

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
E.P. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CLÍNICA
STARMEDIC HUÁNUCO - 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

TESISTAS:

- ANGULO CANCHARI, Rosamel Jakelin.
- HUARANGA TARAZONA, Debora Febe.
- PAJUELO FERRER, Yesenia Yanina.

ASESOR:

- Dr. MARTEL ZEVALLOS, David Julio

HUÁNUCO - PERÚ

2017

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a Dios por darme la fortaleza para seguir adelante y mostrarme el camino para lograr mis objetivos. A mis padres, **Juan Angulo Chávez y Lucila Canchari Tomás** por su apoyo incondicional, esfuerzo, cariño y amor. A mis hermanos Michael y Crithian por su amor, paciencia y comprensión día a día.

ANGULO CANCHARI, Rosamel Jakelin.

La presente tesis la dedico a Dios por darme la fortaleza para seguir adelante y mostrarme el camino para lograr mis objetivos. A mis padres, **Felix Huaranga Gonzales y Eugenia Tarazona Abal** por su apoyo incondicional, esfuerzo, cariño y amor. A mi hermano Caleb por su amor, paciencia y comprensión día a día.

HUARANGA TARAZONA, Debora Febe.

La presente tesis la dedico a Dios por darme la fortaleza para seguir adelante y mostrarme el camino para lograr mis objetivos. A mis padres, **Josue Pajuelo Mallqui y Zulma Ferrer Chahua** por su apoyo incondicional, esfuerzo, cariño y amor. A Mis hermanos Jhonson, Luz, Yanet y Geovanna y Marylin por su amor, paciencia y comprensión día a día.

PAJUELO FERRER, Yesenia Yanina.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos al Dr. MARTEL ZEVALLOS David Julio; por los conocimientos y herramientas brindadas que sirvieron de guía para hacer posible el desarrollo de la presente tesis. Así mismo a nuestros distinguidos maestros que con nobleza y entusiasmo nos orientaron constante y rigurosamente en nuestra formación académica.

Las tesoristas.

RESUMEN

En la actualidad las empresas no pueden sobrevivir por el simple hecho de realizar un buen trabajo o crear un buen producto. Sino el de satisfacer las necesidades de sus clientes, para ello es necesario trabajar en la calidad de servicio que este ofrece. La calidad en los servicios es de interés actual, ya que representa la competitividad y la diferenciación del producto o servicio que se oferta. La calidad de servicio es un concepto un poco complejo que comprende tanto los elementos tangibles como intangibles que perciben los consumidores al recibir un servicio y parte de aquí como ellos determinan su grado de satisfacción.

Para sobrevivir en el mercado competitivo de hoy es indispensable para todo centro médico brindar un servicio de calidad que cumplan las expectativas de los usuarios quienes muestran actitudes más exigentes en cuanto al servicio que desean recibir, más aún tratándose de su salud en general. Es por ello que se consideró realizar esta investigación en base a este tema, teniendo en cuenta que el cliente es la razón de ser de toda organización es por ello que consideramos el título siguiente: “CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CLÍNICA STARMEDIC HUÁNUCO - 2017”.

La metodología de investigación aplicada correspondió al nivel descriptivo porque se describió tal y como viene ocurriendo en la realidad en relación a la calidad de servicio de la Clínica Starmedic. Para luego llegar al nivel explicativo en donde se determinó los efectos de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios. Siendo el diseño de nuestra investigación transeccional.

Para la recolección de datos tomamos como instrumento el cuestionario que nos permitió abordar el problema de forma oportuna tomando como muestra a 96 usuarios de la Clínica Starmedic quienes dieron a notar su insatisfacción con el servicio que otorga dicha Clínica.

Los resultados de la investigación reflejaron en cuanto al servicio tangible que ofrece la clínica Starmedic es incompleta ya que en su mayoría de usuarios encuestados manifestaron estar en desacuerdo y otros indecisos, pero en cuanto al servicio intangible manifestaron los encuestados en su gran mayoría estar de acuerdo con el servicio que se les brinda. En efecto esto implica que la clínica Starmedic no está cumpliendo en su totalidad con las expectativas esperadas por el usuario. Teniendo por finalidad con nuestra investigación dar a conocer a la clínica Starmedic la importancia que tiene la calidad de servicio para que de esta manera se preocupe en mejorar los elementos tangibles e intangibles y así lograr usuarios completamente satisfechos que conlleven en un futuro no lejano a usuarios leales.

Las tesisas.

ABSTRACT

Currently, companies cannot survive simply by doing a good job or creating a good product. But to meet the needs of its customers, for this it is also necessary to work on the quality of service that it offers. The quality in the services is of current interest, since it represents the competitiveness and the differentiation of the product or service that is offered. Quality of service is a somewhat complex concept that includes both the tangible and intangible elements that consumers perceive when receiving a service and part of it as they determine their degree of satisfaction.

To survive in today's competitive market, it is essential for every medical center to provide a quality service that meets the expectations of users who show more demanding attitudes in terms of the service they wish to receive, but in the case of their health in general. That is why it was considered to conduct this research based on this topic, taking into account that the client is the *raison d'être* of any organization, which is why we consider the following title: "QUALITY OF SERVICE AND ITS INCIDENCE IN SATISFYING THE USERS AT THE STARMEDIC HUÁNUCO CLINIC - 2017 ".

The methodology of applied research corresponded to the descriptive level because it was described as it has been happening in reality in relation to the quality of service of the Starmedic Clinic. To then reach the explanatory level

VII

where the effects of the quality of service on the satisfaction of users was determined. Being the design of our transectional research.

For the collection of data, we took as an instrument the questionnaire that allowed us to approach the problem in a timely manner taking as sample 96 users of the Starmedic Clinic who gave notice of their dissatisfaction with the service provided by the Clinic.

The results of the research reflected in terms of the tangible service offered by the clinic Starmedic is incomplete as most of the users surveyed said they disagreed and others were undecided, but as regards the intangible service, the majority of the respondents said they agreed. with the service that is provided. In effect, this implies that the Starmedic clinic is not fully complying with the expectations expected by the user. With the aim of our research, to inform the Starmedic clinic about the importance of quality of service so that in this way it is concerned to improve the tangible and intangible elements and thus achieve fully satisfied users that will lead users in the not too distant future loyal.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	VI
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	18
1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	18
1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	18
1.5. VARIABLES.....	19
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	20
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	21
1.7.1. JUSTIFICACIÓN	21
1.7.2. IMPORTANCIA	22
1.8. VIABILIDAD	22
1.9. LIMITACIONES.....	23
CAPÍTULO II	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1. ANTECEDENTES.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS.....	35
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO	35
2.2.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	40
2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS	50
CAPÍTULO III	52
MARCO METODOLÓGICO	52
3.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	52

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	52
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	54
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	54
3.5.1. POBLACIÓN.....	54
3.5.2. MUESTRA.....	55
3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO.....	58
3.7. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	58
CAPÍTULO IV	59
RESULTADOS.....	59
4.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CLÍNICA STARMEDIC HUÁNUCO	59
CAPÍTULO V	109
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	108
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	112
CONCLUSIONES.....	114
SUGERENCIAS.....	116
BIBLIOGRAFÍA.....	117
ANEXOS	118
CUESTIONARIO	120

INTRODUCCIÓN

Se considera que la calidad de servicio ofrecida por una organización médica incide en la satisfacción de los usuarios, la cual puede deducir positivamente en la salud física, psíquica y emocional de los empleados del centro médico, impactando favorablemente en los resultados.

