes encuestados que representan el 19.68% indican que el ambiente de confianza es bueno y 55 pacientes encuestados que representan el 17.74% mencionan que el ambiente de confianza es malo. Esto evidencia que el ambiente de confianza es regular, y perjudica a la empresa, no existe esa confianza que se necesita entre el personal administrativo, médico y paciente para que se establezca una relación que permita al paciente estar cómodo dentro del instituto.

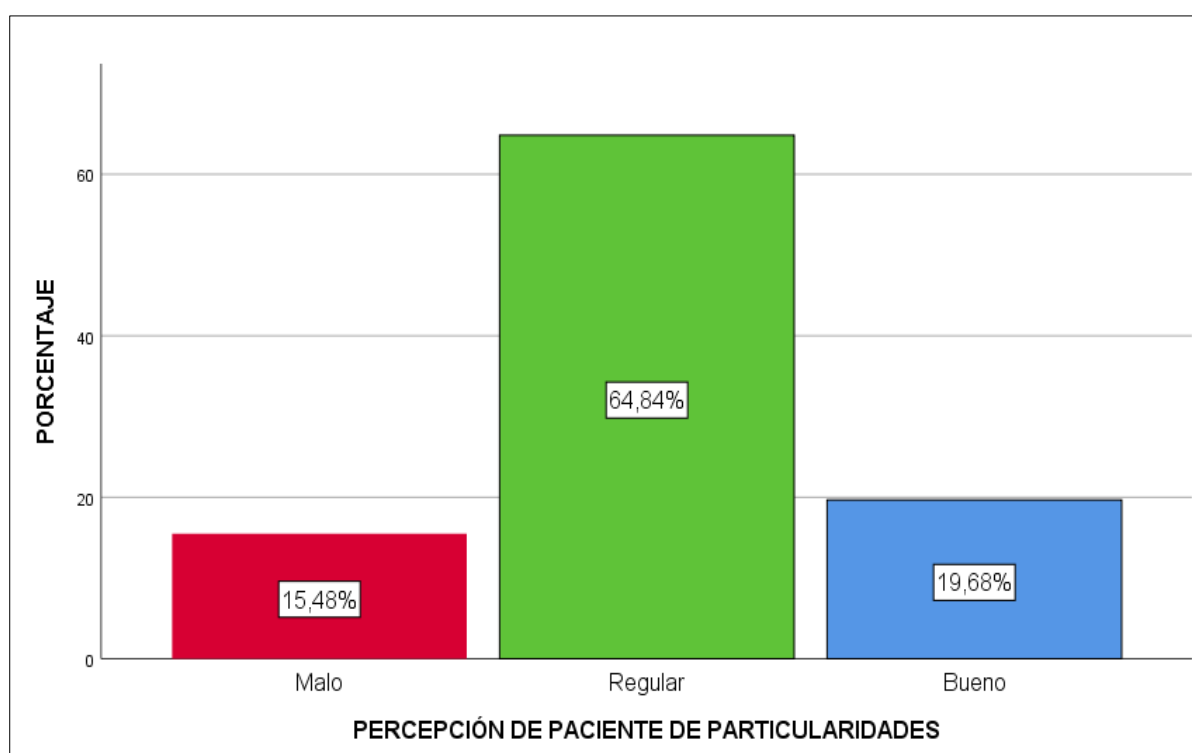
Tabla 20

Análisis descriptivo de la dimensión percepción de paciente de particularidades

	Pacientes	Porcentaje
Bajo	48	15,5
Medio	201	64,8
Alto	61	19,7
Total	310	100,0

Figura 13

Análisis descriptivo de la dimensión percepción de paciente de particularidades



En la figura 13, se observa que 201 pacientes encuestados que representan el 64.84% mencionan que percepción que tienen sobre aspectos particulares es regular, 61 pacientes encuestados que representan el 19.68% indican que la percepción que tienen sobre aspectos particulares es buena y 48 pacientes encuestados que representan el 15.48% mencionan que la percepción que tienen sobre aspectos particulares es mala. Esto evidencia que la percepción que tienen sobre los aspectos particulares es regular debido a malos comentarios sobre los trabajos que realizan.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

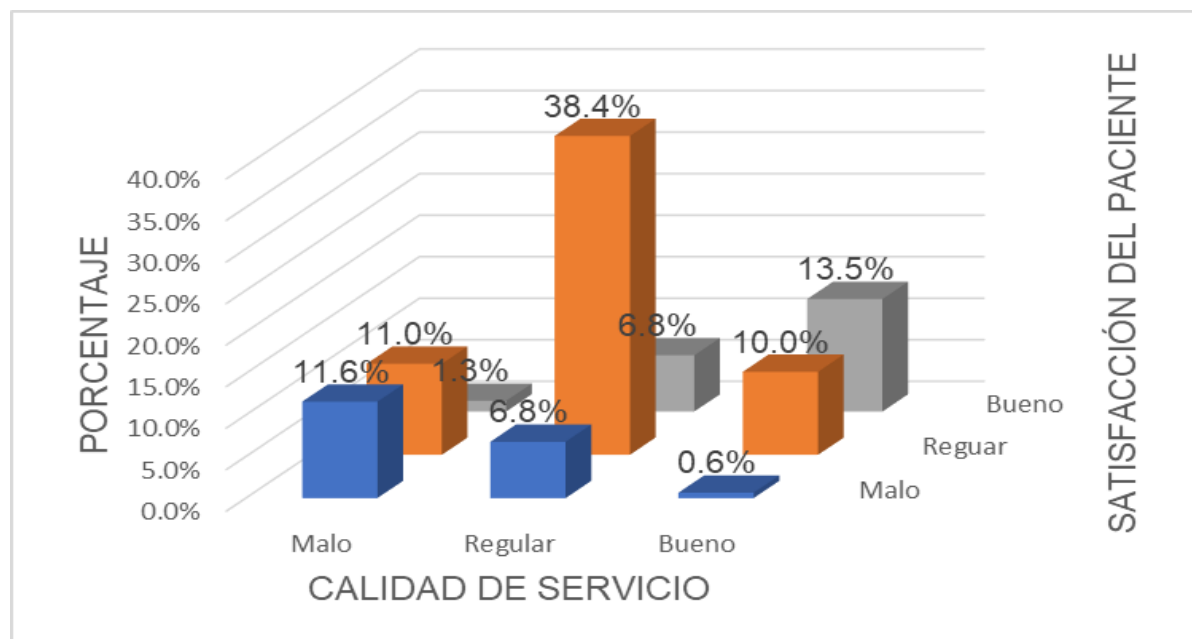
Tabla 21

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes

Calidad de servicio	Satisfacción de los pacientes							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	36	11.6%	21	6.8%	2	0.6%	59	19.0%
Regular	34	11.0%	119	38.4%	31	10.0%	184	59.4%
Bueno	4	1.3%	21	6.8%	42	13.5%	67	21.6%
Total	74	23.9%	161	51.9%	75	24.2%	310	100.0%

Figura 14

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes



En la figura 14, se presenta los resultados de la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del INEN, en ello se evidencia que un 11.6% de los pacientes encuestados indican que la relación es mala, 38.4% indica una relación regular y un 13.5% indican que la relación es buena. Estos

resultados permiten prever que existe una relación positiva y directa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los pacientes, este resultado preliminar permite comprobarse con la prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀: La variable satisfacción de los pacientes presenta una distribución normal.

H_a: La variable satisfacción de los pacientes difiere una distribución normal.

