

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
EN USUARIOS DE LA CLÍNICA DE SALUD
OCUPACIONAL MEDCORP LINCE - LIMA 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO DE GERENCIA EN SALUD**

**PATRICIA DEL PILAR CUMPA INCHAUSTEGUI
JOSE ANTONIO NORABUENA VARGAS**

**Callao, 2019
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. MERY JUANA ABASTOS ABARCA PRESIDENTA
- Dr. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA SECRETARIO
- Mg. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZÁLES VOCAL
- Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN VOCAL

ASESOR: Dra. ZOILA ROSA DIAZ TAVERA

Nº de Libro: 01

Nº de Folio: 260 y 261

Nº de Acta: 123 y 124-JS/XII-CTT

Fecha de Aprobación de tesis:

Callao, 13 de setiembre de 2019

Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado N° 212 y 213-2019-CDUPG-FCS.- del 11 de Setiembre de 2019

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, y la fuerza que necesito.

A mi madre Mercedes, sin ella no sería la profesional que hoy soy, por su gran apoyo incondicional.

A mi querido esposo por su amor y apoyo incondicional.

A mi adorado hijo Sebastián por su comprensión y amor.

Atte. Patricia Cumpa Inchaustegui

A mi familia por su apoyo incondicional.

A mi esposa María por su comprensión y amor.

A mis hijos

A mis hijos Jenny, Renato y Jimena por la paciencia.

Atte. José Norabuena Vargas

AGRADECIMIENTO

A nuestros maestros a quienes le debemos gran parte de nuestros conocimientos, por su paciencia, vocación y enseñanza hacia nosotros.

A la empresa MEDCORP, a sus gerentes y trabajadores por abrirnos las puertas para nuestra investigación y finalmente aportar con ellos,

A la Universidad Nacional del Callao, por darnos la oportunidad de demostrar que podemos ser buenos profesionales.

A nuestra asesora Mg. Zoila Díaz, quien con su gran experiencia nos supo guiar.

ÍNDICE

	Págs.:
TABLAS DE CONTENIDO	3
TABLAS DE GRÁFICO	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCION	7
I. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1. Descripción de la realidad problemática.	8
1.2. Formulación del problema.	10
1.3. Objetivos.	11
1.4. Limitantes de la investigación.	11
II. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes: Internacional y Nacional.	12
2.2. Bases teóricas.	21
2.2.1 Bases Epistémicas	21
2.2.2 Bases Teóricas	24
2.2.3 Bases Conceptual	25
2.3. Definición de términos básicos.	36
III. CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	38
3.1. Hipótesis.	38
3.2. Definición conceptual de variables.	38
3.3. Operacionalización de variables.	39
IV. CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO	42
4.1. Tipo y diseño de la investigación.	42
4.2. Método de la investigación.	43

4.3. Población y muestra.	43
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.	45
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.	46
4.6. Análisis y procedimiento de datos	50
V. CAPÍTULO V: RESULTADOS	52
5.1. Resultados descriptivos	52
VI. CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.	61
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.	65
CAPÍTULO VII : CONCLUSIONES	66
CAPÍTULO VIII : RECOMENDACIONES	67
CAPÍTULO IX : REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
ANEXOS:	
- Anexo N° 01 : Matriz de Consistencia	74
- Anexo N° 02 : Cuestionario	76
- Anexo N° 03 : Base de datos	80
- Otros anexos necesarios de acuerdo a la naturaleza del problema.	84

ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

	Págs.:
Tabla 5.1 Calidad de atención de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, 2019	52
Tabla 5.2 Dimensiones: Calidad	53
Tabla 5.3 Capacidad de respuesta	54
Tabla 5.4 Total de seguridad	55
Tabla 5.5 Total empatía	56
Tabla 5.6 Total de aspectos tangibles	57
Tabla 5.7 Variable: Satisfacción	58
Tabla 5.8 Dimensiones Satisfacción	59
Tabla 5.9 Total de lealtad	60
Tabla 6.1.1 P-VALUE	62
Tabla 6.1.2 P-VALUE	63
Tabla 6.1.3 P-VALUE	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Págs.:
Gráfico 5.1 Calidad de atención de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, 2019	52
Gráfico 5.2 Dimensiones: Calidad	53
Gráfico 5.3 Capacidad de respuesta	54
Gráfico 5.4 Total de seguridad	55
Gráfico 5.5 Total empatía	56
Gráfico 5.6 Total de aspectos tangibles	57
Gráfico 5.7 Variable: Satisfacción	58
Gráficos 5.8 Dimensiones Satisfacción	59
Gráfico 5.9 Total de lealtad	60

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con la finalidad de conocer ¿Cuál es la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019?

Objetivo: determinar la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención de la clínica de salud ocupacional MEDCORP en el año 2019.

Método: El trabajo de tesis es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, para lo cual se realizaron el cuestionario de calidad de servicio (SERVPERF) y el cuestionario de satisfacción, encuestas a los usuarios de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, de tal forma que se seleccionó una muestra representativa de 187 usuarios de un total de población de 750 usuarios entre ellos mujeres y varones, con un nivel de confianza del 95%, luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia, gráficos circulares y estadística inferencial, particularmente el ρ de Spearman empleándose el software R project para su respectivo procesamiento.

Resultados: Los resultados en datos generales más relevantes en cuanto a la calidad se observó que 49.7% lo calificó como bueno; en cuanto a sus dimensiones de la calidad; fiabilidad fue bueno en un 38.5% y pésima sólo en un 0.5%; capacidad de respuesta se observó que el 51.9% de usuarios lo calificaban de buena y sólo el 1.6% como pésima; seguridad se observó que el 52.9% de los usuarios lo calificaban como bueno y sólo el 0.5% como pésima; empatía se observó que el 44.4% lo calificaban como bueno y sólo el 0.5% como pésima; aspectos tangibles se observó que 55.6% lo calificaban como bueno y ninguno como pésimo. En cuanto a la variable de la satisfacción se observó que el 52.9% lo calificó como bueno, ninguno como pésimo; en cuanto a sus dimensiones; validez se observó que el 63.1% lo calificó como bueno y sólo el 0.5% como pésimo; lealtad se observó que el 35.5% de los usuarios lo calificaron como bueno y sólo el 1.6% como pésimo. Se demostró con esta tesis que si existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la calidad de atención, de los usuarios de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, Lince, 2019.

Conclusiones: existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019 en contraste con lo encontrado con la prueba de Spearman's. Por lo tanto a mayor calidad de atención el usuario percibe mayor satisfacción.

PALABRAS CLAVES: calidad de atención, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

This research work was developed with the purpose of knowing What is the user's satisfaction related to the quality of care of the occupational health clinic MEDCORP, Lince – Lima 2019?

Objective: Determine user satisfaction related to the quality of care of the MEDCORP occupational health clinic in 2019.

Method: The thesis work is quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional and correlational, for which the quality of service questionnaire (SERVPERF) and satisfaction questionnaire, surveys of users of the occupational health clinic MEDCORP. Of such that a representative sample of 187 users from a total population of 750 users including women and men, was selected, with a 95% confidence level, then for the corresponding analysis frequency tables, pie charts and inferential statistics were used, particularly Spearman's ρ using the R project software for its respective processing.

Results: The results in the most relevant general data regarding quality were observed that 49.7% rated it as good, in terms of its quality dimensions; Reliability was good at 38.% and poor only at 0.5%; Responsibility was that 51.9% of users rated it as good and only 1.6% as bad; Security was observed that 52.9% of user rated it as good and only 0.5% as bad; Empathy was observed that 44.4% rated it as good and only 0.5% as bad; Tangible aspects were observed that 55.& rated it as good and none as lousy. Regarding the satisfaction variable, it was observed that 52.9% rated it as good, none as lousy; as for its dimensions; validity it was observed that 63.1% rated it as good and only 0.5% as lousy; Loyalty was observed that 35.5% of users rated it as good and only 1.6% as lousy. It was demonstrated with this thesis that if there is direct and significant relationship between satisfaction and quality of care, of the users of the occupational health clinic MEDCORP, Lince 2019.

Conclusions: There is a relationship between user satisfaction and the quality of care of the occupational health clinic MEDCORP, Lince –Lima 2019 in contrast to what was found with the Spearman's test. Therefore, the higher the quality of service, the user perceives greater satisfaction.

Keywords: Quality of Service and User Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) centra su definición de calidad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o del cliente.

La calidad de los servicios en la salud tiende a arrancar su desarrollo desde los años 90, debido a que el Ministerio de Salud (MINSA) ha venido desarrollando esfuerzos orientados a mejorar la calidad de los servicios de salud mediante estrategias básicas de intervención.