PARASUMARAN (2001) la calidad de servicios se define como Juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las prestadoras de servicio es por ello que el ofrecer una buena calidad de servicio siempre ha sido una meta tanto para los gerentes como para los profesionales de salud las cuales diseñan programas y estrategias que están procurando ofrecer mejor atención a más personas. Las estrategias que se ha planteado buscan unificar los esfuerzos de las principales instituciones del sistema de salud, con el objeto de desarrollar criterios uniformes. Este esfuerzo realmente se lleva en un programa diseñado para la mejora de calidad de la atención medica que recibe la población del país. Ya que la satisfacción de los usuarios definida por el ISO (9000; 2005) se define como Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido con sus requisitos o expectativas.

La evaluación de la calidad de los cuidados de la salud se ha vuelto una preocupación mayor para los servicios de salud en las recientes décadas. Uno de los objetivos en los que está basada la calidad de los servicios de salud es el

otorgar trato digno y atención médica efectiva, ética y segura como elementos que definen la calidad.

Los conceptos de calidad y satisfacción se encuentran en el centro del debate de las investigaciones de los servicios de salud. La faceta más interesante que afrontan hoy los investigadores es la interacción entre la calidad, la satisfacción y el valor.

Nuestro trabajo se enmarca en dicha línea y analiza la incidencia de la calidad de servicio esencialmente en las instituciones médicas para determinar la satisfacción de los pacientes y acompañantes.

La calidad de servicio se puede medir principalmente por dos factores importantes, siendo estas el factor tangible e intangible ya que estos ayudan a ofrecer una mejor atención al usuario.

Los resultados de la investigación se encuentran estructurados de la siguiente forma: Capítulo I Problema de la Investigación, el Capítulo II se describe el Marco Teórico, en el Capítulo III se describe la Metodología de la Investigación y en Capítulo IV los Resultados.

El trabajo culmina con las respectivas Conclusiones, Sugerencias, Bibliografía y Anexos. Lo que ponemos a disposición de los jurados para que lo revisen, y dictaminen.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad ofrecer un servicio de calidad es una meta para los gerentes de las diversas organizaciones como para los profesionales de salud. Es por ello que actualmente muchas de las organizaciones médicas desarrollan estrategias e implementan programas diseñados para la mejora en la atención de los pacientes, con el objetivo de desarrollar criterios uniformes que satisfaga mejor las expectativas de los mismos.

La mejora en la calidad de servicio implica exceder el nivel de trabajo actual con respecto a lo que antes realizaban, es decir desarrollar labores un poco más exigentes que los que hacían antes, para satisfacer mejor las necesidades de los usuarios con respecto a sus expectativas.

En los últimos años es muy concurrente hablar del tema de calidad, lo que hace pensar que se trata de un nuevo concepto. Sin embargo, el ser humano desde el principio a tratado de corregir y mejorar todas las actividades que lleva acabo siendo estas deportivas, económicas, sociales, etc. Lo que significa que siempre el ser humano a tratado de realizar trabajos o labores de calidad de manera inconsciente, sin darse cuenta que inconscientemente buscaba mejorar sus actividades diarias en busca de calidad.

Uno de los pilares básicos de cualquier estrategia que busca un mejoramiento continuo de servicio de salud es el cumplimiento de las metas de calidad. Así mismo la calidad de servicio de salud se alimenta de las raíces de los campos de la medicina y la industria.

De tal forma la satisfacción de los usuarios concerniente a un bien o servicio data de la industria donde al cliente siempre se le daba la razón y se interesaba

en su satisfacción que el mismo manifestaba para que el producto se vendiera con mayor énfasis por lo que la calidad del bien influía en la satisfacción que el usuario manifestaba.

Por otro lado, para muchos de los profesionales de salud, la calidad significa exactitud en el cumplimiento de las expectativas de los pacientes, es decir prestar una atención competente, eficaz, segura y veraz, que contribuya al bienestar de los pacientes. Para lograr lo expuesto anterior se debe tener en cuenta los siguientes: costo, financiamiento y sobre todo eficacia, eficiencia e interés por alcanzar la calidad.

Por ejemplo, en Uruguay el hospital de Tacuarembó tiene como misión de: "... velar por la salud del individuo y su familia, tratando de que este no enferme, y recuperarla cuando se ha perdido...", de esta manera se comprometieron a mejorar la calidad en la atención de sus pacientes. En dicho hospital tratan de aprovechar al máximo las capacitaciones y la metodología, adaptándose a los planes de la realidad del país y la región. Hoy se mantienen y sostienen algunas herramientas adquiridas en esa instancia que sustenta la satisfacción que encuentra las personas que acuden a dicho hospital.

En este hospital se interesan de manera continua en buscar una mejora en la calidad de atención a los usuarios que involucra todos los niveles de decisión, en un área geográfica definida, y caracterizado por un fuerte sentido de pertenencia, que actúa como motor fundamental para el logro de los objetivos. Se sabe que es imposible cambiar la realidad de un día para otro, si no que todo es resultado riguroso proceso que tiene como fin que las personas se sientan conformes o satisfechos con la atención brindada. El factor dinero no ha sido la clave para alcanzar las metas en este hospital. Por lo contrario, dicha institución cuenta con un presupuesto operativo menor al de otros hospitales con características similares en ese país, por ello diríamos que la capacitación fue la clave en que se ha invertido para mejorar la calidad en la atención y considerándose así la base para alcanzar una buena atención y el desarrollo futuro de la salud pública en dicho país.

En la actualidad la calidad en la prestación de servicios de salud ya sea en un hospital o en una clínica médica es un tema de gran importancia y a su vez de difícil manejo, en donde el mayor enfoque se ha dirigido hacia los aspectos administrativos financieros, dejando en segundo plano lo que se constituye en la obligatoriedad de garantizar el servicio público de salud en términos de calidad. Si hablamos del campo de la salud, el objetivo principal de este es el control de la calidad para garantizar que todo prestador de servicios ofrezca siempre la misma atención y que estas sean de buena calidad hacia todos los clientes.

La sociedad peruana ha evolucionado en las últimas décadas, esto obedece a diversas razones siendo estos el cambio demográfico, la elevación de los niveles de educación de la población, profundos cambios en lo económico, intereses y valores emergentes, nuevas formas de asociación u organización social, cambios tecnológicos e internacionalización. Debido a los cambios de paradigma relacionados con la calidad a lo largo de las décadas, las instituciones de servicio de salud en el Perú (entre hospitales y clínicas médicas), enfrentan exigencias en su mercado local, para mantener su competitividad en la prestación de servicios a los usuarios, situación por lo que el personal que laboran en estos centros médicos están en la obligación de contar con una herramienta que les facilite adquirir nuevos conocimientos que les permita mejorar de manera continua en su ambiente de trabajo.