Tabla 22

Resultado de la prueba de normalidad de la variable satisfacción de los pacientes

		Satisfacción del paciente
N		310
Parámetros normales ^{a,b}	Media	99,04
	Desviación estándar	14,493
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,047
	Positivo	,031
	Negativo	-,047
Estadístico de prueba		,047
Sig. asintótica(bilateral)		,100 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 22, se presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, donde se evidencia un valor de significancia de 0.100 mayor a 0,05. El resultado permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, puesto que los puntajes de la variable satisfacción de los pacientes se aproxima a una distribución de contraste normal. Por consiguiente, la prueba de hipótesis de la investigación se realizó mediante la aplicación del coeficiente de correlación paramétrico tal es el caso de la R de Pearson.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. ≤ 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

Resultados de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes

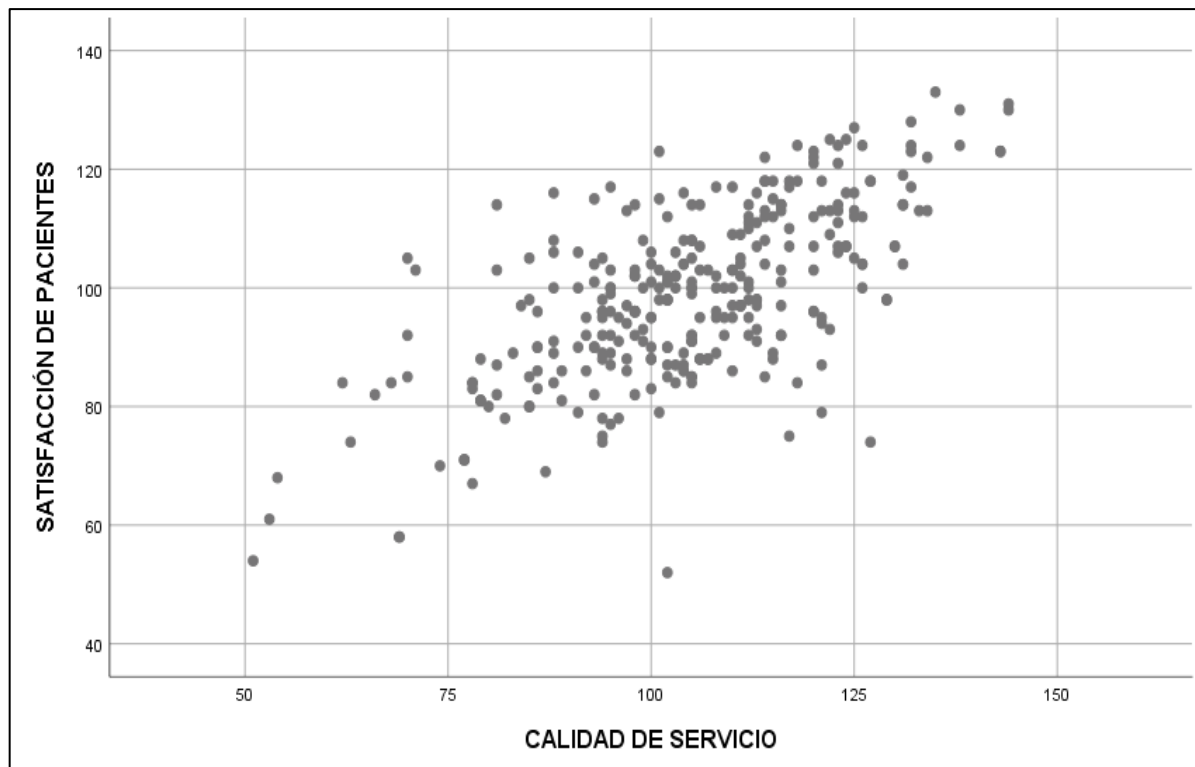
		Satisfacción de pacientes
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,786**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	310

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

En la tabla 23, se presentan los resultados de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, en dicha prueba se obtiene un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Asimismo, se obtiene un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.786 indicando que existe una correlación positiva y altamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Figura 15

Diagrama de dispersión de las variables calidad de servicio y satisfacción de los pacientes



En la figura 15, se observa los resultados del gráfico de dispersión de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del INEN, en ella se aprecia que existe una relación positiva y directa entre dichas variables. Por lo tanto, se puede decir que mientras se incrementan los puntajes la calidad de servicio de la misma manera se incrementan los puntajes de la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

H_1 : Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Tabla 24

Resultados de correlación entre la fiabilidad y satisfacción de los pacientes

		Satisfacción de pacientes
Fiabilidad	Correlación de Pearson	,562**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	310

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

En la tabla 24, se presentan los resultados de correlación entre fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, en dicha prueba se obtiene un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Asimismo, se obtiene un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.562 indicando que existe una correlación positiva y moderadamente significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Tabla 25

Resultados de correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes

		Satisfacción de los pacientes
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	,545**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	310

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

En la tabla 25, se presentan los resultados de correlación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, en dicha prueba se obtiene un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Asimismo, se obtiene un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.545 indicando que existe una correlación positiva y moderadamente significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

H₃: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Tabla 26

Resultados de correlación entre la seguridad y satisfacción de los pacientes

		Satisfacción de los pacientes
	Correlación de Pearson	,576**
Seguridad	Sig. (bilateral)	,000
	N	310

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

En la tabla 26, se presentan los resultados de correlación entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, en dicha prueba se obtiene un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Asimismo, se obtiene un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.576 indicando que existe una correlación positiva y moderadamente significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

H₄: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Tabla 27

Resultados de correlación entre la empatía y satisfacción de los pacientes

		Satisfacción de los pacientes
Empatía	Correlación de Pearson	,535**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	310

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

En la tabla 27, se presentan los resultados de correlación entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, en dicha prueba de obtiene un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Asimismo, se obtiene un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.535 indicando que existe una correlación positiva y moderadamente significativa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 5

H₀: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

H₅: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo –

2021.

Tabla 28*Resultados de correlación entre los elementos tangibles y satisfacción de los pacientes*

		Satisfacción de los pacientes
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	,748**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	310

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

En la tabla 28, se presentan los resultados de correlación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, en dicha prueba se obtiene un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Asimismo, se obtiene un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.748 indicando que existe una correlación positiva y altamente significativa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

El objetivo primordial del estudio es establecer en que medida la calidad del servicio de relaciona con la satisfacción de los pacientes del INEN durante el año 2021, puesto que se observa una serie de deficiencias que existe respecto a la calidad de atención y la falta de atención que causan malestar o insatisfacción en los pacientes que acuden al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Los cuestionarios que se utilizaron para recoger los datos pasaron por criterios de validez de contenido mediante criterio de jueces y confiabilidad, respecto al cuestionario de calidad de servicio evidencia un resultado de alfa de Cronbach de 0.871 mientras que el cuestionario de satisfacción de los pacientes presenta un alfa de Cronbach de 0.803; ambos cuestionarios presentan niveles de consistencia interna adecuados para el recojo de datos.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general se demuestra una correlación altamente significativa (R de Pearson = 0.786) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Olortegui (2017) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 201* donde se concluye que las variables analizadas se relacionan a un nivel muy fuerte basado en un resultado estadístico Rho de Spearman de 0.735. Esto evidencia que la calidad de servicio se asocia directamente con la satisfacción de los pacientes de una institución pública, estos resultados validan lo indicado por diversos autores, mencionando que la calidad de atención que se brinda en las instituciones de salud debe ser un tema prioritario y de mejora continua.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 1 se demuestra una correlación moderadamente significativa (R de Pearson = 0.562) entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021. Dichos resultados difieren relativamente con los obtenidos por Pérez (2018) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018* donde se concluye que la dimensión fiabilidad presenta una correlación altamente significativamente con la satisfacción del usuario mediante una correlación de Spearman de 0,735. Estos resultados evidencian que el paciente tiene la necesidad de sentirse seguro y confiado en el servicio que va a recibir en el establecimiento de salud.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 2 se demuestra una correlación moderadamente significativa (R de Pearson = 0.542) entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021. Dichos resultados concuerdan con los obtenidos por Maggi (2018) en su tesis *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* donde se concluye que la capacidad de respuesta presenta una correlación parcial con la satisfacción de las expectativas del paciente en el rango de calificación baja. Esto evidencia que para un paciente es importante las respuestas inmediatas a sus dudas o reclamos pues tienen que necesidad de confiar en el servicio que se recibe.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 3 se demuestra una correlación moderadamente significativa (R de Pearson = 0.576) entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021. Dichos resultados se asemejan con los obtenidos por Pérez (2018) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018* donde se concluye que la seguridad y la satisfacción del usuario presentan una relación altamente significativamente (Rho de Spearman=0.786). Estos resultados evidencian quizás la necesidad más importante para un paciente pues estos necesitan sentir que son bien atendidos y con la dedicación que le pone el personal médico y administrativo del centro de salud, su salud mejorara.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 4 se demuestra una correlación moderadamente significativa (R de Pearson = 0.535) entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021. Dichos resultados se asemejan parcialmente con los obtenidos por Pérez (2018) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un Hospital Público de Lima, 2018* donde se concluye que la dimensión empatía guarda una relación altamente significativamente con la satisfacción del usuario. Estos resultados evidencian que los pacientes sienten la necesidad de sentirse importante y bien atendidos, por tanto, se necesita un personal empático que sea capaz de comprender las necesidades de un paciente.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 5 se demuestra una correlación moderadamente significativa (R de Pearson = 0.748) entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021. Dichos resultados se relacionan con Pérez (2018) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*