En el Perú se hicieron diversos estudios a los usuarios sobre la calidad de servicio que percibieron al recibir los servicios de salud, ya que existen métodos y programas que ayudan identificar el nivel de la calidad que se brinda en los servicios de salud.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común porque permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

El presente trabajo determinará la satisfacción de la calidad de atención en usuarios de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La calidad de atención de los servicios de salud es una preocupación mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que los costos de atención y la deficiente calidad en la atención, significan las mayores preocupaciones en las personas, lo que constituye un fenómeno de descontento popular, que puede hacer peligrar a los sistemas políticos. La calidad de atención, es todo un desafío para las instituciones de salud, gestores y planificadores de salud; al no completar la calidad de atención en las instituciones de salud, sólo se trataría de atender a más usuarios, aumentar la demanda, pero no se conseguiría su satisfacción. La calidad en las prestaciones de salud en los países de América Latina y el Caribe viene desarrollando desde los años 80', esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención de los servicios de salud, así como incrementar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles. (1)

En el ámbito internacional, durante la última década la mayoría de los países de América Latina, al igual que los del resto del mundo, se encuentran en una búsqueda común de mejorar y alcanzar una óptima calidad de atención de los profesionales de la salud, en los últimos años, los países sudamericanos han incorporado el concepto de Calidad aplicando a los servicios de salud; es así que en El Salvador, el autor CABRERA en el 2011; describió que el 70% del personal de enfermería no brinda una atención con calidad de atención al paciente. (2)

En Latinoamérica también se ha investigado sobre calidad y satisfacción, es así que en México según el INEGI refirió que de acuerdo con los resultados de la segunda encuesta nacional de satisfacción del usuario con los servicios de salud del 2017 mostraron que el 62% de los pacientes refirieron que los servicios son deficientes y de mala calidad, el 28% percibió la mala calidad técnica en la atención y el 22% percibió deficiente relación interpersonal con la atención que recibieron. ⁽³⁾

A nivel nacional la Encuesta Nacional de Satisfacción usuarios en salud realizada en nuestro País por el INEI en el 2017 los resultados mostraron que el 73.7% de peruanos atendidos están satisfechos con el servicio de salud otorgado. ⁽⁴⁾ Según el Ministerio de Salud el nivel de calidad dista mucho de ser satisfactorio. ⁽⁵⁾ En el Perú, en los 80' se comienza a considerar a la calidad como una herramienta de gestión de suma importancia. En 1992, el informe de la Encuesta de Disponibilidad de Servicios de Planificación Familiar (EDIS-PERU 1992), donde señaló un 80% de satisfacción del usuario ⁽⁶⁾. En Cuzco en 1996 Torres publicó que el grado de satisfacción del Hospital de Apoyo era tan solo el 37.5% de los usuarios ⁽⁷⁾. Complementando con esto, los usuarios perciben una baja calidad en la atención que reciben según se concluye de los estudios realizados anualmente por la Universidad de Lima donde se aprecia no solo un bajo nivel en la percepción de calidad, sino también una tendencia a **seguir** descendiendo. ⁽⁸⁾

Los centros de salud ocupacional están orientados a brindar exámenes preventivos promocionales a integrantes de diferentes empresas para asegurar una relación empleado - empresa idónea a las exigencias laborables de las diferentes profesiones.

En la clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, se atienden a personas que postulan a trabajos de empresas de diversa índole y chequeos anuales preventivos; por norma de la empresa, se distribuyen al azar encuestas que califiquen la atención recibida y también las personas que asisten hacen uso del buzón de sugerencias en los cuales se ha encontrado varias quejas en cuanto al servicio recibido tanto del personal profesional y administrativo siendo estas; no hubo orientación desde el principio de mi evaluación, hubo una demora en los resultados, no me explicaron los resultado solo me lo entregaron, no existió privacidad en el momento de mi evaluación, inadecuado trato de médico a trabajador, la atención recibida no me generó confianza, inadecuado trato al momento de recibirnos y la falta de capacidad para resolver problemas.

Ante esta situación se plantea el siguiente problema de investigación:

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la validez en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019?
2. ¿Cuál es la lealtad en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar la validez en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP 2019
2. Identificar la lealtad en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP 2019

1.4. Limitantes de la investigación

Limitación teórica.

La gran emotividad de los usuarios atendidos en la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP fue una gran limitante en algunos de los encuestados.

Limitación temporal.

Los usuarios al encontrarse en la espera de su atención por las diversas áreas de Salud Ocupacional, desean una rápida atención, lo cual interfería en proporcionar tiempo adicional para responder la encuesta.

Limitación espacial.

La investigación se realizó dentro de las instalaciones de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP y en ocasiones fue un limitante entrevistar a los pacientes por el espacio reducido de algunos ambientes.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A Nivel Internacional

MAGGY W. en el año 2018 realizó en Ecuador su estudio **“Evaluación de la Calidad de Atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”** cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra fue de 357 representantes de los niños. Se utilizó la metodología: SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017. Los resultados obtenidos las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Propuesta: Las estrategias fueron garantizar la limpieza, evaluar las falencias del hospital, desarrollar indicadores de desempeño, el triaje Manchester y capacitar todo el personal. Conclusiones: Se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato. ⁽⁹⁾

MORILLO M y MORILLO Moreno M. en el año 2016 realizó en Venezuela su estudio “**Satisfacción del Usuario y Calidad del Servicio en alojamiento turísticos del Estado Mérida, Venezuela**”, cuyo objetivo fue estudiar la relación entre ambos constructos en los servicios de alojamientos turísticos del estado Mérida, a los fines de apuntalar la calidad del servicio y el retorno del turista. La investigación sigue un diseño de investigación no experimental de campo, con un tipo de estudio analítico, en el que se usa la escala de calidad del servicio (SERQUAL), y a través de un muestreo aleatorio estratificado en una población de 346 alojamientos turísticos ubicados en el estado Mérida, se calculó una muestra de 186 establecimientos donde se encuestaron 400 y 397 usuarios, durante las temporadas de turismo alta y baja, respectivamente. Se halló dependencia, asociación positiva, entre ambos constructos; también se constató que la satisfacción del usuario y la categoría del establecimiento inciden en la calidad percibida por el mismo, y no la temporada de turismo, por lo que ambos conceptos no pueden ser considerados sinónimos o equivalentes. Por tanto, una forma de incidir en la satisfacción del usuario es elevando la calidad del servicio y viceversa. ⁽¹⁰⁾

BORRE Y. y VEGA Y. en el año 2014 realizó en Colombia su estudio “**Calidad Percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados**”, cuyo objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia), esta investigación sigue un diseño de investigación descriptivo, de corte transversal, cuantitativo en el que se encuestaron 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad percibida, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, utilizando medidas de tendencia

central, y frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente. Resultados: El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Conclusión: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. (11)

DEL SALTO E. en el año 2014 realizó en Ecuador su estudio **“Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía”**, cuyo objetivo fue analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2014, esta investigación sigue un diseño de corte observacional, analítico y transversal; en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos. Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una X confiabilidad medida por alpha de Cronbach de 0,832. Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. Como resultados se encuentra que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor

grado de satisfacción. ($r = -0,184$; $p = 0,000\dots$). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ($r = -0,192$; $p = 0,000$) ⁽¹²⁾

2.1.2. A Nivel Nacional

INFANTES G. en el año 2016 realizó en Iquitos su estudio transversal titulado “**Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III**” cuyo objetivo fue evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, en el año 2016, este estudio fue de tipo transversal donde se evaluaron a 305 pacientes en la consulta externa del Centro de Medicina Complementaria (CAMEC) durante el año 2016, mediante el uso del SERVQUAL modificado. Los resultados obtenidos fueron: satisfacción global de 72,9%. La satisfacción por dimensiones fue de un 68,6% de Fiabilidad 72,3 % de capacidad de respuesta; 77,1 % de seguridad; 73,7 de empatía y 73,6% para aspectos tangibles. El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas ($p < 0,05$) y con la satisfacción global en el caso de las personas mayores de 58 años. ⁽¹³⁾

MEJIA D. y RIVERA O. en el año 2016 realizó en Lambayeque su estudio titulado “**Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes**” cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional

Docente Las Mercedes – Chiclayo frente al cuidado del personal de enfermería, este estudio fue de tipo descriptivo y cuantitativo; la población fue de 400 pacientes, la muestra estuvo conformada por 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio simple, donde se utilizó como técnica la encuesta y para la aplicación un cuestionario según SERVQUAL modificado por las investigadoras. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS versión 22.0, donde se concluye que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados. (14)

VELARDE M. y MEDINA G. en el año 2016 realizó en Lima su trabajo titulado **“Calidad de Servicio y la relación con la Satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho”**, el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, durante el año 2016. El tipo de investigación es descriptiva – correlacional, de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 279 clientes que compraron algún producto del centro de aplicación Productos Unión del distrito de Lurigancho, Lima, 2016. Se determinó que se halló una correlación altamente significativa entre la variable predictora “Calidad de servicio” y el variable criterio: “Satisfacción del cliente”, para los clientes del Centro de Aplicación Productos Unión en Lurigancho. Mediante el análisis de estadístico de Chi cuadrado se obtuvo el coeficiente de 178,314 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0,05). Por lo cual, se torna la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. La cual determina que a mayor calidad de servicio, genera una mayor satisfacción de los clientes; y a menor calidad de

servicio, menor satisfacción de los clientes. Por lo tanto la calidad de servicio es un valor agregado muy importante para el cliente, el cual se debe preservar para una mayor satisfacción en los clientes.

(15)

HUERTA E. en el año 2015 realizó en Lima su trabajo titulado **“Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del Servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”** cuyo objetivo fue determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015, se aplicó un diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas. El procedimiento de datos se realizó de acuerdo al grado de satisfacción El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resulto con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia, la limpieza y comodidad del servicio. (16)

TUESTA Z. en el año 2015 realizó en Moyobamba su trabajo titulado “**Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II -1**” cuyo objetivo fue conocer la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital II-1 Moyobamba. La muestra estuvo constituida por 362 usuarios externos atendidos en el periodo de junio, julio y agosto del 2013. Fue un estudio descriptivo correlacional. Los resultados obtenidos fue que el 86,2% de los pacientes atendidos tienen una percepción de la calidad como regular. El 71,5% de los usuarios responden que se encuentran satisfechos con la atención recibida. Para conocer la relación entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia se procedió a aplicar la prueba de normalidad a los resultados de las variables, el estadístico de correlación de la prueba de Pearson y la contratación de hipótesis. Observamos un Chi cuadrado $(4g)=177.263$ $p<0,05$, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables. (17)

LARREA J. en el año 2015 realizó en Lima su trabajo titulado “**Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre – Noviembre 2015**” cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea, Lima, setiembre – noviembre 2015. Fue un estudio cualitativo, descriptivo y transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 100 personas (usuarios y acompañantes). Los resultados fueron; el 76.9% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención, es decir adecuada calidad de atención. Las dimensiones

de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 70% de usuarios satisfechos (83.25%, 81.25%, 77.4% y 74.75%; respectivamente); pero la dimensión fiabilidad resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (29.2%)⁽¹⁸⁾