En el Perú, el Instituto Nacional Materno Perinatal, es una institución de máximo nivel de complejidad en el país en lo que respecta en la salud materna perinatal, este debe de atender de la mejor manera a sus pacientes, brindando atención altamente especializada a la mujer en cuanto a la salud reproductiva y al neonato de alto riesgo ya que la complejidad de las patologías de los pacientes neonatos que son atendidos en dicho instituto, para ello se requiere una atención adecuada, oportuna y de calidad.

Las instituciones de servicio de salud en nuestra región Huánuco no están libres de problemas o exigencias relacionados a la mejora continua de un servicio de calidad. Es por ello que planteamos nuestro problema en base a las observaciones y percepciones que tuvimos por experiencias propias a que mayormente hoy en las clínicas se preocupan en ganar dinero, es decir en el lucro y no en buscar el bienestar y la tranquilidad de sus pacientes, desconociendo quizá que estos pueden ser los que hagan que la empresa sobreviva en el mercado. Ya que de la gestión de calidad es lo que depende la sobrevivencia de las organizaciones, la gestión de calidad parte de la búsqueda de las exigencias de los usuarios que busca superar las expectativas de los usuarios. Una de estas situaciones se observa en la Clínica Starmedic, un Centro Médico especializado en salud integral, donde se observó algunos problemas en la entrega del servicio de calidad; entre los cuales observamos la poca capacidad de respuesta por parte de los colaboradores que laboran en dicho Centro Médico, ya que muchas veces no se refleja un compromiso de ofrecer de manera oportuna los servicios, ni tampoco la voluntad o disposición de alguno de sus colaboradores al atender quejas o interrogantes de los pacientes. Es por ello que tomamos dicho Centro Médico para desarrollar la presente investigación, para constatar si nuestra percepción un tanto negativa sean absueltas en los resultados que obtendremos al final de dicha investigación y conocer que tan importante incide un servicio de calidad en la satisfacción del usuario.

Otra de las percepciones observadas en dicha clínica es la poca confiabilidad que muestra el personal médico. Además, los equipos utilizados en el centro médico son antiguos, poco modernos e inexistencia de equipos tecnológicos que muchas veces no son utilizados de la mejor manera, quizá se deba a la falta de capacidad de manejo de equipos de mayor tecnología por parte de sus profesionales o porque no existen presupuestos necesarios para su obtención.

Existen dos variables que genera que los pacientes se sientan bien con el servicio que reciben: La garantía en el servicio prestado y la empatía que se muestra en el momento de la atención.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

PE: ¿Cómo incide la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

*PE*₁: ¿Cómo incide la tangibilidad de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017?

*PE*₂: ¿Cómo incide la intangibilidad de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017?

*PE*₃: ¿Cómo incide la seguridad de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017?

*PE*₄: ¿Cómo incide la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

OE: Conocer cómo incide la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco – 2017.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

*OE*₁: Establecer la tangibilidad de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco – 2017.

*OE*₂: Conocer la intangibilidad de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco – 2017.

*OE*₃: Conocer cómo incide la seguridad de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco – 2017.

*OE*₄: Evaluar cómo incide la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco – 2017.

1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H_G : La calidad de servicio incide de manera positiva en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco – 2017.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE_1 : La tangibilidad de la calidad de servicio incide positivamente en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco – 2017.

HE_2 : La intangibilidad de la calidad de servicio incide positivamente en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic – 2017.

HE_3 : La seguridad de la calidad de servicio incide de manera positiva en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco – 2017.

HE_4 : La capacidad de respuesta de la calidad de servicio incide positivamente en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco – 2017.

1.5. VARIABLES

Las variables del presente proyecto de investigación se mencionan a continuación:

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
<i>H_G</i>	Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
<i>HE₁</i>	La tangibilidad	Satisfacción de los usuarios
<i>HE₂</i>	La intangibilidad	Satisfacción de los usuarios
<i>HE₃</i>	La seguridad	Satisfacción de los usuarios
<i>HE₄</i>	La capacidad de respuesta	Satisfacción de los usuarios

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VI CALIDAD DE SERVICIO	TANGIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalaciones ✓ Equipos ✓ Empleados
	INTANGIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad profesional ✓ Clima laboral ✓ Ambiente ✓ Servicio ✓ Confiabilidad ✓ Interés ✓ Expectativas ✓ Amabilidad ✓ Comprensión
	SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Protección ✓ Instalaciones
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidades ✓ Conocimiento ✓ Reacción
VD. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Percepción ✓ Expectativas ✓ Estado de Ánimo
	SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Materiales ✓ Instalaciones ✓ Equipos

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.7.1. JUSTIFICACIÓN

La realización del presente trabajo de investigación se justificó por las siguientes razones:

- **Práctico:** Porque nos permitió conocer cuáles fueron las deficiencias que presenta la Clínica Starmedic en cuanto al servicio que brindan, es decir nos permitió conocer las deficiencias en la atención a sus pacientes, para proponer a dicha clínica mejorar su servicio de salud, si este lo requiera.
- **Metodológico:** Porque nos permitió elaborar un instrumento en base a las variables, es decir elaborar métodos, procedimientos y estrategias de investigación que contribuyó a que este mejorar su servicio de salud.
- **Organizacional:** Porque nos permitió concientizar a la Clínica Starmedic acerca de la importancia de brindar servicios de calidad para que de esta manera proponer a que este mejore su imagen institucional y de más aspectos. Si fuese el caso de que dicha clínica necesite mejorar su servicio.
- **Social:** La investigación contribuyó al bienestar de la sociedad, ya que dicho trabajo buscó concretar cuán importante es brindar servicios de calidad para alcanzar la satisfacción de los usuarios, es decir ayudó a analizar como incide la calidad de servicio en la satisfacción de los pacientes de una Clínica.

1.7.2. IMPORTANCIA

El trabajo de investigación que se está desarrollando es de mucha importancia porque de esta manera podremos conocer cuáles son las expectativas y percepciones de los usuarios con respecto a la Clínica Starmedic y con ello definir sus necesidades y deseos reales; pero sobre todo es importante para que dicho Centro Médico logre o procure alcanzar buenos niveles de calidad, porque de acuerdo al servicio brindado es lo que va a depender la posición, imagen y supervivencia de dicha institución médica a largo plazo. Es obvio que para que los usuarios tengan una opinión positiva de las instituciones tienen que haber recibido un servicio de calidad, es decir que estén satisfechos completamente con todas sus necesidades y expectativas.

1.8. VIABILIDAD

Aquellos aspectos que permitirán el desarrollo del trabajo de investigación se mencionan a continuación:

- **Antecedentes:** Actualmente existen muchos trabajos anteriores relacionados a nuestro tema de investigación, los cuales nos permiten tener un soporte para nuestra investigación actual.
- **Bibliografía:** Existen libros actualizados de diversos autores que están a nuestro alcance (biblioteca de la Unheval y páginas web).
- **Acceso a la institución:** Se cuenta con el permiso del gerente para el desarrollo del trabajo de investigación en dicho centro médico.
- **Colaboradores:** Contamos con una persona conocida que labora en la Clínica, el cual nos facilita el acceso a la información que se necesita para la investigación.
- **Motivación:** Consideramos que es un tema muy hablado y muy concurrente hoy en día, considerándose un problema o exigencia que aqueja a nuestra sociedad en su conjunto.