donde se concluye que los elementos tangibles presentan una relación con la satisfacción del usuario a un nivel altamente significativamente. Estos resultados evidencian que los pacientes tienen la necesidad de atenderse con la mejor tecnología, un ambiente amplio, bien equipado y con un personal altamente calificado para poder salir airoso del tratamiento que viene llevando.

Los resultados alcanzados están en concordancia con los objetivos de la investigación pues se comprueba que las dos variables analizadas son importantes para las empresas, así como para los clientes en diferentes rubros como en el caso del rubro de salud.

Si bien es cierto, las investigación no es concluyente razón por la cual es pertinente mencionar que se continúen nuevas investigaciones que brinden mas luces sobre esta relación que permita establecer mejores condiciones para el desarrollo y posicionamiento de la empresa de salud.

5.2. Conclusiones

Primero. Respecto el objetivo general se demuestra la existencia de una relación positiva alta (R de Pearson = 0.786) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021, con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Se concluye que, la calidad de servicio es buena en el Instituto sin embargo los pacientes se encuentran medianamente satisfechos con la atención que reciben; en ese sentido, a medida que la calidad de atención mejore, la satisfacción de los pacientes será mejor.

Segundo. Respecto el objetivo especifica 1 se demuestra la existencia de una relación positiva moderada (R de Pearson = 0.562) entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021, con un nivel de significancia bilateral de 0.000. se

concluye que los pacientes no se sienten del todo confiados en la atención que reciben en el INEN, en ese sentido, en la medida que la fiabilidad que puedan transmitir el personal del INEN a los pacientes mejora sus niveles de satisfacción respecto a la atención que reciben.

Tercero. Respecto el objetivo específica 2 se demuestra la existencia de una relación positiva moderada (R de Pearson = 0.542) entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021, con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Se concluye que en algunos casos la respuesta a los requerimientos del paciente no es inmediato, la solución a los reclamos no es la adecuada incidiendo en los niveles de satisfacción del paciente; en ese sentido, en la medida que se mejore la capacidad de respuesta del personal mejora los niveles de satisfacción de los pacientes.

Cuarto. Respecto el objetivo específica 3 se demuestra la existencia de una relación positiva moderada (R de Pearson = 0.576) entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021, con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Se concluye que en existe deficiencias en el compromiso institucional a nivel individual y como equipo que no garanticen una seguridad adecuada a los pacientes; en ese sentido, en la medida que se mejore la seguridad en el INEN mejora los niveles de satisfacción de los pacientes.

Quinto. Respecto el objetivo específica 4 se demuestra la existencia de una relación positiva moderada (R de Pearson = 0.535) entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021, con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Se

concluye que en algunos casos el personal no tiene la capacidad de ponerse en el lugar del paciente, no comprendiendo las dificultades por la que atraviesa su salud; en ese sentido, en la medida que se mejore la empatía del personal mejora los niveles de satisfacción de los pacientes.

Sexto. Respecto el objetivo específica 5 se demuestra la existencia de una relación positiva alta (R de Pearson = 0.748) entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021, con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Se concluye algunos elementos con las que interactúa el paciente no son los adecuado o están en mal estado afectando su confort dentro del INEN; en ese sentido, en la medida que se mejore los eventos tangibles del establecimiento mejora los niveles de satisfacción de los pacientes.

5.3. Recomendaciones

En relación con la primera conclusión, habiéndose establecido la relación positiva, directa y altamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente, se recomienda a la Jefatura de calidad del INEN considerar la importancia de la calidad incluyendo en el POI estrategias que permitan desarrollar servicios innovadores y con valor agregado que mejore la percepción del usuario. Esta recomendación se realizará con las siguientes actividades:

- Fortalecer la confianza del paciente, estableciendo relaciones empáticas que les permita sentirse seguros y cómodos en el establecimiento de salud.
- Brindar una excelente atención a los pacientes.
- Anticipa a las necesidades de los pacientes, para ellos se debe establecer una relación cordial amical, calidad.
- Tener presente las habilidades de tu equipo de trabajo.

- Sé un profesional transparente y altamente profesional en las actividades con los pacientes.

En relación con la segunda conclusión, habiéndose establecido la relación positiva, directa y moderadamente significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, se recomienda a la jefa de consultorios considerar coordinar los equipos de trabajo con las diferentes áreas para realizar e implementar un plan de mejora continua en los consultorios, quizás rediseñarlos y mejorarlos con la finalidad de tener mejores niveles de satisfacción de los pacientes. Esta recomendación se realizará con las siguientes actividades:

- Formar equipos de trabajo multidisciplinario en las diferentes áreas.
- Establecer reuniones de trabajo semanales para el informe de los avances del plan.
- Implementar capacitaciones o taller para buscar mejorar en la relación y trato con los pacientes.

En relación con la tercera conclusión, habiéndose establecido la relación positiva, directa y moderadamente significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, se recomienda a los jefes de las diferentes áreas el empleo y la divulgación de la mejora continua que permita responder de manera directa e inmediata a los reclamos y quejas de los pacientes del INEN. Esta recomendación se realizará con las siguientes actividades:

- Implementar una política “el paciente siempre tiene la razón” de manera que el principal actor que requiere de atención es la atención.
- Reconocer rápidamente las quejas de los pacientes o sus familiares y responder rápidamente ofreciendo disculpas.

- Realizar grupos de trabajo para canalizar las importantes opiniones de los colaboradores en los tiempos no usados dentro de cada área del centro de salud que permita darle solución a sus problemas.
- Propiciar la implementación de un buzón de sugerencias para analizarlas opiniones y considerarlas importantes para las mejoras del INEN.

En relación con la cuarta conclusión, habiéndose establecido la relación positiva, directa y moderadamente significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, se recomienda a la jefa del personal capacitar de manera continua al personal en temas que guarden relación con la seguridad, buscando motivar un cambio de actitud del personal, fomentando una cultura de calidad. Esta recomendación se realizará con las siguientes actividades:

- Realizar talleres de capacitación de mejora de calidad de servicio.
- Realizar taller de motivación al personal mediante un psicólogo organizacional.
- Fomentar una cultura de calidad basado en principios, valores y ética profesional en todos los niveles del INEN.

En relación con la quinta conclusión, habiéndose establecido la relación positiva, directa y moderadamente significativa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, se recomienda al jefe de personal realizar capacitaciones basados en el desarrollo de capacidades de trato amable la paciente, atención de calidad y aplicar la sonrisa como una terapia. Esta recomendación se realizará con las siguientes actividades:

- Fomentar que lo primero en el INEN debe ser el saludo, la presentación y preguntar la paciente que le sucede.
- Fomentar acciones de mostrarse tranquilo frente a los pacientes.