QUISPE Y. en el año 2015 realizó en Andahuaylas su trabajo titulado **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto”** cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015. Es un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional. Se seleccionó una muestra representativa de 159 usuarios. Los resultados fueron; en cuanto al sexo fue el más recurrente el género masculino con 50.94%, entre las edades de 45 a más años con un 47.80% y son provenientes de zonas rurales representado en un 60.38%, y conforme a los resultados obtenidos de la encuesta al correlacionar las dos variables se pudo determinar el resultado del valor “sig.” de 0.000, que el nivel de significancia es menor a 0.05, en donde indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto se puede afirmar que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.⁽¹⁹⁾

REDHEAD R. en el año 2014 realizó en Lima su trabajo titulado **“Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacay”**, cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2014. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transversal y descriptiva

correlacional. Para recopilar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. Se demostró con esta tesis que si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. (20)

NINAMANGO V. en el año 2014 realizó en Lima su trabajo titulado **“Percepción de la Calidad de servicios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero”**, cuyo objetivo fue describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. Es un estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. En los resultados se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Entre las conclusiones se hallaron la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones. (21)

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Bases Epistémicas

La epistemología de la calidad

Desde la antigüedad el hombre ha concebido y controlado la calidad en diversas actividades incluida la producción de aquellos productos que podía ingerir discriminándolos de aquellos que le hacían daño para su salud. En la edad media, la forma en la que se producía y mantenían los productos de calidad era a través de los talleres de artesanos que durante largos periodos entrenaban a los aprendices a través de los gremios, en los que se llenaban de un sentido de orgullo e identidad para lograr productos de calidad. (22)

Orígenes de la Calidad

La historia de la humanidad está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos. La práctica de la verificación de la calidad se remonta a épocas anteriores al nacimiento de Cristo. En el año 2150 A.C., la calidad en la construcción de casas estaba regida por el Código de Hammurabi (Egiptología 2002 p. 1), cuya regla Nº 229 establecía que: "si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado". Los fenicios también utilizaban un programa de acción correctiva para asegurar la calidad, con el objeto de eliminar la repetición de errores. Hacia el siglo XII; el artesano es dueño del negocio: fija los precios y fábrica controlando con sus conocimientos profesionales las características de lo que realiza; entrega los pedidos después de haber comprobado que los ha realizado con absoluta fidelidad a las condiciones que le han impuesto. El productor conoce inmediatamente si su trabajo ha dejado satisfecho al cliente. En el Siglo XIII "Las reglas de los gremios regían la calidad de las materias primas utilizadas, la naturaleza del proceso y la calidad

del producto acabado" Es en el siglo XX se gesta el concepto de Calidad como lo entendemos hoy día se creó en la ISO el Comité Técnico número 176, con el objetivo de elaborar un conjunto de normas internacionales y lineamientos sobre gestión de la calidad. Así surge en el año 1986 la norma ISO 8402 ⁽²³⁾

La calidad es fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción al consumidor como a los miembros de la organización en términos de rentabilidad e imagen frente a sus competidores. La calidad incluye todas las funciones y frases que interviene en la vida de un producto o servicio. Pone en juego todos los recursos necesarios para la prevención de los errores involucrando a todo el personal, teniendo en cuenta la totalidad de las necesidades de los clientes con el objetivo final de la satisfacción de sus necesidades y expectativas. ⁽¹⁹⁾

Sobre la calidad hay diversas definiciones como: Aptitud para el uso, Satisfacción del cliente, Conveniencia al uso o conveniencia al propósito, Conformidad con los requisitos, Un producto libre de defectos, Capacidad para satisfacer las expectativas del consumidor, el cumplimiento o superación de las expectativas del cliente a un costo que le represente valor. ⁽²⁰⁾

Garvín ha propuesto que hay cinco aproximaciones principales de calidad: trascendente de la filosofía, basada en el producto, basada en el usuario, basada en la fabricación y basada en el valor. ⁽²⁴⁾

Sales, indico que "Esta misma filosofía también puede ser utilizada para mejorar la calidad de la atención prestada por los servicios de salud, críticamente observando si es realmente necesario para la producción de bienes de calidad o, en este caso, los servicios". ⁽²⁵⁾

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrara una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. (26)

La Calidad es definida como una filosofía entendida como un proceso sistémico permanente y de mejoramiento continuo, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad en la cobertura, estrategia e impacto de los servicios de salud en donde la satisfacción del usuario constituye el principal elemento en la dimensión de resultado de la atención. La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de los que él espera. Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos. La calidad implica constancia de propósito y consistencia y adecuación de las necesidades del paciente, incluyendo la oportunidad y el costo de servicio. (18)

La calidad es fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción al consumidor como a los miembros de la organización en términos de rentabilidad e imagen frente a sus competidores. (19)

Calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio el producto. Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas. (27)

2.2.2. Bases Teóricas

Teorías de la Calidad

JURAN Joseph (1967) Considera que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. Se basa en lo que llama la trilogía de Juran: planear, controlar y mejorar la calidad; aplicó a la calidad dos significados diferentes: característica y ausencia de defectos. (28)

DEMING W. Edwards (1979) Su filosofía se basa en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios. Decía que a mayor calidad, menores costos = mayor productividad. Resumió la calidad de la siguiente manera: “Calidad es hacer lo correcto, en forma correcta, de inmediato. (26)

CROSBY Philip (1986) Considera que la clave de la calidad es hacerlo a la primera, hacia hacerlo bien y que este principio es la base del cambio hacia la calidad, es decir que sea posible ofrecer un producto o servicio que cumpla con requisitos del cliente y por lo tanto se debe crear un sistema para la prevención, cuyo estándar de desempeño sea cero defectos. (29)

Teoría de la Calidad de Atención

DONABEDIAN Avedis (1990) Padre de la calidad de la atención en salud, médico y docente de la Universidad de Michigan; quien define que: “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios” El autor señala tres dimensiones fundamentales de la calidad que estén íntimamente enlazadas, Técnica, Interpersonal y entorno; en la primera considera la aplicación de conocimientos y

técnicas para la atención a la salud, en la segunda, la relación que se establece entre los proveedores de servicios y los usuarios de los mismos; y en la última se refiere a las condiciones físicas, limpieza, iluminación y ventilación del ambiente, sin dejar de considerar para ambas dimensiones el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio. Donabedian también hace referencia a tres enfoques útiles para evaluar la calidad: La estructura, el proceso y el resultado. En la estructura engloba los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales de los lugares donde se proporciona la atención. En el proceso incluye todo lo que el personal de salud hace por los usuarios de los servicios y la habilidad con que lo realiza; considera también en este rubro lo que los propios usuarios hacen por ellos mismos. Los resultados incluyen los cambios que se obtienen en la salud derivados del servicio otorgado, buenos o malos; la satisfacción del usuario y del personal de salud; el conocimiento que se genera durante la atención para las personas que reciben los servicios y para los que lo otorgan. (30)

2.2.3. Bases conceptual

Satisfacción

Nivel del cumplimiento de las expectativas del usuario respecto a la atención recibida y los resultados de la misma. La satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. (31)

Comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” (32)

Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. (33)

Elementos que conforman la Satisfacción:

Según Kotler & Armstrong, clasifican los elementos que conforman la satisfacción en los siguientes: (34)

Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió.

Las expectativas: Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo.

Clasificación de los servicios (35)

- **Servicios genéricos:** son los que la mayoría de los consumidores necesitan, como ser: alimentos, ropa y la vivienda, descanso, limpieza, transporte, entrenamiento o asesoramiento.
- **Servicios básicos:** servicios mínimos que buscan los consumidores, un ejemplo puede ser cuando una persona solicita el servicio médico a domicilio.

- **Servicios aumentados:** son servicios adicionales que se le da al consumidor; servicios globales: se le llama a la oferta conjunta de servicios.
- **Servicios potenciales:** son los que los consumidores imaginan que podrán encontrar dentro del mercado.

Los niveles de satisfacción:

Entre los niveles de satisfacción se encuentran los 3 niveles de satisfacción que por lo menos uno de ellos puede experimentar los usuarios ⁽³⁶⁾

Insatisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

Satisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

Complacencia

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud) por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional. Por este motivo las

instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete.

Por lo tanto; la satisfacción del cliente o usuario se puede reducir en la siguiente fórmula:

Rendimiento Percibido – Expectativas = Nivel de Satisfacción

Dimensiones de la satisfacción ⁽³⁶⁾

Validez: Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del usuario. La validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida. La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado. Por último; la validez se ve como una evaluación más que una característica de cuán apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario.

Lealtad: Sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía. La conservación de los

pacientes, es un asunto que sencillamente no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a comprender que la lealtad en los negocios tiene tres dimensiones lealtad del paciente, la lealtad del empleado y la lealtad del inversionista, y que éstas son mucho más poderosas, trascendentales e interdependientes de la que esperábamos o imaginábamos. La lealtad califica a una persona que tiene un carácter leal, es decir, fiel a sus compromisos y que ha dado muestras de honestidad. Este término hace referencia a una virtud moral y prueba el grado de dedicación de una persona hacia otra. Por último; la lealtad puede adoptar diversos aspectos según en las circunstancias en que se aplique. En el marco de terapias familiares, la lealtad designa el respeto de las reglas dictadas por una familia mientras que en el confucianismo la lealtad se refiere más a nociones de fiabilidad y credibilidad. (35)

Satisfacción del Usuario

Nivel del cumplimiento de las expectativas del usuario respecto a la atención recibida y los resultados de la misma. (31)

Es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. (36).