1.9. LIMITACIONES

La realización del trabajo de investigación tuvo algunas limitaciones, siendo estas las más principales: no contar con recursos económicos disponibles o necesarios para costear con facilidad la presente investigación (movilidad, adquisición de materiales, etc.); y por último otro factor que limita la investigación es el poco tiempo con el que contábamos debido a distintos motivos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Después de haber realizado una investigación teórica de diferentes bibliografías tanto en el internet como en la biblioteca universitaria, se encontraron trabajos de investigación con diferentes enfoques, que detallaremos a continuación:

2.1.1. A NIVEL LOCAL

a) La tesis titulada “Sistema de información para una administración de calidad en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco periodo 2002”; cuyo autor es PALACIOS ZEVALLOS, Carlos Alberto; tesis para optar el título profesional de licenciado en administración; el tesista llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ “La hipótesis motivo de la investigación queda demostrada, probada, que los servidores en un 95% y los clientes en un 70% manifiestan que si existe una relación positiva entre sistemas de redes computarizas con la calidad de servicio en el Hospital Regional Hermilio Valdizan”.
- ✓ “Las relaciones interpersonales entre servidores es de un 60% positiva”.
- ✓ “La calidad del personal corresponde a las necesidades y exigencias de los servidores que presta el Hospital Regional Hermilio Valdizan, se da en 55%”.
- ✓ “El 70% de los servidores cumple sus funciones de manera satisfactoria”.
- ✓ “El 55% de los usuarios del Hospital Regional Hermilio Valdizan está satisfecho con los servicios que brindan”.

b) La tesis titulada “Gestión Estratégica y su incidencia en la calidad de servicio en el Hospital Hermilio Valdizan periodo 2003”; cuyo autor es FIGUEROA ALIPAZAGA, Mario Luis; tesis para optar el título profesional de licenciado en administración; el tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ “Los usuarios conocen los servicios generales que presta el Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco en un 44.68% si conocen los servicios, mientras un 46.28% de los usuarios no conocen los servicios que presta la organización, mientras un 9.04% no opina en relación al tema”.
- ✓ “Los servidores del Hospital Regional Hermilio Valdizan de Huánuco, no se encuentran suficientemente capacitado, trayendo como consecuencia la gestión negativa y pésima calidad de servicios”.
- ✓ “Existe insatisfacción de los usuarios, es decir solo un 35.64% reciben instrucciones del personal del Hospital para recibir servicios”.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

- La tesis titulada “Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C. en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013”, Trujillo, 2013; cuyo autor es ZEGARRA CHÁVEZ, Ada Jenny; tesis para optar el título de licenciado en Administración; la tesista llegó a las siguientes conclusiones:
 - ✓ “La gestión de la calidad del servicio del operador turístico Muchik Tours S.A.C. influye positivamente en la satisfacción de sus clientes, esto se sustenta en que los turistas se mostraron muy satisfechos y satisfechos con el servicio que recibieron de parte de guías, hospedajes, el transporte y restaurantes”.
 - ✓ “El operador turístico Muchik Tours S.A.C. de acuerdo a los principios de la gestión de la calidad tiene un enfoque al cliente, cultura de calidad centrada en la mejora continua, la implicación de la alta dirección, mantener un adecuado sistema de comunicación e involucrar a los proveedores”.
 - ✓ “Se ha determinado que los puntos críticos de calidad del operador turístico Muchik Tours S.A.C. son la falta de motivación del personal, ya que el 90% del personal de la empresa se siente desmotivado, además de no ser capacitados ni entrenados periódicamente en calidad en el servicio; el guía es la pieza fundamental del servicio turístico, sin embargo, la empresa no tiene un guía de planta contratado de manera permanente. Otro punto crítico de calidad es que se cuenta con un buzón de sugerencias y quejas, sin embargo, no se hace un registro formal y seguimiento posterior de ellas”.
 - ✓ “Considerando las dimensiones de calidad de servicio brindado a los clientes del operador turístico Muchik Tours S.A.C. se destaca que los rasgos con los cuales se sintieron más satisfechos los clientes fueron la cortesía, la seguridad y los elementos tangibles (instalaciones, transporte, personas”.

- La tesis titulada “influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo”, Chiclayo, 2013; cuyo autor es UCEDA PINTADO, Indira Lizeth; tesis para optar el título de licenciada en administración de empresas; la tesista llegó a las siguientes conclusiones:
 - ✓ “El nivel de satisfacción laboral influye con la satisfacción de los clientes externos y esto lo comprobamos a través de los resultados arrojados por las medidas correlacionales de Somers, determinando que el éxito de una depende de la otra y viceversa”.
 - ✓ “El nivel de satisfacción laboral del personal de las pollerías de la Victoria, de acuerdo al factor Significación de Tareas, arroja un 76% ubicándose en una escala alta, pues observamos que los trabajadores afirman trabajar en un ambiente confortable y les gusta el trabajo que realizan”.
 - ✓ “El nivel de satisfacción laboral del personal de las pollerías de la Victoria, teniendo en cuenta el factor Condiciones de Trabajo, está representado por un 52%, ubicándose en una escala promedio, estos trabajadores no sienten maltrato por parte de sus empleadores teniendo un sueldo aceptable que cumplen sus expectativas”.
 - ✓ “Los encuestados están conformes con el ambiente donde trabajan, aunque vemos que un 64% piensa que llevarse bien con el jefe trae muchos beneficios, aquí vemos un porcentaje considerable de indecisión e inconformidad, este factor influye directamente con la dimensión de confort y ambiente por ello se debe tratar de dar óptimas condiciones de trabajo para lograr satisfacción en los clientes externos”.

- ✓ “El nivel de satisfacción laboral del personal de las pollerías de la Victoria, en cuanto al factor Reconocimiento Personal arroja un 76%, ubicándose en una escala alta, para los trabajadores existe un trato justo en la empresa, pese a que a un 47% el horario de trabajo le resulta incómodo”.
- ✓ “El nivel de satisfacción laboral del personal de las pollerías de la Victoria, de acuerdo a la dimensión Beneficios Económicos arroja un 59%, pudiéndolo ubicar en una escala alta, para los encuestados su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas ya que el sueldo que tienen es aceptable”.
- ✓ “La satisfacción de los clientes externos teniendo en cuenta el factor Calidad de Servicio también se encuentra en una escala alta, demostrado con los resultados obtenidos, para un 67% de los clientes el personal de las pollerías es honesto y confiable recibiendo un trato amable por parte de los trabajadores los cuales están capacitados, llegando un 29% a estar totalmente de acuerdo con el servicio recibido”.
- ✓ “El nivel de satisfacción de los clientes externos de las pollerías de la Victoria, reflejado en la Calidad del Producto que se les ofrece, arroja un 46% ubicándolo en una escala promedio, los clientes se sienten totalmente de acuerdo con la cantidad y calidad del producto entregado y lo recomendaría a otras personas, estando un 47% acorde con su precio”.
- ✓ “El nivel de satisfacción de los clientes externos de las pollerías de la Victoria, en lo referente a Confort y Ambiente con un 59%, se ubica en una escala buena, ya que están de acuerdo con la limpieza del local y con sus instalaciones modernas, aunque en pocas hay juegos recreativos”.