- Se debe implementación acciones de buen trato al paciente, mostrándose cordial y sonreír con sinceridad con ellos.
- Escuchar activamente a los pacientes, para hacerlos sentir que son atendidos y son importantes para la política del INEN.
- Mostrar sentido de la responsabilidad.

En relación con la sexta conclusión, habiéndose establecido la relación positiva, directa y altamente significativa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, se recomienda a la Jefatura de calidad del INEN implementar un registro de historias médicas electrónicas que permita al paciente y profesional tener acceso a la información del paciente de una manera directa con la finalidad de garantizar una mejor atención así como incorporar en el presupuesto del año entrante un monto para la mejora de los elementos que la cual los pacientes interactúan a diario. Esta recomendación se realizará con las siguientes actividades:

- Realizar un diagnóstico sobre los materiales que están en mal estado.
- Realizar un presupuesto para la mejora de los elementos tangibles del hospital.
- Realizar un presupuesto para tener historias médicas electrónicas.

REFERENCIAS

- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. Logroño.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Blanco, M., Lobato, F. y Lobato, J. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. MacMillan.
- Bou, J. (1997). *Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos vía demanda*. Universitat Jaume.
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicas de Lima Este, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Diaz de Santos.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Diaz de Santos.
- Drucker, P. (1990). *Managament y liderazgo*. Gestión.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista innovar*, 15(25), 64 – 80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Fernández, P. y Bajac, H. (2004). *La gestión del marketing de servicios Principios y aplicaciones para la actividad gerencial* (4ª ed.). Granica.
- Gonzales, L. y Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>

- Guadalupe, F. (2019). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital general del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional UNEMI.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5109>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw–Hill Interamericana.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw–Hill Interamericana.
- Israel, L. (2011). *Calidad y servicios. Conceptos y herramientas*. ECOE ediciones.
- Kotler, P. (2012). *Dirección de marketing* (14ª ed.). Pearson.
- Kotler, P. y Armstrong, N. (2007). *Fundamentos del marketing* (11ª ed.). Pearson.
- Liljander, V. y Strandvik, T. (1995). *Diferentes estándares de comparaciones como determinantes de calidad de servicio*. *Revista Internacional de gestión de la industria de servicios*, 8(2), 148-169.
- López, E. (2013). *Cultura de la calidad de servicio*. Trillas.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Olortegui, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14320>

- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Manual de políticas y estrategias nacionales de calidad: un enfoque práctico para desarrollar políticas y estrategias para mejorar la calidad de la atención*.
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/272357>
- Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua Nicaragua. Febrero 2017* [Tesis de maestría, Universidad nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional UNAN.
<https://repositorio.unan.edu.ni/7910/>
- Panez, A. (2018). *La calidad de atención de servicios*. Morata.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). *Comunicación y control procesos en la entrega de calidad del servicio*. McGraw Hill interamericana.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestion de servicios*. McGraw Hill interamericana.
- Parra, R. y Toro, I. (2006). *Métodos y conocimiento. Metodología de la investigación*. Fondo editorial de la Universidad EAFIT.
- Pérez, C. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
- Prats, P. (2011). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. Aenor.
- Reaño, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.

- <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* [Tesis doctoral, Universidad Católica San Antonio]. Repositorio Institucional UCAM. <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/1638>
- Sanz, A. (2017). *Calidad y satisfacción en la asistencia sanitaria de la Clínica Odontológica de la USAL* [Tesis de pregrado, Universidad de Salamanca]. Repositorio Institucional USAL. <https://gredos.usal.es/handle/10366/137153>
- Thompson, P. (2016). *Administración estratégica* (18ª ed.). McGraw Hill.
- Torres, L. y Jaramillo, E. (2015). *El estado del arte. Metodología de la investigación*. Pirámide.
- Valls, W., Román, V., Chica, C. y Salgado, G. (2017). *La calidad de servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Zambrano, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis – Clínica Nefrodial Lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20343>
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), Surquillo - 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021?	Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021. Objetivos específicos Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021. Determinar la relación entre la capacidad de	Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021 Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021 Existe relación significativa entre la	Variable 1: Calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Fiabilidad	- Servicio comprometido - Cumplimiento de promesas - Eficacia de atención	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno: [24-28) Regular: [18-24) Malo: [10-18)
			Capacidad de respuesta	- Rapidez de atención - Tiempo de espera. - Disponibilidad del personal.		Bueno: [24-30) Regular: [18-24) Malo: [9-18)
Seguridad	- Sentimiento de seguridad - Confianza. - Comportamiento confiable	Bueno: [24-30) Regular: [17-24) Malo: [9-17)				
Empatía	- Comprensión. - Atención personalizada		Bueno: [21-26) Regular: [15-21)			

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021?	respuesta y la satisfacción del paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.	capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021 Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021		- Proactividad		Malo: [8-15)
			Elementos tangibles	- Equipamiento moderno. - Instalación física adecuada - Apariencia del personal		Bueno: [24-30) Regular: [18-24) Malo: [9-18)
¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021?	satisfacción del paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.	significativa entre la seguridad y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021 Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021	Variable 2: satisfacción del paciente			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021?			Información	- Accesibilidad del personal - Información suministrada - Confidencialidad	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno: [22-29) Regular: [16-22) Malo: [8-16)
			Aspectos profesionales	- Experticia del personal - Respuestas satisfactorias - Preocupación por el paciente		Bueno: [21-30) Regular: [15-21) Malo: [9-15)
¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021?			Capacidad técnica	- Laboratorios implementados.		Bueno: [24-30) Regular: [17-24)

Neoplásicas, Surquillo - 2021? ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021?	Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2021.	Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo - 2021		- Ambientes señalizados - Maquinas modernas		Malo: [6-17)
			Ambiente de confianza	- Cortesía del médico. - Trato personalizado - Cortesía		Bueno: [24-30) Regular: [17-24) Malo: [6-17)
			Percepción del paciente de particularidades	- Tiempo de espera - Admisión y facturación. - Confort y limpieza		Bueno: [24-30) Regular: [17-24) Malo: [6-17)
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticas utilizadas		
Tipo: Descriptiva correlacional Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo	Población 1600 pacientes de los 5 módulos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Muestra: 310 pacientes, muestra no probabilística de tipo intencional.	Variable 1: Calidad de servicio Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de calidad de servicio. Variable 2: Satisfacción del paciente. Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de satisfacción del paciente.		Estadísticos descriptivos - Tabla de frecuencia - Tabla de contingencia - Gráfico de barras Medidas de dispersión Desviación estándar Estadísticos inferenciales - R de Pearson		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Este cuestionario contiene una serie de proposiciones relativas a la percepción de la calidad de servicio en el INEN, por tanto, se le pide marcar las proposiciones con la mayor sinceridad posible Tu colaboración será confidencial y muy apreciada que ayude a mejorar el servicio en el Instituto.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	El personal de informes le orienta correctamente	1	2	3	4	5
2	La cita se cumple en el horario programado	1	2	3	4	5
3	Se respeta el orden de llega de los pacientes para su atención.	1	2	3	4	5
4	Usted obtuvo citas con facilidad puesto que siempre están disponibles	1	2	3	4	5
5	Su historial medica se encuentra disponible al momento de su atención.	1	2	3	4	5
6	El personal médico es de confianza para atender las dolencias que tiene.	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
7	La atención en la caja es rápida.	1	2	3	4	5
8	La admisión al SIS es rápida.	1	2	3	4	5
9	La atención en la toma de pruebas de laboratorio es inmediata.	1	2	3	4	5
10	La atención en la toma de pruebas radiológicas es inmediata.	1	2	3	4	5
11	La atención en la farmacia es inmediata.	1	2	3	4	5
12	Las quejas que usted realiza con atendidas rápidamente.	1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
13	Se respeta su privacidad en el consultorio.	1	2	3	4	5
14	El medico realiza un examen minucioso para saber que lo aqueja	1	2	3	4	5