Es una respuesta por parte de los consumidores por un estándar inicial en cuanto a expectativas y rendimiento percibido del producto

consumido o servicio recibido. La satisfacción del usuario es un campo de estudio amplio e incluye distintas disciplinas y enfoques. Este concepto ha sido enfocado desde perspectivas muy distintas y por autores pertenecientes a campos científicos diversos. (37)

La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. (38)

Calidad

Totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio, que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresas implícitas. Satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del "valor" que han recibido o percibido. Se refiere a cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes o usuarios. (39)

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española; (RAE) es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor (40)

Según el ISO 9000 la Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (41)

Según el Manual de la Calidad Asistencial 2009 Indica que las distintas etapas que reflejan la transformación de la calidad en el tiempo se definen en las siguientes fases: la de inspección, que se determinó por la detección y solución de los problemas ocasionados por falta de uniformidad en los productos; el control estadístico, que representó un enfoque al control de los procesos a través de métodos descriptivos; el aseguramiento de la calidad que marcó la necesidad de involucrar a todas las partes en el desarrollo del diseño, planificación y definición de las políticas de calidad; y, por último, la gestión de la calidad donde se tiene en cuenta el mercado y las necesidades del usuario, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como un elemento diferenciador frente a la competencia.

(42)

Según la OMS es: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgos de efectos, y la máxima satisfacción del paciente. (1)

Dimensiones de la calidad

El modelo desarrollado por Parasuramaraman, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, lograron determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. (43)

- **Fiabilidad:** Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo. Para definir un poco más y entender el significado de fiabilidad se acopió el siguiente concepto: En consecuencia la fiabilidad es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad también es muy importante externamente y otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente el mismo experimento, con un equipo similar, en condiciones similares y lograr exactamente los mismos resultados. Si esto no es posible, entonces el diseño no es fiable. Por tal razón en el lenguaje normal, se utiliza la palabra fiable para referirse a que algo es confiable y que dará el mismo resultado siempre.

- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.

Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Y para ampliar un poco más sobre capacidad de respuesta se mencionan como conceptos básicos en los siguientes párrafos: Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las

oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.

El término seguridad realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.

“La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”. (44)

En consecuencia, la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno.

- **Empatía:** Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.

Empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa. (43)

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía,

comprensión y ternura. Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo.

Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales. Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente. ⁽⁴⁵⁾

- **Elementos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad

Forman parte las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor posible y los empleados deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Definen elementos tangibles: a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.

Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad

Calidad de atención

Es el grado de utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos en la salud. (46)

Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.(47)

La Norma Técnica de Calidad NTS 29 – MINSA indica que la calidad de atención expresa una situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características o cualidades en la atención (que se denominan atributos de calidad, en sus 3 dimensiones: técnica, humana y de entorno) y por el cumplimiento de dispositivos legales, documentos normativos, requisitos y estándares pertinentes. (48)

Según la Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo RM N° 527 -2011 MINSA son un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (49).

Satisfacción como indicador de la calidad de la atención de la salud

Teniendo en cuenta la satisfacción del usuario como un indicador de la atención de salud de calidad, el usuario llevara a cabo la evaluación de la atención proporcionada a la misma, sobre la base de los componentes del auto cuidado deseada y en función de las mejoras que espera tener en su salud. La atención médica proporcionada a los usuarios se ve influenciadas por el conocimiento de factores científicos, sino también socio-culturales y políticos, como ver como al usuario se le puede dar más información para que el tenga más oportunidades de elegir y participar en su propio tratamiento ⁽⁵⁰⁾

También afirman en su estudio que la satisfacción de los usuarios en los servicios de enfermería influye fuertemente en la intención de estos, de volver al mismo hospital. De hecho, la investigación muestra que la satisfacción del usuario en comparación con la atención brindada principalmente son resultados de la dimensión biopsicosocial. ⁽⁵¹⁾

2.3 Definición de términos básicos

Satisfacción

La satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.

Satisfacción del usuario

Nivel del cumplimiento de las expectativas del usuario respecto a la atención recibida y los resultados de la misma ⁽³¹⁾.

Calidad

Totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio, que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresas implícitas. Satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del "valor" que han recibido o percibido. (39)

Calidad de atención

Es el grado de utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos en la salud. (46)

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019

Específicos

Existe relación entre la validez en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019

Existe relación entre la lealtad en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019

3.2. Definición conceptual de variables

V.I Satisfacción del usuario: Nivel del cumplimiento de las expectativas del usuario respecto a la atención recibida y los resultados de la misma. ⁽³¹⁾

V.D Calidad de Atención: Es el grado de utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos en la salud. ⁽⁴⁶⁾

3.3. Operacionalización de Variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	Nivel del cumplimiento de las expectativas del usuario respecto a la atención recibida y los resultados de la misma. (31)	Validez	Atención correcta Eficacia	Cuantitativa	1. Pésimo. 2. Malo. 3. Regular. 4. Bueno. 5. Excelente.
		Lealtad	Seguridad del cumplimiento médico Compromiso del usuario	Cuantitativa	1. Pésimo. 2. Malo. 3. Regular. 4. Bueno. 5. Excelente.

Calidad de atención	Es el grado de utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos en la salud. (46)	Fiabilidad	Oportunidad de atención. Respeto al orden de llegada Respeto a la privacidad	Cuantitativa	1. Pésimo. 2. Malo. 3. Regular. 4. Bueno. 5. Excelente.
		Capacidad de Respuesta	Amabilidad Cortesía Tiempo de duración de la consulta.	Cuantitativa	1. Pésimo. 2. Malo. 3. Regular. 4. Bueno. 5. Excelente.
		Seguridad	Información brindada completa, oportuna y entendida por el usuario Generación de confianza.	Cuantitativa	1. Pésimo. 2. Malo. 3. Regular. 4. Bueno. 5. Excelente.

		Empatía	Capacidad para entender al paciente Amabilidad en el trato por parte del personal médico Claridad en las orientaciones brindadas al usuario.	Cuantitativa	1. Pésimo. 2. Malo. 3. Regular. 4. Bueno. 5. Excelente.
		Elementos Tangibles	Personal correctamente uniformado. Materiales de comunicación. Limpieza y orden de las instalaciones. Iluminación del ambiente.	Cuantitativa	1. Pésimo. 2. Malo. 3. Regular. 4. Bueno. 5. Excelente.

CAPITULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

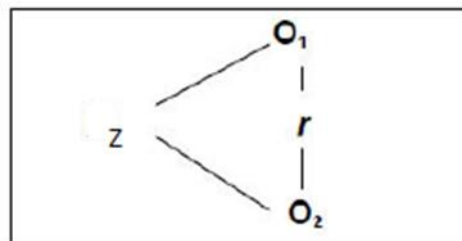
4.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo:

El tipo de investigación fue descriptiva, aplicada y correlacional **Descriptivo**, porque se describirá las variables según edad, sexo, estado civil, **Aplicada**, porque según su propósito busca resolver un propósito real, **Correlacional**, ya que el estudio se asociará las variables de satisfacción del usuario y calidad de atención, además se cuantificará la relación que existe entre ambas variables.

Diseño de la Investigación: Descriptivo, correlacional

El diseño metodológico fue observacional (no experimental u observacional), de corte trasversal. **Observacional**, porque no se realizó manipulación deliberada e intencional de las variables de estudio, sino se observó los hechos tal como ocurren en su contexto natural. Es **Transversal**, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento.



Dónde:

Z: Muestra

V₁: Satisfacción del Usuario

V₂: Calidad de Servicio

R: Relación de las variables de estudio

4.2. Método de investigación

El diseño metodológico fue observacional (no experimental u observacional), de corte trasversal. **Observacional**, porque no se realizó manipulación deliberada e intencional de las variables de estudio, sino se observó los hechos tal como ocurren en su contexto natural. Es **Transversal**, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento.

4.3. Población y muestra.

Población: La población estuvo conformada por 750 usuarios en la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP en el año 2019.

Muestra.

Paso 1:

De acuerdo a la población de usuarios de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, se realizó un cálculo mediante la fórmula conocida de muestra de población conocida, considerando una confiabilidad del 95% y error de precisión del 5%. Resultando un tamaño de muestra de 250 usuarios. Para el cálculo de la muestra con población conocida se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times \sigma^2 \times N}{(N-1) \times \epsilon^2 + \sigma^2 \times Z^2} \quad (4.1)$$

Dónde:

Z: Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como es más usual)

σ : Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

N: Tamaño de la población. Para este trabajo el valor es 750.

e: Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador. Para ésta investigación usaremos el valor del 5% (0,05).

Entonces reemplazando en la ecuación 4.1 obtenemos el **tamaño de la muestra = 254**

El tamaño de la muestra será 254 usuarios externos de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP - Lince

$$N = \frac{(1.96)^2 \times (0.5)^2 \times 750}{(750 - 1) \times (0.05)^2 + (0.5)^2 \times (1.96)^2}$$

$$N = \frac{3.84 \times 0.25 \times 750}{749 \times 0.0025 + 0.25 \times 3.84}$$

$$N = \frac{720}{1.8725 + 0.96} \qquad N = \frac{720}{2.83}$$

$$N = 250$$

Paso 2:

Para determinar el tamaño de muestra final se utilizó el factor de corrección, dado que la población es finita, con la siguiente formula:

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Dónde:

Tamaño de la Muestra n = 250
Tamaño de Población: N = 750

Reemplazando:

$$n_f = \frac{250}{1 + \frac{250}{750}} \quad n_f = \frac{250}{1 + 0.33} \quad n_f = \frac{250}{1.33} \quad n_f = 187$$

Tamaño final de la Muestra $n_f = 187$

Criterios de Inclusión:

Se realizará con un muestreo simple aleatorio

Criterios de Exclusión:

Ninguno

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

Lugar de estudio:

El lugar que se realizó la presente investigación fue en las instalaciones de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP.

Periodo de desarrollo:

El periodo de tiempo que se realizó la presente investigación fue en el año 2019

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información de campo**Técnica**

La técnica de recolección de datos que se aplicó fue la encuesta, se tuvo una relación de diálogo y una observación directa con los usuarios de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, la cual permitió observar su disposición desde el principio de la encuesta. Se eligió la encuesta por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que nos permita conocer sus opiniones de acuerdo a la calidad de atención y su satisfacción.