c) La tesis titulada “calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños”, Surco-Lima, 2010; cuyos autores son ROLDÁN ARBIETO, Luis Humberto; BALBUELA LAVADO, Jorge Luis y MUÑOZ MEZARINA, Yanela Karin; tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas; los tesisistas llegaron a las siguientes conclusiones:

- ✓ “El estudio demostró que hay una fuerte asociación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra, lo cual no se pudo demostrar a nivel de cada supermercado limeño, debido a que las características de la muestra no permitieron realizar algún tipo de análisis comparativo”.
- ✓ “El estudio permitió concluir que la calidad de servicio tiene mayor asociación con la lealtad como intención de comportamiento, frente a la lealtad como comportamiento efectivo”.
- ✓ “Los consumidores de los supermercados limeños mostraron una percepción favorable hacia la calidad de servicio recibida, así como altos niveles de lealtad, considerando la amplia oferta existente y manifestando la intención de volver a su supermercado”.
- ✓ “Los factores de calidad de servicio que se encuentran más relacionados con la lealtad, medida como intención de comportamiento, son las dimensiones de políticas y evidencias físicas”.
- ✓ “Las mujeres mostraron una mayor lealtad hacia los supermercados limeños que los varones, desde el enfoque de lealtad como intención de comportamiento; en tanto que, desde el enfoque de lealtad como Comportamiento efectivo, las mujeres mostraron menor lealtad”.

2.1.3. A NIVEL INTERNACIONAL

- La tesis titulada “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”, México, 2012; cuyo autor es LASCURAIN GUTIÉRREZ, Isabel; tesis para obtener el grado de maestría en ingeniería de calidad; la tesista llego a las siguientes conclusiones:
 - ✓ “Los puntos mencionados acercaran a la empresa a brindar un paquete de servicios integral formado por los elementos mencionados con anterioridad. En este paquete de servicios la comunicación es el elemento que tiene en común el resto de los factores y con las acciones propuestas se está buscando fomentar en las diferentes etapas del proceso de compra- venta. Por ejemplo, al educar al cliente se le estará ayudando a que entienda lo que necesita y por lo tanto que le transmita a la empresa esta información”.
 - ✓ “De igual forma al establecer un manejo de quejas la empresa obtendrá un canal para que el cliente comunique su descontento de forma en que se pueda obtener información relevante para la mejora y resolución de problemas, fomentando al mismo tiempo la comunicación. El cliente debe ser escuchado. Asimismo, las cotizaciones ayudaran al cliente a tener la información suficiente y necesaria para poder realizar una compra; y las actividades propuestas de mercadeo ayudara a que los clientes perciban los beneficios de la marca”.
 - ✓ “Sin embargo, debido a la estructura organizacional de la empresa y a que el grupo cooperativo en estados unidos controla gran parte de las decisiones sobre los recursos de la filial en México, es necesario no solo mantener un canal de comunicación con el cliente. Es de vital importancia tener un canal de comunicación al interior de la compañía que permita transmitir los problemas y necesidades de la empresa en México y conseguir el apoyo necesario para que las mejoras puedan

llevarse a cabo, lo que en el modelo propuesto corresponde a la percepción de la dirección”.

- ✓ “De acuerdo a lo obtenido en este análisis, mientras el flujo de comunicación no se de en todos sentidos, facilitando el desarrollo de un paquete de servicio que brindarle al cliente, no se obtendrán resultados que ayuden a mejorar la satisfacción del cliente y por lo tanto la lealtad de los clientes”.
 - ✓ “Por otra parte, si los empleados no se encuentran correctamente capacitados y no tienen un enfoque de proceso, no estarán alineados con el propósito de la empresa y no se obtendrán resultados favorables por ambas partes. Es muy importante para la empresa que cada uno de los que ahí laboran atiendan sus actividades y estén listos para responder en caso de cualquier tipo de eventualidad, que sean eficientes y eficaces al ejecutar sus actividades”.
 - ✓ “Finalmente cabe mencionar que, aunque es claro que hay otros puntos sobre los que la empresa podría mejorar los puntos propuestos son los más factibles de realizar a corto plazo y que representarían una mejora para la calidad del servicio de la empresa. La omisión de estas recomendaciones puede hacer que la empresa siga trabajando sin una estrategia que permita el crecimiento. La calidad en el servicio que se brinde es crucial y con toda seguridad impactaría en la rentabilidad de la empresa”.
- La tesis titulada “Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”, Caracas, 2012; cuyo autor es ÁLVAREZ CASTRO, Gelsi María; tesis para optar al título de Magíster en Sistemas de la Calidad; la tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ “En este estudio se evaluó la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del Gobierno, PDVAL, la cual dispone actualmente de 142 establecimientos para la distribución directa, de los cuales 10 se encuentran en el Distrito Capital. Esta red posee un promedio anual de 1.817.154 clientes / usuarios siendo la muestra utilizada 839 clientes de los usuarios de los establecimientos tipo II y III del Distrito Capital, representando un 22,23% de los beneficiarios que acuden diariamente en esta región geográfica”.
- ✓ “El instrumento aplicado a los clientes se denomina CALSUPER adaptación de SERVQUAL el cual posee cuatro dimensiones para medir dieciocho atributos utilizando una escala de ponderación del 1 al 5, donde 1 era la menor puntuación posible y 5 la mayor”.
- ✓ “En base a elementos se obtuvieron los resultados estadísticos, en primer lugar, se determinó el Índice de la Calidad del Servicio el cual presentó un valor global de- 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total”.
- ✓ “En términos específicos, el cliente considera que el servicio en PDVAL supera lo esperado, en relación a la dimensión “Evidencias Físicas”, debido a que la apariencia de las instalaciones físicas, la facilidad y conveniencia del desplazamiento, incluyendo la distribución de las secciones y colocación de los productos en las estanterías”.
- ✓ “Asimismo, el cliente percibe que el servicio supera lo esperado en cuanto a la dimensión “Fiabilidad”, ya que la visualización de los precios de los productos es clara y atractiva, informando puntualmente las promociones u ofertas existentes y destacándose en la entrega de tickets de compra claros y detallados”.