15	El médico le brinda el tiempo necesario en su cita medica	1	2	3	4	5
16	El médico que lo atendió le inspira confianza	1	2	3	4	5
17	Al momento de realizar sus trámites en el INEN se siente seguro	1	2	3	4	5
18	Se le ha realizo un examen físico competo para detectar su dolencia.	1	2	3	4	5
EMPATÍA						
19	El personal de consulta le trato con amabilidad	1	2	3	4	5
20	El médico mostró interés en la solución de su dolencia.	1	2	3	4	5
21	El médico es explícito en la explicación de su diagnóstico.	1	2	3	4	5
22	El médico le hace entender los medicamento que debe tomar	1	2	3	4	5
23	Usted comprendió los procedimientos que le realizaron.	1	2	3	4	5
24	Considera que el trato del personal es el adecuado para la Institución.	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
25	Los carteles y avisos son los adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5
26	Los consultorios y sala de espera se encuentran aseados y cómodos.	1	2	3	4	5
27	Los consultorios cuentan con equipos disponibles para su atención.	1	2	3	4	5
28	Los consultorios externos cuentan con elementos materiales atractivos y visualmente claros.	1	2	3	4	5
29	El personal de consulta externa es calificado para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5
30	Los materiales del INEN están en buen estado	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Este cuestionario contiene una serie de proposiciones relativas a la percepción de la satisfacción que sientes respecto a la atención dentro del INEN, por tanto, se le pide marcar las proposiciones con la mayor sinceridad posible Tu colaboración será confidencial y muy apreciada que ayude a mejorar el servicio en el Instituto.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
INFORMACIÓN						
1	El personal médico siempre tiene su nombre a la vista del paciente.	1	2	3	4	5
2	Usted recibió charlas sobre el cuidado de su salud.	1	2	3	4	5
3	El médico que lo atendió mantuvo la confidencialidad de su información.	1	2	3	4	5
4	Le brindaron información clara y precisa sobre su salud.	1	2	3	4	5
5	La señalización en el INEN es la correcta	1	2	3	4	5
6	Sus familiares reciben información de su salud adecuadamente	1	2	3	4	5
ASPECTOS PROFESIONALES						
7	El personal de consultorios lo saludo y se identificó correctamente.	1	2	3	4	5
8	El médico que lo atiende es un especialista en su dolencia	1	2	3	4	5
9	Considera que todos los médicos que lo atienden tienen una buena formación profesional	1	2	3	4	5
10	Los médicos tienen una alta vocación de servicio	1	2	3	4	5
11	Los médicos que lo atienden se preocupan constantemente por su salud.	1	2	3	4	5
12	Los médicos que lo atienden le hacen un seguimiento por atención médica.	1	2	3	4	5
CAPACIDAD TÉCNICA						
13	El personal de consultorios se mostró interesado en solucionar su dolencia	1	2	3	4	5

14	Usted considera que el personal del INEN tiene las competencias profesionales necesarias para atender.	1	2	3	4	5
15	El médico resolvió rápidamente el problema que lo aqueja	1	2	3	4	5
16	Los materiales y equipos de los consultorios se encuentran operativos.	1	2	3	4	5
17	Los equipos del INEN están operativos, y son modernos	1	2	3	4	5
18	El personal asistencial del médico se encuentra altamente preparado.	1	2	3	4	5
AMBIENTE DE CONFIANZA						
19	El personal o médico que lo atendió le inspiró confianza.	1	2	3	4	5
20	El medico absuelve sus dudas con mucha dedicación.	1	2	3	4	5
21	Considera que los médicos son empáticos con los pacientes.	1	2	3	4	5
22	El personal de atención siempre le orienta amablemente.	1	2	3	4	5
23	El personal se preocupa porque los pacientes tengan la mejor atención.	1	2	3	4	5
24	Los médicos que lo atienden son atentos son los pacientes.	1	2	3	4	5
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DE PARTICULARIDADES						
25	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio	1	2	3	4	5
26	La farmacia cuenta con todos los medicamentos que el médico le receto	1	2	3	4	5
27	El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado.	1	2	3	4	5
28	Su atención se realizó en el momento programado.	1	2	3	4	5
29	La sala de espera está limpia, aseada y ordenada.	1	2	3	4	5
30	La sala de espera cuenta con buena ventilación.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [x]

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [x]

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1075289969&o=1792664796&lang=es&ts=1

feedback studio Sofia Marilu Vera Neciosup CALIDAD DE SERVICIO Y S... /0

EMPRESAS

TESIS
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS (INEN), SURQUILLO - 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
SOFIA MARILU VERA NECIOSUP
ORCID: 0000-0002-7484-6362

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

Resumen de coincidencias

10 %

1	repositorio.autonoma.e...	8 %
Fuente de Internet		
2	hdl.handle.net	2 %
Fuente de Internet		

Página: 1 de 120 Número de palabras: 22274 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 23°C Parc. soleado 12:25 30/03/2022

**Anexo 5. Declaración jurada que acredita la recolección de datos en el
Instituto Nacional de Enfermedades neoplásicas**

DECLARACIÓN JURADA




Yo, SOFIA MARILU VERA NECIOSUP, identificada con DNI N° 72920163 y con domicilio Av. Nogales 251, Torre 10 – Dpto. 1305, El Agustino.

Declaro bajo juramento:

1. La tesis presentada: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS (INEN), SURQUILLO – 2021, es de mi autoría.
2. Haber realizado la encuesta a los pacientes que acuden a consultorios externos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, duplicados, ni copiados.

Lima, 09 de diciembre de 2021


SOFIA MARILU VERA NECIOSUP
DNI N° 72920163

Se legaliza (n) la (s) firma (s),
no el contenido.

LEGALIZACION
A LA VUELTA →

Anexo 6. Base de datos

Variable 1. Calidad de servicio

VARO 0001	VARO 0002	VARO 0003	VARO 0004	VARO 0005	VARO 0006	VARO 0007	VARO 0008	VARO 0009	VARO 0010	VARO 0011	VARO 0012	VARO 0013	VARO 0014	VARO 0015	VARO 0016	VARO 0017	VARO 0018	VARO 0019	VARO 0020	VARO 0021	VARO 0022	VARO 0023	VARO 0024	VARO 0025	VARO 0026	VARO 0027	VARO 0028	VARO 0029	VARO 0030
5	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	1	3	4	3	3	2	2	2	4	2
4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	4
5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	2	3	3	4	4	3
4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	3
4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4
4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	4	3	2	2	5	4	
3	4	4	1	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	1	4	4	3	3
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
4	4	2	5	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2
3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2
3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	3
4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	4
4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	4	4	3	4	3	3	3	2
5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	4	4	4	4
4	4	5	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	1	4	3	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4
4	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	1	4	4	4	4
4	4	2	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4
4	4	4	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	2	2	2	4	4	4	3	2	4	4	5	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	5	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4
4	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4
4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	3	3	5	5
3	4	2	1	2	2	2	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2
4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	4
4	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4
3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	2	4
3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3
5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	5	5	5	5	3	2	4	4	4	5	5	5	4
4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
4	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1	2	2
4	3	4	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4