La redacción del cuestionario cuenta con nueve ítems para la Primera variable y para la segunda variable con veintidós ítems con alternativas debidamente cuantificadas

La variable Satisfacción del Usuario, estuvo conformada por 2 dimensiones: Validez (4 ítems) y Lealtad (5 ítems). Esta variable tuvo un total de 09 ítems. Las alternativas de los ítems de la variable satisfacción del usuario tuvieron la siguiente valoración: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), y Pésimo (1).

Del mismo modo la variable Calidad de atención, está conformada por cinco dimensiones: Fiabilidad 01 al 05 (5 ítems), Capacidad de Respuesta 06 al 09 (4 ítems) Seguridad 10 al 13 (4 ítems), Empatía 14 al 18 (5 ítems) y Aspectos Tangibles 19 al 22 (4 ítems). Esta variable tuvo un total de veintidós ítems. Las alternativas de los ítems de la variable Calidad de Servicio tuvieron la siguiente

valoración: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), y Pésimo (1).

Instrumento

SERVPERF (22 preguntas)

SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida de la calidad de servicio.

Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor quienes, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el más adecuado para evaluar la Calidad del Servicio.

Fundamento del ServPerf

La escala SERVPERF contempla únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas.

El razonamiento que fundamenta el SERVPRF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones.

A favor del SERVPERF está su alto grado de fiabilidad (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238) y el

hecho de gozar de una mayor validez predictiva que la del modelo de la escala basada en diferencias, es decir, en el SERVQUAL.

La expectativa es el componente del instrumento SERVQUAL que más controversias ha suscitado:

Por los problemas de interpretación que plantea a las personas a quienes se les administra el cuestionario. Suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas. Por su variabilidad en los diferentes momentos de la prestación del servicio

El instrumento utilizado en el presente estudio fue el SERVPERF, el cual debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño; **SERVICEPERFORMANCE**, para evaluar la calidad en los servicios de salud, esta encuesta contiene 22 preguntas, cada una de ellas calificadas por el usuario del 1 al 5 (de menor a mayor calificación). Estas preguntas están distribuidas en las 5 dimensiones de evaluación de la calidad:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09

Seguridad: Preguntas del 10 al 13

Empatía: Preguntas del 14 al 18

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

La aplicación de la encuesta a los usuarios seleccionados se realizó mediante una entrevista al finalizar su atención, es decir al término de su evaluación. El usuario o acompañante respondió las 22 preguntas de percepciones calificándolas del 1 al 5. La entrevista duró en promedio 10 minutos.

Los datos recolectados se digitaron en una tabla en Excel considerando preguntas agrupadas en cinco dimensiones que fueron contestadas bajo los parámetros descrito en la tabla

Nivel de Calidad	Calificación
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Pésimo	1

Para el análisis de los resultados, las calificaciones por cada pregunta se interpretan de acuerdo a la tabla y la cantidad de encuestados por cada nivel de satisfacción se obtienen en porcentajes.

Para analizar cada dimensión el puntaje total se sumará y al promedio resultante de todas las encuestas se comparará con los parámetros arriba expuestos para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción general del usuario.

La aplicación de la metodología SERVPERF permite presentar los resultados obtenidos desde la calificación general de la calidad del servicio hasta la calificación particular para cada uno de los atributos que componen las cinco dimensiones evaluadas.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

4.6.1. Autorización

A fin de obtener los permisos para la aplicación del trabajo de campo, se realizó las respectivas coordinaciones con la gerencia de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP. Se presentó un oficio solicitando la autorización para la aplicación de los instrumentos en la investigación.

4.6.2. Aplicación de instrumentos

De acuerdo al cronograma de actividades, se procedió a la recolección de datos (aplicación de los instrumentos), que se realizó previa autorización de la gerencia de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP para dar inicio a la aplicación del instrumento; nos apersonamos a los usuarios para explicarles de que se trataba el trabajo de investigación, se solicitó a cada usuario de la clínica su consentimiento informado para realizar el estudio, ello se realizó previa información y discusión con la investigadora sobre el propósito y procedimientos en la investigación, posterior a la aceptación del usuario de la clínica de salud ocupacional MEDCORP se procedió a la aplicación del instrumento de acuerdo a la muestra estratificada .

4.6.3. Responsabilidad ética

En el estudio se tuvo en cuenta el principio ético de autonomía, ya que se solicitó la aceptación del usuario de la clínica de salud ocupacional MEDCORP a participar en la investigación a través del Consentimiento informado (ver Anexo 5), documento mediante el cual se les brindó información sobre los fines del estudio, de la ausencia de

riesgos, de la confidencialidad de la información, y sin prejuizgamiento, manteniendo el respeto y anonimato de su identificación.

Los datos recolectados en el estudio han sido procesados sin adulteración alguna por la investigadora, por lo que evidencian el contexto real de las variables en estudio.

CAPITULO V

RESULTADOS

Se presenta los resultados de 187 usuarios de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y ninguno de exclusión. Además se presentan los resultados en tablas descriptivas y de contingencia con su respectiva figura.

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.1

Calidad de atención de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, 2019

Variable Calidad:

Total de calidad de atención		
Escala	N	Porcentaje (%)
Pésimo	1	0,5
Malo	3	1,6
Regular	35	18,7
Bueno	93	49,7
Excelente	55	29,4
Total	187	100

Gráfico 5.1

Calidad de atención de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, 2019

Variable Calidad:



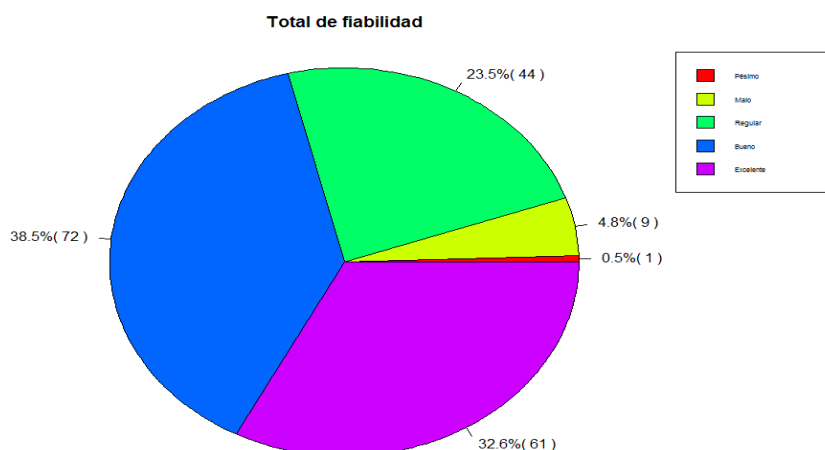
En cuanto a la calidad de atención de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, se observó que el 49.7% de los usuarios lo califican como

una atención “buena”; el 29.7 % de los usuarios lo califican como una atención “excelente”; el 18.7 % de los usuarios lo califican como una atención “regular”; mientras que el 1.6 % de los usuarios lo califican como una atención “malo”. Sólo el 0.5 % de los usuarios lo califican como una atención “pésimo”.

Tabla 5.2
Dimensiones: Calidad

Escala	Total de fiabilidad	
	N	Porcentaje (%)
Pésimo	1	0,5
Malo	9	4,8
Regular	44	23,5
Buena	72	38,5
Excelente	61	32,6
Total	187	100

Grafico 5.2
Dimensiones: Calidad

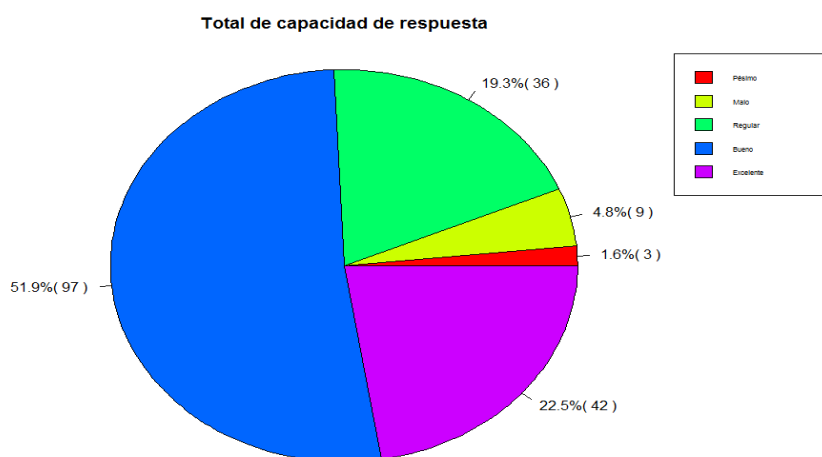


En cuanto a la calidad de atención en su variable fiabilidad de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, se observó que el 38.5% de los usuarios lo califican como “buena”; el 32.6 % de los usuarios lo califican como “excelente”; el 23.5 % de los usuarios lo califican como “regular”; mientras que el 4.8 % de los usuarios lo califican como “malo”. Sólo el 0.5% de los usuarios lo califican como “pésimo”.

Tabla 5.3

Total de capacidad de respuesta		
Escala	N	Porcentaje (%)
Pésimo	3	1,6
Malo	9	4,8
Regular	36	19,3
Bueno	97	51,9
Excelente	42	22,5
Total	187	100

Grafico 5.3
Total de capacidad de respuesta



En cuanto a la calidad de atención en su variable capacidad de respuesta de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, se observó que el 51.9% de los usuarios lo califican como “buena”; el 22.5 % de los usuarios lo califican como “excelente”; el 19.3 % de los usuarios lo califican como “regular”; mientras que el 4.8 % de los usuarios lo califican como “malo”. Sólo el 1.6 % de los usuarios lo califican como “pésimo”.