- ✓ “El cliente considera que el servicio supera lo esperado, en relación con la dimensión “Interacción Personal”, indican que el personal de PDVAL es amable transmitiendo seguridad y percibe que el personal está dispuesto a ayudar a los clientes y que nunca están demasiado ocupados para orientarles a una mejor compra”.
 - ✓ “El cliente percibe en cuanto a la dimensión “Políticas”, que éste supera el servicio esperado, debido al surtido amplio de productos ofrecidos que se caracterizan por su gran calidad y de marca conocida. La sección de productos perecederos (frutas, hortalizas, verduras, carnicería, charcutería, pescadería), también se caracteriza por su frescura y calidad, siendo una ventaja competitiva del establecimiento”.
- La tesis titulada “Creación de una estrategia de calidad en el servicio aplicado a un hospital pequeño”, México, 2002; cuyo autor es ACEVES OBREGÓN, Elsa y HERNÁNDEZ MENCHACA, Sandra Ivonne; tesis profesional para obtener el título en administración de empresas; las tesis llegaron a las siguientes conclusiones:
- ✓ “Actualmente, la preocupación está enfocada a la creación de confiabilidad, pues los clientes exigen capacidad de recibir el servicio prometido con exactitud y seriedad, sin dejar de mencionar que es importante también las otras dimensiones, tomando en cuenta el bienestar del empleado a través de proveerle una justa remuneración, evaluando y reconociendo su esfuerzo y desempeño, y otorgando al cliente lo que requiere, satisfaciendo cada una de sus necesidades, pues a través del trato que los empleados den al cliente, este percibirá la calidad”.

- La tesis titulada “Estudio de la calidad de servicio patrones de comportamiento transaccional de los clientes de una institución financiera mediante modelos de ecuaciones estructurales”, Santiago de Chile, 2008; cuyo autor es GONZALES HURTADO, Felipe Adolfo; tesis para optar el título profesional de ingeniero Civil Industrial, llego a las siguientes conclusiones:
 - ✓ “Conjuntamente a la satisfacción del cliente, le sigue en el impacto al comportamiento la percepción que tiene el cliente sobre la calidad de servicio que le otorga el banco a través de sus productos y canales de interacción. Además, la calidad de servicio afecta a la satisfacción del cliente, por lo cual también hay un efecto indirecto en el comportamiento del cliente”.
 - ✓ “En cuanto a la calidad de servicio, variable significativa en la satisfacción y comportamiento transaccional del cliente, se encontró que los factores en los cuales se recomienda focalizar el mejoramiento de la calidad de servicio, es en la atención que brinda el personal y en la infraestructura de las sucursales. Además, se encontraron beneficios importantes para el banco cuando se mejorará el proceso de adquisición de algún producto, ya que los clientes valoran que este proceso sea simple”.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO

Para entender el concepto de calidad de servicio se debe conocer primero los conceptos de calidad y servicio por separado.

Se define calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. La calidad de servicio se mide al momento en que el usuario recibe el servicio, es decir el servidor puede percibir si el usuario queda satisfecho con el servicio con el que se ha brindado.

Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico, ya que su producción y consumo son al instante es decir para que el servicio se produzca es necesario la presencia del usuario.

Profundizando en el tema servicios se observa que poseen las siguientes características:

- **Intangibilidad:** Los servicios no se pueden ver, sentir, ni oler antes de comprarlos.
- **Inseparabilidad:** Los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables.
- **Variabilidad:** La calidad de los servicios depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan.

- **Carácter perecedero:** Los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior.
- **Ausencia de propiedad:** Los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad.

Se proponen algunas definiciones relacionadas con la calidad de servicio para finalmente construir la más pertinente conceptualización para desarrollar el presente estudio:

- OPS, FEPPEN (2001) define:

“La calidad se refleja en la satisfacción de la persona como usuario del servicio de enfermería y de salud, así como a través de la satisfacción del personal de enfermería que presta dicho servicio”. (P.18)

- MARTÍNEZ (2005) define:

“La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El termino tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”. (P.57)

- DOMÍNGUEZ (2006) Plantea que:

“La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. (P.47).

- ÁLVAREZ (2007) Define:

“La calidad depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo”. (P.95).

- VARGAS & ALDANA (2011) Afirman:

“No se puede desconocer que la calidad también lleva a elevar los índices de productividad, para lograr mayor eficiencia y dar un buen servicio”. (P.33)

- Según el diccionario de la Real Academia Española RAE (2014) define calidad como:

“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

- Según el diccionario de la Real Academia Española RAE (2014) define servicio como:

“Acción y efecto de servir; prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”

En consecuencia, la calidad de servicio puede ser definida como la mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que, en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios.

Gestión de calidad de servicio

La gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas que se ponen en marcha con el fin de dirigir y controlar la calidad en una organización. De hecho, la medición y evaluación de la calidad de los organismos de salud se ha convertido en una actividad prioritaria no únicamente en el sector de salud, sino que esta es también cada vez más significativa dentro del ámbito de los organismos públicos.

El punto de partida de gestión de todo centro médico, consiste en captar las exigencias de los pacientes y analizar la forma de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades.

Así, si se admite que ofrecer calidad significa corresponder a las expectativas de los pacientes e incluso sobrepasarlas, "DEBO MEDIR LA CALIDAD DE MI SERVICIO EN FORMA REALISTA". Esto implica conocer las virtudes y defectos del mismo para poder exponerlos o mejorarlos según sea el caso, y para ello debo establecer estándares y evaluar en forma exhaustiva los principales componentes de la calidad del servicio.

a) ASPECTOS CON LAS CUALES EL CLIENTE EVALÚA LA CALIDAD DE SERVICIO

- **La Imagen:** Es todo aquello que los demás perciben acerca de algo. La imagen de la empresa depende, en gran parte, de la buena impresión que los empleados causen.
- **Expectativas y percepciones acerca de la calidad:** Diferencia entre lo esperado y lo recibido, esta percepción puede ser negativa o positiva.
- **La manera como se presenta un servicio:** Forma de la que presentamos nuestro servicio.
- **La extensión o la prolongación de su satisfacción:** Duración de la satisfacción del cliente, en relación al servicio recibido.

b) DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

• INTANGIBILIDAD

- ARELLANO (2010) Define:

“esta característica indica que, en la mayor parte de los casos la venta de un servicio no implica una transferencia de bienes. El cliente no puede entonces tocar su producto sino únicamente sentir sus resultados o beneficios” (P.129)

- Según el diccionario de la Real Academia Español (RAE) Define:

“Que no debe o no puede tocarse”

• ELEMENTOS TANGIBLES

- MARTIN & DÍAS (2013) Define:

“Elementos físicos tales como la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos y herramientas, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas” (P. 205)

- FONTALVO & VERGARA (2010) Define:

“Apariencia de las instalaciones físicas, equipos personal y materiales de comunicación” (P.36)

- Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE) Define:

“Proviene del latín tangibilis. Que significa que se puede tocar”

• CAPACIDAD DE RESPUESTA

- SETÓ (2004) Define:

“Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido” (P:23)

- FONTALVO & VERGARA (2010) Define:

“Disposición y atención mostradas por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (P. 36)

- **SEGURIDAD**

- SETÓ (2004) Menciona:

“conocimientos y atención mostrados por el personal de atención o contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente”.(P.23)

- Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE) Define:

“Proviene del latín securitas que significa Calidad de seguro”

- CASTILLO (2005) Menciona:

“seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”. (P.2)

- SETÓ (2004) Menciona:

“que los clientes estén tranquilos y no perciban peligros o riesgos en su relación con el proveedor de servicio. Aquí se incluiría, por ejemplo, la confidencialidad de los datos de los clientes”. (P.22)

2.2.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica.

Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

- Según el diccionario de la Real Academia Española RAE) Define:

“Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”

- ATALAYA (1995) Define:

“La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”. (P. 23)

- RICHARD (2009) Define:

“Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente”. (P.40)

ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- **EL RENDIMIENTO PERCIBIDO:**

Se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Es decir, es el resultado que el cliente percibe cuando adquiere el producto o servicio.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

- **LAS EXPECTATIVAS:**

Las expectativas es la esperanza que los clientes esperan conseguir. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- ✓ Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- ✓ Experiencias de compras anteriores.
- ✓ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión
- ✓ Promesas que ofrecen los competidores.

La empresa debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Si las expectativas son demasiado bajas no atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente:

- ✓ Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- ✓ Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- ✓ Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

• NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

El tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en los negocios. Para ello, una empresa necesita determinar los niveles de satisfacción de sus clientes realizando la siguiente operación:

Rendimiento percibido - Expectativas = Nivel de satisfacción del cliente

DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- **CONFIABILIDAD**

- ZEITHAML, VALERIE & BITNER (2002) define:

“Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa” (P.103)

En un sentido más amplio a confiabilidad significa que una organización cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación de servicio, la solución de problemas y los precios (“entregar lo que se promete”).

De otra forma la confiabilidad se puede definir como la probabilidad de que un producto realizara su función prevista sin incidentes por un periodo de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.

- **ANÁLISIS DE LA CONFIABILIDAD**

Esta referida a la capacidad que tienen los médicos para cumplir con los servicios prometidos de una manera segura, precisa y honesta de manera reiterada con los pacientes.

La ejecución de un análisis de confiabilidad en un producto o un sistema debe incluir muchos tipos de exámenes para determinar cuan confiable es el producto o sistema que se pretende analizar. Una vez realizado los análisis, es posible prever los efectos de los cambios y las correcciones del diseño para mejorar la confiabilidad de ítem.

- **VALIDEZ**

Es una de las características principales 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 paciente.

Aunque no es el espacio para hacerlo, pero lo vamos a recoger cuando se trate de precisar más adelante acerca de la validez de sus instrumentos, del cual se aplica la fórmula para hallar confiabilidad de las escalas de calidad de servicio y satisfacción.

- CRONBACH (1971) Menciona:

“... 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” (P.65)

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 pretende medir. Por medio de la validación se trata de definir si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado.

- **LEALTAD**

- REICHHELD (2003) Define:

“Es el 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”. (P.45)

- FERNÁNDEZ & BAJAC (2003) Menciona:

“Para alcanzar la lealtad de los clientes es necesario que estén satisfechos; es posible instrumentar programas de lealtad, pero por sobre todo es preciso manejar la relación con cada usuario. Las modernas técnicas de CRM (Gestión de la relación con el cliente) buscan precisamente eso: Acumular información de forma de poder individualizar la provisión del servicio en cada oportunidad de contacto, ósea, de ofrecer un grado de personalización que la competencia no pueda brindar... la lealtad de los empleados es un requisito para la satisfacción y lealtad de los clientes”. (P.78)

- PINTADO & EGARD (2007) Menciona:

“Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Los empleados comprometidos con la organización suelen poseer buenos récords de asistencia, cumplir voluntariamente las políticas de la organización e indicar en índices de rotación más bajos. Debe considerárseles como los socios estratégicos comprometidos e identificados con la institución, en la toma de decisiones de la empresa bajo responsabilidad compartida”. (P.19)

La conservación de los pacientes, es un asunto que no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a comprender que la lealtad en los negocios tiene tres dimensiones: lealtad del paciente, lealtad del empleado y lealtad del inversionista, siendo estas muy poderosas, trascendentales e interdependientes de lo que se esperaba o imaginaba.

La lealtad es algo indispensable en todas nuestras relaciones, especialmente aquellas que deseamos que llegue a perdurar por años o toda la vida. Es decir, aquel compromiso que nosotros mismos nos hacemos con las personas que nos rodean.

FACTORES CLAVES QUE INFLUYEN EN LA FORMACIÓN DE PACIENTES LEALES

Dentro de la Revista ONWALLSTREET, escrita por Jhon BOWEN & Kurey METER, mencionan que existen seis factores importantes que influyen en la formación de la lealtad de los consumidores. Las cuales mencionamos a continuación, pero a tales conceptos le dimos un sentido diferente ligado a un servicio de salud, es decir relacionado al trato que debe existir entre un paciente y un médico en un centro de salud.

- EL CARÁCTER

Cualidad personal que los pacientes buscan en los servidores o empleados de alguna organización médica, por ejemplo: algunas personas buscan empleados que sean honestos y confiables cuando ofrecen un servicio, los pacientes buscan una sensación de seguridad que les permita creer realmente en lo que se le está ofreciendo.

- LA QUÍMICA

Capacidad de los profesionales médicos de estar sincronizados o conectados con sus pacientes, es decir cuando el personal entiende y conoce perfectamente las exigencias y necesidades del consumidor.

- PREOCUPACIÓN

Es el interés que se muestra acerca del bienestar de los pacientes, es decir el empleado o profesional médico de la organización debe mostrar interés en encontrar la forma de solucionar los problemas de sus pacientes y no como una forma más de ganar dinero.

- CAPACIDAD

Los empleados deben demostrar y comunicar indirectamente a los usuarios, sus capacidades, es decir si una persona le pregunta sobre algún servicio que quiera adquirir a un empleado o servidor, éste debe tener la capacidad y el conocimiento para responder correctamente sus dudas e inquietudes, cumpliendo de esta manera con las expectativas esperadas por el usuario.

- **LA EFICACIA DE COSTOS**

Implica que los pacientes deben recibir el valor verdadero por el costo de los servicios y bienes, no se les debe entregar un servicio con un precio que podría ser engañoso, el usuario debe sentir que lo que está comprando tiene valor indicado por la organización.

- **CONSULTIVO**

Es el más importante ya que enmarca la relación del cliente y empresa, es algo como una sociedad en curso a través del tiempo, es decir inicia una relación más cercana entre estas dos entidades. Esto hace la característica más eficaz para formar la lealtad del usuario.

DIFERENCIA ENTRE LEALTAD DEL PACIENTE CON LA SATISFACCIÓN

Muchos autores como RODRIGUEZ, COLLADO & HERRERO (2001) creen que lealtad y satisfacción tienen el mismo significado ya que señalaban que:

La lealtad comienza al momento de que el cliente está satisfecho con la compra de un bien o la prestación de un determinado servicio, es decir que un paciente leal será un paciente satisfecho; por ello la clínica Starmedic debe trabajar para mejorar la atención a sus usuarios para así lograr la fidelidad de los mismos. Pero definitivamente debemos tener en cuenta que la satisfacción es la antesala a la lealtad, es decir que primero se tiene que lograr la satisfacción para conseguir la lealtad.

VINCULACIÓN CON LAS VARIABLES

DOMINGUEZ (2006) Relaciona que:

“El concepto de calidad debe estar siempre relacionado con la satisfacción del cliente; podemos decir entonces que la calidad genera satisfacción del cliente al cien por ciento y permanentemente” (P.47)

DOMINGUEZ (2006) Menciona que:

“la calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo; a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios” (P.47).