3	3	4	4	2	2	4	5	4	2	4	4	5	5	2	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
5	5	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	3	5	5	2	4	5	4	4	4	3	
4	4	5	2	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	
4	2	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	
4	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	2	4	3	3	3	
4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	2	4	5	5	4	4	
4	2	3	5	1	2	1	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4
4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	5	4	5	4	2	2	2	5	3	4	4	4	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	2	4	1	4	4	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3
5	2	5	3	4	4	2	5	2	4	5	2	4	3	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	3	4	2	1	5	4	4	5	1	4	5	5	1	3	5	1	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	1	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
5	2	5	3	4	1	1	4	5	4	3	4	2	1	4	1	3	4	4	3	5	1	1	3	3	2	4	4	4	4	4
4	4	1	1	4	2	2	2	4	4	1	4	4	4	1	1	2	2	4	4	1	4	4	1	1	5	4	2	2	2	2
5	5	4	5	2	1	4	4	1	5	5	1	4	2	5	4	4	3	2	3	4	4	2	5	4	1	2	4	1	3	3
4	4	2	2	2	4	4	1	4	4	2	4	1	3	2	2	4	1	4	1	2	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4
5	5	5	2	5	5	5	5	2	1	5	1	5	2	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
4	2	4	1	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	2	2	4	1	3	4	1	4	2	2	3	3	3	3	2	4	4
3	4	4	1	4	3	5	5	2	4	1	4	4	5	5	4	5	3	3	4	1	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3
4	5	1	5	3	3	4	4	4	2	5	2	1	2	3	5	2	5	1	1	4	4	4	4	5	2	1	1	1	4	4
4	4	2	5	2	1	4	3	2	3	2	4	4	4	4	1	3	2	3	4	4	1	1	1	1	3	4	4	4	2	2
4	4	4	1	4	2	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	2	2	4
5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	1	1	5	5	5	2	5	4	2	5	5	4	2	5	4	4	5	4	2	5	4	1	2	4	5	2	5	5
5	3	3	2	5	2	4	3	3	5	3	4	4	2	4	4	4	1	3	1	4	3	3	4	3	5	4	2	4	4	4
4	2	4	3	4	3	1	1	2	1	4	1	2	4	3	4	2	4	2	4	4	1	3	2	3	4	1	4	3	2	2
4	1	2	2	2	1	3	3	4	4	1	4	4	4	1	4	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	3	3	1	4	4
4	4	4	2	2	2	4	3	4	1	4	2	3	1	4	2	3	3	3	4	1	3	3	4	4	1	4	1	2	3	3
4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	2	5	5	2	1	5	5	5	5	1	3	4	5	5	1	5	5
3	3	3	5	4	1	4	4	3	4	4	1	4	4	4	1	4	3	1	1	2	3	3	4	4	2	4	2	5	1	1
3	4	4	4	4	4	2	4	1	2	3	4	3	2	2	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3

4	4	4	3	2	2	4	2	5	4	5	4	5	2	5	3	1	4	4	4	5	2	4	5	1	5	3	3	2	5	
3	4	2	3	3	2	4	2	3	4	4	4	4	2	1	2	4	4	2	1	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4
4	4	2	3	5	2	2	3	4	3	4	3	2	3	1	4	1	1	4	4	2	3	1	4	3	4	2	2	3	4	
5	3	5	2	4	4	4	1	1	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	1	
3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	1	1	3	1	4	3	3	2	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	
4	3	2	5	3	3	4	4	4	1	3	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	3	4	4	4	4	
3	2	4	1	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	1	3	1	3	3	1	4	1	4	3	2	3	3	2	1	2	
4	3	3	4	3	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	
3	2	3	5	4	4	4	3	4	2	4	1	4	4	4	2	3	1	3	4	2	2	3	4	4	2	2	4	4	3	
5	3	2	5	4	2	4	4	4	1	4	4	2	3	2	4	2	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	
4	3	2	3	3	1	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	2	5	2	1	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	
4	2	4	5	5	4	4	1	3	2	3	5	5	5	1	2	4	5	4	4	2	2	2	3	3	2	4	2	4	2	
3	4	4	1	4	4	1	5	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	5	2	5	4	5	1	5	4	2	5	2	5	
4	3	5	2	4	4	5	5	4	5	4	5	1	5	4	4	2	4	1	4	2	5	4	4	2	2	4	1	4	5	
5	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	1	2	1	2	2	1	5	4	1	2	4	3	4	4	5	2	4	4	4	
4	4	3	5	5	4	5	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	4	4	3	4	4	4	1	
4	3	4	5	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	2	2	1	4	1	3	4	3	1	1	1	1	4	4	3	
4	1	4	5	4	1	1	1	5	1	4	5	5	2	4	1	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	1	4	
5	2	1	3	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	1	4	2	2	4	4	4	1	3	1	2	4	3	3	
4	4	5	4	2	4	1	2	4	1	5	4	2	1	4	1	4	4	5	1	4	4	2	1	4	5	4	4	4	4	
4	2	4	2	4	5	4	4	4	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	5	5	
4	5	2	2	1	5	4	5	4	4	5	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	1	1	1	3	1	3	4	1	2	
4	5	5	1	5	4	2	1	2	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	2	1	4	4	5	4	4	4	
4	3	4	4	4	5	4	4	5	1	5	4	4	5	4	5	2	1	5	4	5	2	1	5	2	2	5	4	4	1	
5	4	2	3	4	4	2	5	4	4	5	4	2	4	5	2	5	4	5	4	4	2	1	4	1	4	2	2	4	4	
5	4	5	5	5	2	5	5	4	2	5	5	1	4	5	4	5	4	2	1	4	5	4	4	5	2	5	1	5	4	
5	4	5	2	5	1	2	4	4	1	4	4	1	5	2	5	4	5	3	4	4	4	5	4	2	1	5	4	4	4	
5	3	1	1	4	5	4	2	5	2	2	4	5	4	5	1	5	2	1	5	2	1	2	4	4	5	5	1	5	4	
4	2	3	1	2	5	4	5	4	2	4	1	4	5	4	5	1	4	5	4	5	3	2	5	4	4	5	4	5	4	
5	4	5	3	3	5	1	1	2	5	2	5	5	1	1	2	2	1	5	1	5	1	1	1	1	3	4	2	2	1	
4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	1	5	2	1	4	5	4	4	4	4	5	2	2	4	4	5	4	1	4	
5	3	2	5	4	1	2	4	4	1	1	5	2	4	5	1	1	5	1	5	2	2	5	4	5	2	5	1	5	4	
5	4	5	5	5	1	4	5	4	5	1	4	5	1	2	4	4	2	2	5	4	4	4	2	4	4	5	4	2	2	
5	4	1	4	1	5	4	5	4	1	2	5	4	5	4	2	4	5	4	1	5	4	1	4	5	4	5	4	4	5	
3	2	4	5	4	5	1	4	4	4	5	4	5	1	5	4	5	1	5	4	5	3	3	5	4	1	4	5	2	5	
5	1	5	2	4	4	5	4	5	4	5	3	3	1	1	1	5	4	2	2	4	4	5	3	1	4	3	1	4	5	
4	4	4	1	3	2	5	1	3	5	4	5	2	5	4	3	3	4	1	3	3	2	4	1	2	4	4	3	3	2	
4	5	2	5	4	4	2	5	3	2	2	2	2	4	5	4	5	4	1	5	1	2	3	2	5	3	3	4	5	4	
5	2	5	4	5	5	4	4	1	4	2	4	1	2	5	2	2	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	1	3	4	
5	4	4	3	1	5	4	2	1	2	3	2	1	4	4	5	4	2	4	1	4	1	3	2	5	4	1	5	4	4	
5	4	5	3	4	5	4	1	4	2	1	4	5	1	2	4	2	2	1	4	5	2	4	5	3	1	5	4	5	4	
5	1	5	1	4	1	2	5	4	5	4	1	2	4	5	2	4	4	4	5	1	4	4	5	2	4	4	2	2	2	
4	3	3	5	2	4	3	4	4	5	2	2	5	4	1	3	1	4	5	4	5	3	1	2	4	2	3	3	4	4	
5	4	2	2	5	4	4	2	2	4	4	5	2	4	4	1	4	5	2	5	4	2	4	4	4	2	1	4	4	4	
4	5	4	3	3	3	4	5	4	2	5	1	4	2	1	4	5	1	5	2	2	5	4	1	1	4	5	4	5	1	
5	4	4	3	4	4	5	4	2	2	4	1	4	1	2	2	1	2	1	1	1	3	4	3	3	4	2	1	2	2	
4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	5	3	2	5	3	4	3	5	2	2	5	5	2	3	5	4	2	5	
4	2	3	2	5	5	5	5	2	5	3	2	4	5	2	2	5	5	3	3	3	2	2	2	5	2	2	5	2	2	
4	5	2	2	5	2	4	2	2	5	5	2	5	5	3	2	2	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	3	5	
4	2	2	2	4	3	2	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	2	4	3	3	4	2	5	2	5	