Tabla 5.4

Escala	Total de seguridad	
	N	Porcentaje (%)
Pésimo	1	0,5
Malo	6	3,2
Regular	30	16,0
Bueno	99	52,9
Excelente	51	27,3
Total	187	100

Grafico 5.4
Total de seguridad

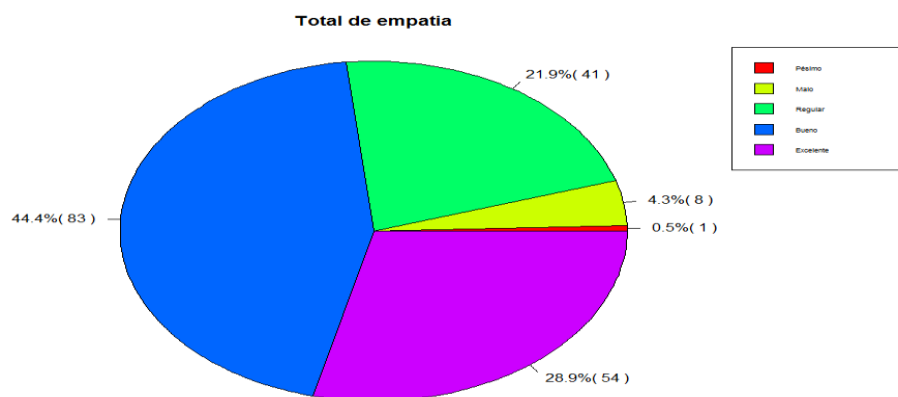


En cuanto a la calidad de atención en su variable seguridad de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, se observó que el 52.9% de los usuarios lo califican como “buena”; el 27.3 % de los usuarios lo califican como “excelente”; el 16.0 % de los usuarios lo califican como “regular”; mientras que el 3.2 % de los usuarios lo califican como “malo”. Sólo el 0.5% de los usuarios lo califican como “pésimo”.

Tabla 5.5

Escala	Total de empatía	
	N	Porcentaje (%)
Pésimo	1	0,5
Malo	8	4,3
Regular	41	21,9
Bueno	83	44,4
Excelente	54	28,9
Total	187	100

Grafico 5.5
Total de empatía



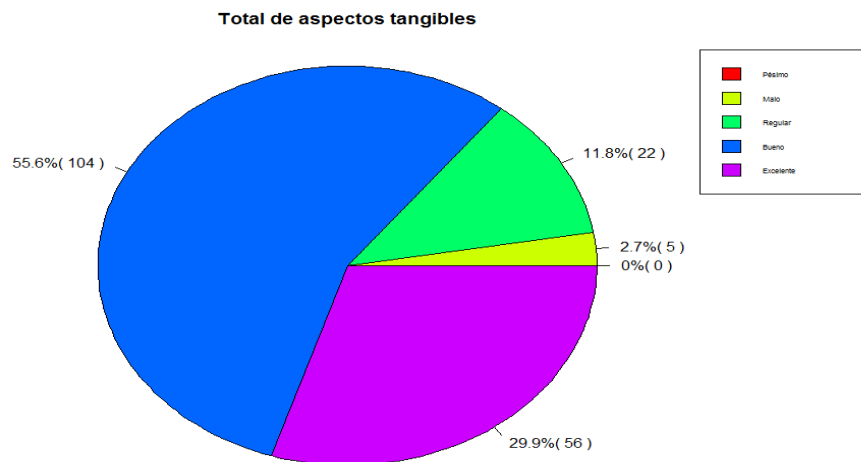
En cuanto a la calidad de atención en su variable empatía de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, se observó que el 44.4% de los usuarios lo califican como “buena”; el 28.9 % de los usuarios lo califican como “excelente”; el 21.9 % de los usuarios lo califican como “regular”; mientras que el 4.3 % de los usuarios lo califican como “malo”. Sólo el 0.5 % de los usuarios lo califican como “pésimo”.

Tabla 5.6

Escala	Total de aspectos tangibles	
	N	Porcentaje (%)
Pésimo	0	0,0
Malo	5	2,7
Regular	22	11,8
Bueno	104	55,6
Excelente	56	29,9
Total	187	100

Grafico 5.6

Total de aspectos tangibles

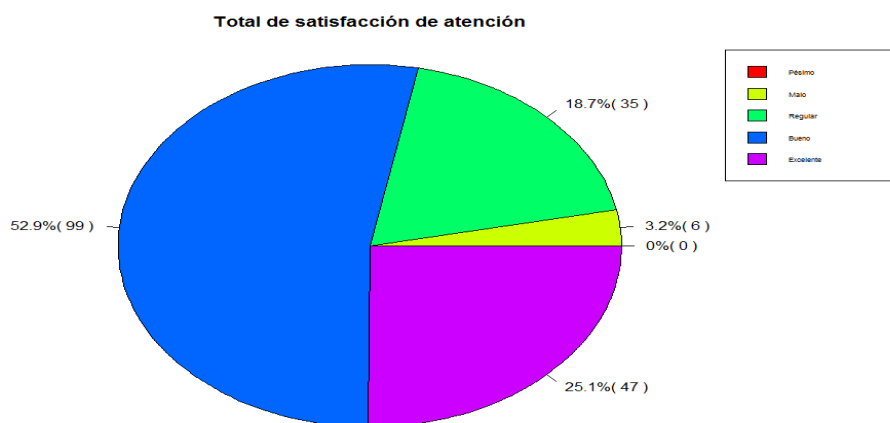


En cuanto a la calidad de atención en su variable aspectos tangibles de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, se observó que el 55.6% de los usuarios lo califican como “buena”; el 29.9 % de los usuarios lo califican como “excelente”; el 11.8 % de los usuarios lo califican como “regular”; mientras que el 2.7 % de los usuarios lo califican como “malo”. Ninguno de los usuarios lo califican como “pésimo”.

Tabla 5.7
Variable: Satisfacción

Total de satisfacción de atención		
Escala	N	Porcentaje (%)
Pésimo	0	0,0
Malo	6	3,2
Regular	35	18,7
Bueno	99	52,9
Excelente	47	25,1
Total	187	100

Grafico 5.7
Variable: Satisfacción

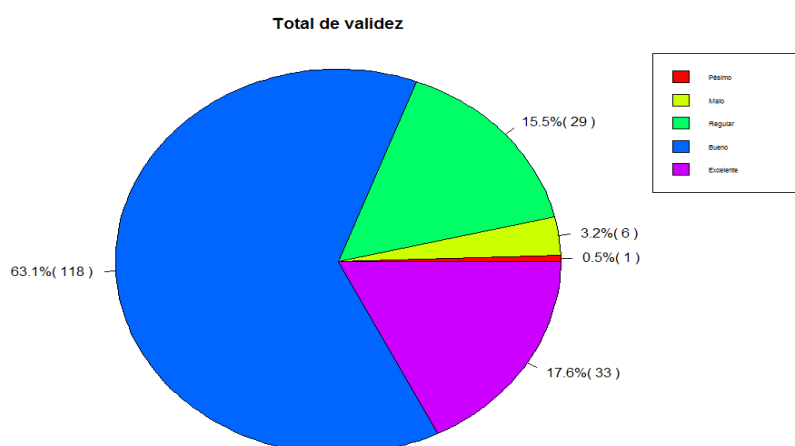


En cuanto a la Satisfacción de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, se observó que el 52.9% de los usuarios lo califican como una atención “buena”; el 25.1 % de los usuarios lo califican como una atención “excelente”; el 18.7 % de los usuarios lo califican como una atención “regular”; mientras que el 3.2 % de los usuarios lo califican como una atención “malo”. Ninguno de los usuarios lo califican como una atención “pésimo”.

Tabla 5.8
Dimensiones Satisfacción

Escala	Total de validez	
	N	Porcentaje (%)
Pésimo	1	0,5
Malo	6	3,2
Regular	29	15,5
Bueno	118	63,1
Excelente	33	17,6
Total	187	100

Grafico 5.8
Dimensiones Satisfacción



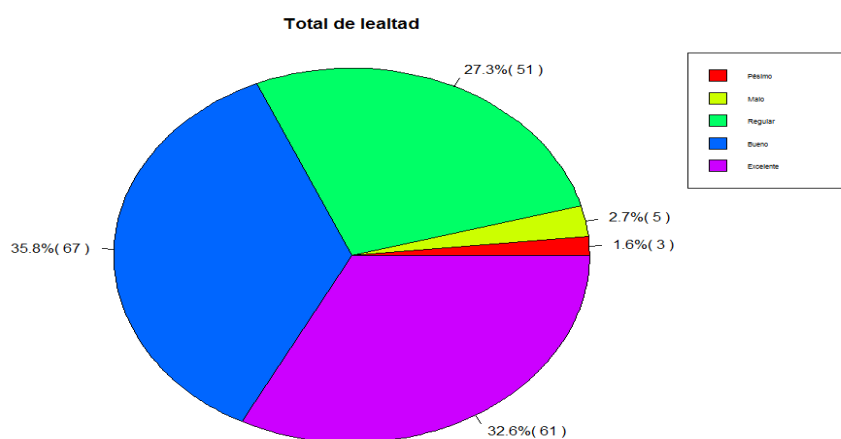
En cuanto a la Satisfacción en su variable validez de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, se observó que el 63.1% de los usuarios lo califican como una atención “buena”; el 17.6 % de los usuarios lo califican como una atención “excelente”; el 15.5% de los usuarios lo califican como una atención “regular”; mientras que el 3.2 % de los usuarios lo califican como una atención “malo”. Sólo el 0.5 % de los usuarios lo califican como una atención “pésimo”.

Tabla 5.9

Escala	Total de lealtad	
	N	Porcentaje (%)
Pésimo	3	1,6
Malo	5	2,7
Regular	51	27,3
Bueno	67	35,8
Excelente	61	32,6
Total	187	100

Grafico 5.9

Total de lealtad



En cuanto a la Satisfacción en su variable lealtad de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, se observó que el 35.8% de los usuarios lo califican como una atención “buena”; el 32.6 % de los usuarios lo califican como una atención “excelente”; el 27.3% de los usuarios lo califican como una atención “regular”; mientras que el 2.7 % de los usuarios lo califican como una atención “malo”. Sólo el 1.6 % de usuarios lo califican como una atención “pésimo”.