Variable 2. Satisfacción de pacientes

VAR 01	VAR 02	VAR 03	VAR 04	VAR 05	VAR 06	VAR 07	VAR 08	VAR 09	VAR 10	VAR 11	VAR 12	VAR 13	VAR 14	VAR 15	VAR 16	VAR 17	VAR 18	VAR 19	VAR 20	VAR 21	VAR 22	VAR 23	VAR 24	VAR 25	VAR 26	VAR 27	VAR 28	VAR 29	VAR 30
1	2	4	3	4	1	4	3	1	1	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2
4	3	4	3	2	2	1	2	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	1	3	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	5	3	3	4	5	3	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	2	1	1	2	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	5	2	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4
4	4	3	1	3	3	4	3	4	1	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4
4	3	2	3	2	1	3	5	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
4	4	4	1	3	2	2	3	1	1	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
3	3	3	3	5	3	3	4	3	2	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
5	5	5	1	2	5	3	1	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5
3	3	3	2	4	2	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	1	1	3	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	3	3	3	1	4	3	5	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4
4	4	4	1	2	3	2	1	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	5	2	1	3	4	3	1	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3
2	2	3	3	1	2	2	1	5	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
5	5	5	1	3	1	1	3	5	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4
5	4	4	2	1	3	2	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	1	4	2	1	3	5	2	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	3	3	3	5	1	2	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	5
3	4	3	2	1	3	5	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
1	2	2	1	4	2	3	5	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
2	4	4	2	3	2	1	3	1	3	2	4	4	5	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5
4	3	2	2	3	1	5	2	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	2	1	2	4	1	1	1	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	3	4	1	4	2	3	5	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4
3	4	4	2	1	1	1	5	1	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	2	5	3	3	5	2	1	1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4
4	3	3	5	3	2	1	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4
5	3	4	3	2	3	4	1	3	2	1	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
3	2	3	3	3	3	1	1	3	1	1	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4
3	3	3	2	3	2	2	4	1	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	3	4	3	2
3	2	3	1	1	3	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2
4	3	2	1	3	1	1	3	5	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
3	4	3	4	2	1	1	3	3	3	1	3	4	3	3	3	2	4	2	4	2	4	3	3	2	3	2	4	3	4
4	4	2	1	2	2	3	4	2	1	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	1	1	3	3	3
2	2	2	3	1	2	1	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	1	2	1	1	3	5	1	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3
2	4	5	1	1	2	3	2	5	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	2
5	5	5	3	4	1	2	5	2	2	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
4	4	4	3	3	3	1	4	4	1	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
2	2	2	1	3	2	1	5	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1
4	4	4	3	5	1	5	5	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3

4	4	4	2	3	3	2	3	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	3	2
4	4	4	5	3	3	1	4	5	2	1	3	3	3	4	4	4	5	3	2	3	1	1	1	1	1	5	5	5	5	4
3	4	4	2	1	1	1	2	5	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	
4	4	5	1	3	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	
4	4	3	2	1	1	3	1	1	2	1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	3	
4	5	5	3	2	1	1	4	1	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
3	3	4	1	1	3	4	4	4	2	3	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	1	3	4	3	3	
5	5	5	2	2	2	3	1	4	1	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	
4	5	4	1	1	1	1	5	1	3	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
5	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
4	4	5	2	1	3	3	5	2	1	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	
2	3	2	1	2	1	1	5	4	1	1	2	2	2	3	4	3	4	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	
4	3	3	1	4	1	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	1	1	3	3	5	2	1	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	1	2	4	2	1	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	5	3	1	1	1	3	1	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	4	5	1	2	1	2	2	3	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
4	5	4	3	2	2	3	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	
4	4	4	1	3	3	2	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
2	5	4	2	5	1	1	3	3	1	1	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4
4	4	2	3	3	3	1	2	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	1	2	2	4	1	3	2	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	4	1	4	1	2	5	4	2	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
4	5	5	3	1	3	5	4	4	3	2	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
5	4	4	4	2	2	4	1	5	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	4	3	1	3	4	1	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	1	1
4	2	4	2	2	4	1	1	4	3	1	5	5	5	5	2	1	5	1	5	2	5	5	1	5	5	1	2	2	2	1
1	5	2	1	5	3	3	1	3	2	1	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	2	2	4	1	3	4	3	2	5	5
4	4	4	3	3	3	2	1	5	2	4	4	3	5	5	2	4	1	4	4	5	5	4	5	3	3	4	2	4	4	4
4	2	3	4	2	3	4	5	2	3	1	3	3	4	4	4	2	5	2	1	2	3	5	2	5	1	1	2	2	2	2
4	3	2	1	4	1	1	2	3	3	2	2	1	4	3	2	3	2	4	4	4	4	1	3	2	3	4	2	2	1	1
4	4	1	4	2	2	2	3	1	3	2	4	2	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	1	4	4	2	1	1	1	1
1	4	4	2	3	1	1	1	5	3	4	1	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	4	5	5	4	5	2	3	3	3
5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	1	5	5	5	2	5	4	2	5	5	4	2	5	4	4	5	2	2	3	3
4	5	4	3	4	4	4	4	3	1	1	5	2	4	3	3	5	3	4	4	2	4	4	4	1	3	1	3	2	4	4
2	4	2	3	2	3	4	1	1	1	4	4	3	1	1	2	1	4	1	2	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4
3	1	3	1	3	1	1	5	5	3	2	2	1	3	3	4	4	1	4	4	4	1	4	4	2	4	2	1	1	1	1
4	3	2	5	5	1	1	4	1	1	1	2	2	4	3	4	1	4	2	3	1	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4
3	2	3	2	2	1	2	5	2	1	2	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	2	5	2	1	5	4	3	3	4	4
2	5	5	2	4	3	3	1	5	3	3	3	4	3	2	2	3	4	1	1	3	4	2	1	4	4	3	3	4	4	4
3	3	2	4	2	3	1	1	5	2	1	4	4	2	4	1	2	3	4	3	2	2	3	1	2	4	4	2	3	2	2
4	1	3	2	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	1	4	4	4	2	4	3	1	4	4	1	4	4	3	3	2	2