CAPITULO VI

DISCUSION DE RESULTADOS

6.1 Contratación de hipótesis con los resultados

A continuación, se presenta los procedimientos para contrastar las pruebas estadísticas.

Prueba de Hipótesis General

Formulación de Hipótesis

H0: No existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019

Ha: Existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019

Nivel de Significancia

Máximo grado de error que estamos dispuesto aceptar de haber rechazado la hipótesis nula (H₀).

La significancia o el error tipo I será el valor convencional de| 5% ($\alpha=0,05$).

Estadístico de prueba

La prueba estadística para asociación de variables cualitativas en este estudio fue la Prueba de Correlación de Spearman

Lectura del error

El cálculo del error se realizó mediante software estadístico R studio, resultando un p-value $< 2.2e-16$ el cual es inferior al valor de la significancia planteada.

Tabla 6.1.1

P-VALUE

ρ de Spearman	Estadístico	p-value
0,6037	431819	$< 2,2e-16$

Tomar decisión

En la tabla 6.1 como el p-value es menor o igual a 0.05 \Rightarrow No existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula.

Por lo tanto, existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019 con un nivel de significancia de 0.05.

Prueba de Hipótesis específica 1

Formulación de Hipótesis

H0: No existe relación entre la validez en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019

Ha: Existe relación entre la validez en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019

Nivel de significancia

Máximo grado de error que estamos dispuesto aceptar de haber rechazado la hipótesis nula (H₀).

La significancia o el error tipo I será el valor convencional del 5% ($\alpha=0,05$).

Estadístico de prueba

La prueba estadística para asociación de variables cualitativas en este estudio fue la Prueba de Correlación de Spearman's

Lectura del error

El cálculo del error se realizó mediante software estadístico R studio, resultando un p-value $< 2.2e-16$ el cual es inferior al valor de la significancia planteada.

Tabla 6.1.2
P-VALUE

ρ de Spearman	Estadístico	p-value
0,5620	477266	$< 2,2e-16$

Tomar decisión

En la tabla 6.2, como el p-value es menor o igual a 0.05 \Rightarrow No existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula.

Por lo tanto, existe relación entre la validez en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019 con un nivel de significancia de 0.05.

Prueba de Hipótesis específica 2

Formulación de Hipótesis

H0: No existe relación entre la lealtad en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019.

Ha: Existe relación entre la lealtad en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019

Nivel de significancia

Máximo grado de error que estamos dispuestos aceptar de haber rechazado la hipótesis nula (H_0).

La significancia o el error tipo I será el valor convencional del 5% ($\alpha=0,05$).

Estadístico de prueba

La prueba estadística para asociación de variables cualitativas en este estudio fue la Prueba de Correlación de Spearman's

Lectura del error

El cálculo del error se realizó mediante software estadístico R studio, resultando un p-value $< 2.2e-16$ el cual es inferior al valor de la significancia planteada.

Tabla 6.1.3

P-VALUE

ρ de Spearman	Estadístico	p-value
0,5734	464918	$< 2,2e-16$

Tomar decisión

En la tabla 8, como el p-value es menor o igual a 0.05 \Rightarrow No existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula.

Por lo tanto, existe relación entre la lealtad en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019 con un nivel de significancia de 0.05.

6.2 Contratación de resultados con otros estudios similares

El presente estudio realizado a los pacientes y/o usuarios de la clínica de Salud ocupacional MEDCORP se encontró respecto a la Calidad de atención que la mayoría de pacientes y/o usuarios calificaron la atención como buena (49.7%); las dimensiones de la calidad que se encontraron más afectadas son la fiabilidad (38.5%); y la empatía (44.4%); por el contrario las dimensiones de la calidad que se encontraron más fortalecidas son capacidad de respuesta (51.9%), seguridad (52.9%) y aspectos tangibles (55.6%). Al contrastar con los resultados de Quispe Pérez sobre la fiabilidad de la calidad es regular que vienen a ser el 40.3% del total de encuestados

Los resultados del estudio son muy alentadores ya que cuando un usuario percibe mayor calidad de atención percibirá también mayor satisfacción

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

- a) Existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019 en contraste con lo encontrado con la prueba de Spearman's. Por lo tanto a mayor calidad de atención el usuario percibe mayor satisfacción.

- b) Existe relación entre la validez en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019 en contraste con lo encontrado con la prueba de Spearman's. Por lo tanto a mayor calidad de atención el usuario existe una mejor validez por parte del usuario.

- c) Existe relación entre la lealtad en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019 en contraste con lo encontrado con la prueba de Spearman's. Por lo tanto a mayor calidad de atención el usuario existe una mejor lealtad por parte del usuario.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

- a) A los gerentes de la Clínica de salud ocupacional MEDCORP se recomienda realizar acciones correctivas para disminuir o eliminar los valores de pésimo, malo o regular encontradas en las encuestas, en los aspectos de calidad con ello aseguraría mejorar la satisfacción en sus usuarios.

- b) En cuanto a la empatía como aspecto de calidad, se recomendaría capacitar al personal de atención al cliente para de esta manera disminuir los valores de regular, malo y pésimo.

- c) Realizar una investigación en forma semestral de la calidad de atención utilizando los instrumentos brindados a la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP de tal manera se puedan analizar estas con la finalidad de incrementar los niveles de la satisfacción de la calidad de atención del usuario,

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud – OMS. (2008). Calidad de la atención y seguridad del paciente.
2. CABRERA LOBOS, Karlita; CHACON, Karen; JIMENEZ BERNAL, Gabriela; LIMA MENDOZA, Sindy; SANCHEZ ARISTONDO, Yesica. Factores que influyen en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios que consultan en la unidad de salud de Jauja de Sonsonate. Tesis licenciatura. Jauja de Sonsonate: Universidad Autónoma de Santa Ana, Departamento de enfermería; 2011.
3. Instituto Nacional de Estadística y Geografía – INEGI (2017) Encuesta Nacional de Satisfacción del usuario con los servicios de Salud.
4. Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2017) Encuesta Nacional de Satisfacción de los usuarios en Salud.
5. Ministerio de Salud – MINSA (2003) Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. Lima. Perú. Setiembre.
6. Encuesta de Disponibilidad de Servicios de Planificación Familiar - EDIS-PERU (1992).
7. Torres, E. (1996). Satisfacción de los usuarios en el Hospital principal de Cuzco.
8. Universidad de Lima. Encuesta Anual Percepción de la Calidad.
9. MAGGY W (2018) – Ecuador. “Evaluación de la Calidad de Atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”.

10. MORILLO M y MORILLO Moreno M (2016) Venezuela
“Satisfacción del Usuario y Calidad del Servicio en alojamiento
turísticos del Estado Mérida, Venezuela”.
11. BORRE Y. y VEGA Y. (2014) – Colombia. “Calidad Percibida de la
atención de Enfermería por pacientes hospitalizados”.
12. DEL SALTO E. (2014) – Ecuador. “Evaluación de la Calidad de
Atención y Satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el
Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía”.
13. INFANTES G. (2016) Iquitos. “Calidad de atención y grado de
satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de
Atención de Medicina Complementaria del Hospital III”.
14. MEJIA D. y RIVERA O (2016) – Lambayeque. “Nivel de
satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos
en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las
Mercedes”.
15. VELARDE M. y MEDINA G (2016) – Lima. “Calidad de Servicio y la
relación con la Satisfacción de los clientes del centro de aplicación
Productos Unión, del distrito de Lurigancho”.
16. HUERTA E (2015) Lima. “Nivel de Satisfacción de los usuarios
atendidos en el tópico de medicina del Servicio de emergencia del
Hospital Nacional Arzobispo Loayza”.
17. TUESTA Z. (2015) – Moyobamba. “Calidad de atención y
satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de
emergencia en el Hospital II -1”
18. LARREA J. (2015) – Lima. “Calidad de servicio de la consulta
externa de Medicina Interna en el Hospital Central de la Fuerza
Aérea del Perú durante Setiembre – Noviembre 2015”
19. QUISPE Y. (2015) - Andahuaylas “Calidad de servicio y
satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital
Nacional Hugo Pesce Pecetto”.

20. REDHEAD R (2014) – Lima. “Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacay”.
21. NINAMANGO V. (2014) – Lima. “Percepción de la Calidad de servicios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero”.
22. Evans, James R.; Lindsay, William M. (2008). Historia e importancia de la calidad. En Administración y control de la calidad (7ma ed., pág. 848). México: Cengage Learning.
23. Duque EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de gestión. INNOVAR. Universidad Nacional de Colombia. 2005.
24. Garvin, D. A. (1996) Competir en las 8 dimensiones de la calidad. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/137422983/Ocho-Dimensiones-de-Calidad-Definidas-Por-David-a-Garvin>
25. Sales (1998) La calidad de servicio desde un enfoque psicosocial: estructura, diferencias individuales y análisis multinivel.
26. Deming, Edwards W.(1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Ediciones Díaz de Santos.
27. Salazar, G. (2006). Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana. Universidad Peruana Cayetano Heredia .Retrieved from <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>.
28. JURAN Joseph (1967) Gryna, Análisis y Planeación de la Calidad, McGraw Hill,4 (79, 242, 245).
29. CROSBY Philip (1986) sitio Web de Blogger. [Sitio en internet]. 2012. Consulta: 13 de Enero del 2013. Disponible en: <http://maestrosdelacalidadrc100312.blogspot.com/2012/09/maestros-de-la-calidad-ghilip-crosby-y.html>.