5	3	4	1	3	2	2	1	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	2	1	4	3	3	
3	4	2	2	1	2	2	2	5	1	1	2	2	3	4	3	4	3	3	2	3	1	4	1	1	4	4	2	2	2	
3	3	3	2	2	2	4	5	3	3	2	4	4	4	1	1	4	4	2	4	2	4	2	4	4	3	3	2	4	2	
3	4	1	4	3	1	1	4	4	1	1	4	2	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	1	3	2	2	2	
2	2	3	5	3	2	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4	1	3	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	2
4	4	4	1	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	1	3	1	3	3	1	1	1	1	
4	4	4	4	2	3	4	3	1	3	2	3	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	1	3	1	1	3	
1	5	1	3	4	4	1	5	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	1	4	4	2	3	1	3	4	1	2	2	2	
4	2	5	1	5	1	2	5	1	3	1	4	2	4	4	4	1	4	4	2	3	2	4	2	5	5	5	5	5	3	
5	5	5	3	4	2	3	2	2	2	4	5	4	2	4	5	4	4	5	5	1	5	5	4	2	2	4	1	1	4	
3	3	4	2	3	2	4	5	5	2	4	5	4	4	1	3	2	3	5	5	5	1	2	4	5	4	4	2	1	2	
5	5	5	3	1	4	3	5	5	4	2	4	4	1	5	4	4	5	4	5	5	1	5	4	5	4	5	2	2	3	5
4	2	4	4	2	3	3	5	4	3	2	4	4	5	5	4	5	4	5	1	5	4	4	2	4	1	4	5	4	4	
2	4	1	4	4	5	1	4	2	1	4	5	2	5	4	4	4	4	2	4	2	5	1	4	5	4	2	2	2	2	
4	1	1	1	2	3	4	4	2	4	1	5	4	5	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	
4	2	4	1	2	5	4	5	3	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1	4	2	2	4	
4	3	3	1	4	3	2	5	3	2	3	4	1	1	1	5	1	4	5	5	2	4	1	1	4	4	4	2	2	2	
1	4	2	2	3	1	5	1	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	2	2	2	5	
4	4	1	2	4	4	3	3	5	4	4	2	4	1	2	4	1	5	4	2	1	4	1	4	4	5	1	1	2	4	
4	2	1	4	3	3	2	5	1	4	3	4	5	4	4	1	4	5	4	4	4	1	4	5	4	4	4	2	2	2	
3	5	2	4	2	1	1	5	3	4	2	1	5	4	5	4	4	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	4	
5	4	4	2	1	4	2	4	5	1	3	5	4	2	1	2	2	4	2	4	5	4	5	4	2	4	2	3	2	5	
1	4	3	3	1	4	1	3	5	3	3	4	1	4	4	5	4	5	4	5	2	1	2	4	1	5	1	4	2	2	
4	3	1	3	3	2	3	4	5	1	1	4	4	2	5	4	4	5	4	2	4	5	2	5	4	5	4	2	1	1	
5	2	5	3	4	4	3	3	1	2	1	5	2	5	5	4	2	5	5	1	4	5	4	5	4	2	1	2	2	5	
4	4	1	3	3	1	2	1	1	1	3	5	4	4	4	1	4	1	2	5	2	2	1	2	1	5	4	2	1	1	
2	4	5	3	1	2	4	4	3	1	1	4	5	4	2	5	2	2	4	5	4	5	1	5	2	1	2	2	1	2	
5	1	2	2	4	4	5	3	4	3	3	2	5	4	5	4	2	4	1	4	5	1	5	1	4	5	4	2	1	5	
5	2	4	2	2	3	3	3	5	4	2	4	5	1	1	2	5	2	5	5	1	1	2	2	1	5	1	2	1	5	
5	4	2	1	5	2	1	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	1	5	4	4	5	4	4	1	2	5	
5	1	4	4	4	3	3	1	5	3	4	4	1	2	4	4	1	1	5	2	4	5	1	1	5	1	5	2	2	5	
1	1	2	2	5	5	2	2	4	3	4	5	4	4	2	1	1	1	2	4	2	2	1	3	1	4	1	2	2	5	
4	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2	1	5	4	5	4	1	2	5	4	5	4	2	4	5	4	1	3	3	4	
1	4	4	1	3	4	2	3	2	2	3	4	5	1	4	4	4	5	4	5	1	5	4	5	1	5	4	1	2	4	
4	5	1	2	5	2	2	1	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	1	1	1	5	4	2	2	2	5	
3	3	4	3	1	4	1	1	4	2	2	3	2	5	1	3	5	4	5	2	5	4	3	3	4	1	3	2	2	5	
4	4	1	4	1	4	5	4	1	4	3	4	4	2	5	3	2	2	2	4	5	4	5	4	1	5	1	1	1	5	
5	2	5	3	2	2	2	5	5	2	4	5	5	4	2	1	4	2	4	1	2	5	2	2	5	5	4	2	2	4	
5	4	2	4	3	1	1	4	2	2	2	4	1	5	5	4	5	2	1	4	5	4	5	4	1	2	2	1	2	5	
5	2	5	3	5	3	4	5	4	3	3	4	5	1	1	4	2	1	4	5	1	2	4	2	2	1	4	2	1	4	
4	5	4	1	1	2	5	3	4	3	3	3	1	2	5	4	5	4	1	2	4	5	2	4	4	5	2	2	2	4	
1	2	2	5	3	5	5	2	3	5	5	2	4	3	4	4	5	2	2	5	4	1	3	1	4	5	4	2	1	2	
4	2	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	2	2	4	4	5	2	4	4	1	4	5	2	5	2	2	4	
5	4	4	5	5	3	5	3	4	3	3	3	3	4	5	4	2	5	1	4	2	1	4	5	1	5	2	2	2	4	
4	1	5	4	4	3	5	2	3	4	4	4	4	1	5	1	1	1	4	4	2	4	1	2	5	1	2	3	3	4	
2	5	2	3	3	3	4	4	5	4	4	1	2	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	
5	2	5	5	1	5	5	5	2	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	5	2	3	2	2	5	5	5	3	3	
4	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	
5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4	5	2	2	4	5	2	2	3	3	5	4	2	5
3	2	5	5	1	5	4	2	5	4	3	5	2	2	4	4	4	5	3	5	5	2	2	5	2	4	4	2	4	3	

Anexo 7. Plan de mejora

Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), Surquillo - 2021

PLAN DE ACTIVIDADES DE CALIDAD DE SERVICIO						
Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Acción 1: Fiabilidad	Coordinar los equipos de trabajo con las diferentes áreas para realizar e implementar un plan de mejora continua en los consultorios, quizás rediseñarlos y mejorarlos con la finalidad de tener mejores niveles de satisfacción de los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> - Formar equipos de trabajo multidisciplinario en las diferentes áreas. - Establecer reuniones de trabajo semanales. - Implementar capacitaciones o taller para buscar mejorar en la relación y trato con los pacientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de trabajo - Capacitaciones 	3 meses	Jefe de personal Personal medico Personal administrativo	S/ 1 000
Acción 2: Capacidad de respuesta	Emplear y la divulgar la mejora continua que permita responder de manera directa e inmediata a los reclamos y quejas de los pacientes del INEN	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la política "el paciente siempre tiene la razón" - Reconocer las quejas de los pacientes o sus familiares ofreciendo disculpas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de trabajo - Capacitaciones - Buzón de sugerencias 	Permanente	Jefe de personal Personal medico Personal administrativo	S/ 500

		<ul style="list-style-type: none"> - Realizar grupos de trabajo para analizar las opiniones de los colaboradores. - Crear un buzón de sugerencias. 				
Acción 3: Seguridad	Capacitar de manera continua al personal en temas que guarden relación con la seguridad, buscando motivar un cambio de actitud del personal, fomentando una cultura de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar talleres de capacitación de mejora de calidad de servicio. - Realizar taller de motivación al personal. - Fomentar una cultura de calidad basado en principios, valores y ética profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones - Taller motivacional 	Permanente	Psicólogo organizacional Jefe de personal Personal médico y administrativo.	S/ 3 000
Acción 4: Empatía	- Realizar capacitaciones basados en el desarrollo de capacidades de trato amable la paciente, atención de calidad y aplicar la sonrisa como una terapia	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar que lo primero en el INEN debe ser el saludo, la presentación. - Fomentar acciones correctas frente a los pacientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de trabajo. - Taller de concientización 	Permanente	Jefe de personal Personal medico Personal administrativo	S/ 500

		<ul style="list-style-type: none"> - Implementación acciones de buen trato al paciente. - Escuchar activamente a los pacientes. 				
Acción 5: Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un registro de historias médicas electrónicas que permita al paciente y profesional tener acceso a la información del paciente de una manera directa con la finalidad de garantizar una mejor atención. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico sobre los materiales en mal estado. - Realizar un presupuesto para la mejora de los elementos tangibles. - Realizar un presupuesto para tener historias médicas electrónicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de trabajo. 	3 meses	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de personal Jefe de logística. Personal médico y administrativo 	S/ 15 000