30. DONABEDIAN Avedis (1993) *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. Salud Pública Méx., Vol. 35 No.3.
31. Cabello Morales E. (1968) *Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia*.
32. Pascoe G (1983) Patient satisfaction in primary care: a literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*. 1983;6:185-210.
33. Concha, J. (2010). Satisfacción del cliente en empresas de servicio el caso de la industria de restaurantes. Universidad Icesi.
34. Kotler & Armstrong (2003). *Fundamentos de marketing* (Editorial). México.
35. Reichheld , 2003 Valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente, análisis y reflexión teórica. En *Marketing relacional*
36. Alvarado R, Vera A. (2001). Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios de Hospitales del Sistema Nacional de Servicios de Salud en Chile. *Rev. Chil Salud Pública*; 5: 81-89.
37. Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Retrieved from revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463
38. Vargas, M. y Aldana, U. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Bogota-Colombia: Editorial de la Universidad de la Sabana.
39. Ross AG, Zeballos JL, Infante A. (2000). La Calidad y la Reforma del Sector Salud. *Rev. Panamá Salud Pública* 8.
40. Diccionario de la Real Academia (RAE), definiciones.
41. ISO 9000, definiciones.
42. Manual de Calidad Asistencial (2009) definiciones.
43. Ziethaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid. España.

44. González, (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo - SATT en el año 2014. Universidad nacional de Trujillo.
45. Gilmore, C. y Moraes (1996). H. Manual de Gerencia de Calidad. Volumen III N° 9 O.P.S. (O.S.P., Oficina Regional de la O.M.S.. Fundacion WK Kellog. Serie HSP_UNI.
46. Varo J. (2004) Definición de la calidad de atención.
47. García, D.(2013). Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013. Recuperado de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf
48. Norma Técnica de Calidad NTS 29 – MINSA, definiciones.
49. Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo RM N° 527 -2011 MINSA.
50. (Melo, 2005). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711006.pdf>
51. Lee y Yom (2006) La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. *Psicothema*, 14, 765–770. Retrieved from www.psicothema.com/pdf/796.pdf

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS EN LA CLÍNICA DE SALUD OCUPACIONAL MEDCORP, CALLAO – PERÚ

2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTO
¿Cuál es la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019?	Determinar la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019	Existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019	Satisfacción del usuario	Investigación: Descriptivo, transversal Nivel de Investigación: Correlacional. Diseño de Investigación: No experimental	La población de usuarios, atendidos en la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP en el año 2019 (mes de Junio) fue de 750 personas. Muestra: 250 Muestra final = 187 $n = \frac{Z^2 \times \sigma^2 \times N}{(N-1) \times e^2 + \sigma^2 \times Z^2}$	Técnica: Entrevista Instrumentos: SERVPERF Análisis estadístico Los resultados se reportarán en tablas en base a porcentaje
PROBLEMAS ESPECIFICOS Problemas Específicos 1. ¿Cuál es la validez en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional	OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. Identificar la validez en la atención del usuario relacionada a la	HIPÓTEISIS Específicos Existe relación entre la validez en la atención del usuario relacionada a la calidad de	Calidad de atención			

<p>MEDCORP, Lince - Lima 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la lealtad en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince</p>	<p>calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP 2019</p> <p>2. Identificar la lealtad en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP 2019</p>	<p>atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019</p> <p>Existe relación entre la lealtad en la atención del usuario relacionada a la calidad de atención en la clínica de salud ocupacional MEDCORP, Lince - Lima 2019</p>				
--	---	---	--	--	--	--

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO

Instrucciones

Lea con detenimiento cada una de las siguientes preguntas e indique cuán de acuerdo está Usted con las mismas.

Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleje cuanto está de acuerdo Usted con el contenido de las aservaciones en el continuo numérico que provee al lado derecho cada pregunta. Trate de contestar todas las preguntas sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. puntúe del 1 al 5.

- 1: Pésimo
- 2: Malo
- 3: Regular
- 4: Bueno
- 5: Excelente

Sexo: 1. Hombre ()

2. Mujer ()

Estado Civil 1. Soltero

2. Casado | 3. Convivie 4. Viudo () 5. Divorciado ()

Edad:

N	Pregunta	1	2	3	4	5
1	El personal de recepción, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre la ruta a seguir para la atención					
2	La consulta con el médico se realiza en el horario programado					
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada					
4	Su historia clínica se encuentra disponible para su atención					
5	Las citas se encuentran disponibles y con facilidad					
6	La atención en Recepción es rápida					
7	La atención en Laboratorio es rápida					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos es rápida					
9	La atención en medicina es rápida					
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad					
11	El médico le realiza un examen médico completo y minucioso					
12	El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas					
13	El médico le inspiró confianza					

14	El personal de Salud lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	El médico que lo atendió mostró interés en responderle sus dudas					
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó					
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud (si lo tuviese)					
18	Usted comprendió sobre los exámenes alternativos que le mencionó el profesional de salud (lavado de oídos, ecocardiogramas)					
19	Los carteles, letreros y flechas de la clínica son adecuados para orientar al paciente					
20	En su recorrido por la clínica; cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes					
21	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	Los servicios de la clínica y la sala de espera se encuentran					

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones

Lea con detenimiento cada una de las siguientes preguntas e indique cuán de acuerdo está Usted con las mismas.

- 1: Pésimo
 2: Malo
 3: Regular
 4: Bueno
 5: Excelente

Sexo: 1. Hombre ()

2. Mujer ()

Estado Civil 1. Soltero ()

2. Casado () 3. Conviviente () 4. Viudo () 5. Divorciado ()

Edad:

N	Pregunta	1	2	3	4	5
	DIMENSION VALIDEZ					
1	Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico?					
2	¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio?					
3	¿En qué nivel considera usted que el consultorio trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?					
4	Si en caso usted necesitara exámenes complementarios ¿Usted es transferido inmediatamente ?					
	DIMENSION LEALTAD					
5	Usted en la clínica , ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personales médicos?					
6	¿En qué medida usted considera volver a los servicios de la clínica de salud ocupacional MEDCORP?					
7	Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico ?					
8	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?					

	¿En qué medida usted recomendaría a otros usuarios pasar una experiencia en la 9 Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP?					
--	---	--	--	--	--	--

1	2	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3.4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3.0000	4			
2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.0000	4			
2	2	1	3	3	3	3	1	0	0	3	4	4	4	0	4	4	4	4	4	3.6	4	0	4	3	3	0	4	4	3	3.0000	4	4			
1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0	4	4	4	4	4.0000	4				
1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.0000	4				
1	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
1	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	0	4	0	4	0	0	3	0	3.9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3.2220	4		
1	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.2220	0		
2	3	3	0	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.0	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.0000	4		
2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
1	5	3	4	4	4	0	0	0	0	4	0	4	0	4	4	4	4	4	4	4.4	4	0	4	0	4	0	4	4	4	4	4	4	4.0000	0	
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	0	3	4	4	4	4.3	4	0	4	4	0	3	3	3	4	0	0	4	4		
1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4.0000	0	
2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.9	0	0	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4.0000	0	
1	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0	4	0	0	0	0	0	0	4.2	0	0	4	0	4	3	3	4	4	4	4	3.0000	4		
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3.4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.0000	4		
1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.9	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0000	4	
2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4.0000	0	
1	2	1	0	0	0	4	4	4	0	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4.3	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4.0000	4	
1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.3330	3	
1	2	1	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	4	4	4	4	4	4	4.0000	4
1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0000	4	
1	2	1	0	0	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.4	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.4444	4	
1	2	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.2	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.2220	4	
1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.3330	3	
1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.6	3	3	3	1	4	1	0	0	3	4	3.3330	3			
2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	0	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4.3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0000	4	
1	2	3	4	4	3	3	4	4	0	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3.0	4	4	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4.3330	4	
1	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.3330	3	
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0000	4
1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.0	0	0	4	3	4	0	0	0	4	4	4	4	4.3330	4	
1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	3	3	0	0	4	4	4	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.3	4	4	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	4.3330	4	
1	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4.4444	4
1	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.3	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.3330	4	
1	5	3	0	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4.2	0	4	0	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4.0000	4	
1	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.0	0	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.3330	4	
1	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.0000	4	
1	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0000	4	
1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.0000	4
1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.0000	4	
1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.9	4	4	4	3	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4.0000	4
2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.4	4	3	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	4.3330	4	

ANEXO N° 04

Solicitud de Autorización para la Ejecución de la Investigación

CLÍNICA DE SALUD OCUPACIONAL MEDCORP

Lima 15 de Mayo del 2019

Sra. Liliana Vega

Gerente General de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP

Presente,

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Usted para saludarla, la presente tiene como finalidad de informarle que estamos realizando la investigación SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA CLÍNICA DE SALUD OCUPACIONAL MEDCORP, para fines de optar el grado académico de Maestro, por lo que solicitamos su autorización para la aplicación de instrumentos, siendo mi población los usuarios de la Clínica de Salud Ocupacional MEDCORP, siendo clasificados de forma aleatoria, de tal forma lograr realizar el proceso de nuestra investigación.

Agradeciendo su atención.

Atentamente

Lic. Patricia Cumpa Inchaustegui

Tesista

Lic. José Norabuena Vargas

Tesista

Encuesta Calidad - Satisfacción > Recibidos x



Patricia Cumpa Inchaustegui <patricia.cumpa.i@gmail.com>
para liliana.vega, MG ▾

12 may. 2018 8:46



Estimada Señora Liliana:

Buenos días, primero agradecerle su gentil apoyo por permitirnos hacer un estudio sobre la relación de la aClifad y, Satisfacci de su Empresa.

Así mismo el día lunes estaremos alrededor de las 10:00 am para empezar hacer las encuestas.

Agradeciendo que Usted nos de las facilidades del caso.

Atentamente

Licenciada Patricia Cumpa

Liliana Vega <Liliana.Vega@medcorp.pe>
para mí, MG ▾

12 may. 2018 9:46



No hay problema además habrán más de 100 pacientes

Atentamente.



Liliana E. Vega Mendoza

✉ liliana.vega@medcorp.pe

☎ 999 505 716 / 980 949 619

☎ (01) 209-9470 - Anexo 305
(01) 209-9492 / (01) 209-9493

Con Certificación Trinorma
ISO 9001 / ISO 14001 / OHSAS 18001



Consultas y/o dudas

☎ (01) 209-9470

☎ 962 887 199 / 980 952 455

Sede Principal

📍 Av. Petit Thouars N° 1542 - Lince