2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

a) ACTITUD

Es el comportamiento que muestra un individuo frente a una situación o reacción, es decir, es el comportamiento que muestra el servidor al brindar un determinado servicio y a su vez es el comportamiento que muestra el usuario al recibir un servicio.

b) CALIDAD

ISO (9000; 2005) *“Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios”.*

c) CALIDAD DE SERVICIOS

PARASUMARAN al, (2001) define: *“Juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las prestadoras de servicio”* (P.7).

d) CONFIABILIDAD

Entrega del servicio prometido, con certidumbre y responsabilidad, por ejemplo: responder correctamente a las preguntas de consulta; recuperar información relevante; asegurar que las fechas de vencimiento sean exactas.

e) EMPATÍA

Capacidad que posee una persona para poder percibir el estado de ánimo de otra persona y/o comprender sus emociones. Siendo este una de las habilidades más importantes que debe tener un servidor para ofrecer una mejor atención al usuario dependiendo del estado de ánimo de cada usuario.

f) INSATISFACCIÓN

Sentimiento de malestar o disgusto que se tiene cuando no se colma un deseo o no se cubre una necesidad.

g) RESPONSABILIDAD

Es entregar el servicio que el paciente o usuario necesita en el tiempo y momento adecuado, es decir responsabilidad es estar capacitado para responder a los actos de los demás con obligación.

h) SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ISO (9000; 2005) *“Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido con sus requisitos”*.

i) SERVICIOS PÚBLICOS

Son productos intangibles que no se perciben fácilmente, pero que satisfacen una necesidad presente de la población.

j) TANGIBILIDAD

Se refiere a algo que se puede tocar, es decir lo que puede ser tocado o probado de alguna forma, también es algo que se puede percibir. Por ejemplo: las instalaciones, equipos, personal y otros materiales.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación fue del nivel DESCRIPTIVO porque se describió tal y como viene ocurriendo en la realidad en relación a la calidad de servicio de la Clínica Starmedic, para luego llegar al nivel EXPLICATIVO en donde se determinó los efectos de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación tiene la siguiente tipología:

- **Por su finalidad:** El presente proyecto de investigación fue aplicada porque se demostró la incidencia que tiene la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios.
- **Por su alcance temporal:** El presente proyecto de investigación fue sincrónica porque dicho trabajo se llevó a cabo dentro del periodo 2017.
- **Por su profundidad:** El presente proyecto de investigación fue descriptiva porque se describió la incidencia que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.
- **Por su amplitud:** El presente proyecto de investigación fue micro, ya que el estudio se realizó solo en el Clínica Starmedic – Huánuco.
- **Por su fuente:** El presente proyecto de investigación fue Mixta, porque se recogió datos de la misma institución que sirvió como materia de estudio (fuentes primarias); Así mismo. Se utilizó datos de otras investigaciones como complemento para dicha investigación (fuentes secundarias).

- **Por su carácter:** El presente proyecto de investigación fue Cuantitativo: porque los datos obtenidos en el trabajo de campo fueron procesados mediante la utilización de métodos estadísticos y los resultados se presentaron a través de porcentajes y gráficos estadísticos.
- **Por su marco:** El presente proyecto de investigación fue de campo, porque para la recopilación de datos se recurrió a la Clínica Starmedic.
- **Por su tipo de estudio a que dan lugar:** El presente proyecto de investigación fue de tipo encuesta, porque los datos fueron recopilados mediante esta técnica y procesadas debidamente.
- **Por su objeto social al que se refiere:** El presente proyecto de investigación fue de tipo disciplinar, porque se utilizó dos disciplinas; la calidad de servicio y la satisfacción del usuario; Así mismo, fue de tipo institucional ya que se realizó en la Clínica Starmedic.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño del presente proyecto de investigación fue no experimental, con su variante transeccional o transversal porque en la investigación no se manipuló a las variables establecidas. Con el diseño se observó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural. Su propósito fue describir la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios; y se analizó su incidencia en un momento dado.

El diseño descriptivo - explicativo muestra el siguiente esquema:



3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En el presente proyecto de investigación se utilizó los siguientes métodos:

- a) **Deductivo:** Ya que permitió alcanzar conocimientos válidos que pueden ser verificados a través de instrumentos confiables.
- b) **Inductivo:** Ya que se inició por la observación de los problemas que se presentaron dentro de la institución con el propósito de llegar a conclusiones generales que puedan explicar la situación observada.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. POBLACIÓN

La población del presente proyecto de investigación estuvo compuesta por la totalidad de los usuarios de la Clínica Starmedic, detallada a continuación.

CUADRO N°01
POBLACIÓN ATENDIDA EN LA CLÍNICA STARMEDIC – HUÁNUCO
CLASIFICADO POR GRUPO

GRUPO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
NIÑOS	480	620	1100
JÓVENES	590	890	1480
ADULTOS	1030	1430	2460
TOTAL	2100	2940	5040

Fuente: Unidad Estadística En La Clínica Starmedic

Elaboración: tesistas

La población del presente proyecto de investigación constó de 5040 usuarios de la Clínica Starmedic.

3.5.2. MUESTRA

Para determinar la muestra del presente trabajo de investigación se utilizó la fórmula de la población infinita, la cual se muestra a continuación:

$$n = (Z^2) \cdot p \cdot q / E^2$$

Dónde:

Z: Nivel de confianza (95%).

n: Tamaño de la muestra.

p: Probabilidad de éxito (80%).

q: probabilidad de fracaso (20%).

E: error (5%)

Hallando el nivel de confianza:

$$\frac{95\%}{2} = 47.50\% \quad \longrightarrow \quad \frac{47.50\%}{100\%} = 0.4750$$

Valor en la tabla de distribución: 1.96

REEMPLAZANDO EN LA FÓRMULA

$$n = (Z^2).p.q / E^2$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.8)(0.2)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.614656}{0.0064}$$

$$n = 96.04$$

$$n = \mathbf{96}$$

$$\mathbf{N = 5040}$$

$$\frac{n}{N} = \frac{96}{5040} = 0.019$$

Por lo tanto 0,019 es menor que el error (0.05), por lo tanto, no se necesita realizar ningún ajuste.

La muestra del presente proyecto de investigación estuvo constituida de la siguiente manera:

CUADRO N°02

**MUESTRA ESTRATIFICADA DE LOS USUARIOS MASCULINOS
ATENDIDOS EN LA CLÍNICA STARMEDIC – HUÁNUCO**

GRUPOS	PROCEDIMIENTOS	MASCULINO
JÓVENES	1070	$1070 \times 0.019 = 20$
ADULTOS	1030	$1030 \times 0.019 = 20$
TOTAL	2100	40

Fuente: Unidad Estadística De La Clínica Starmedic

Elaboración: tesistas

CUADRO N°03

**MUESTRA ESTRATIFICADA DE USUARIAS FEMENINAS ATENDIDOS
EN LA CLÍNICA STARMEDIC – HUÁNUCO**

GRUPOS	PROCEDIMIENTOS	FEMENINO
JÓVENES	1510	$1510 \times 0.019 = 29$
ADULTOS	1430	$1430 \times 0.019 = 27$
TOTAL	2940	56

Fuente: Unidad Estadística De La Clínica Starmedic

Elaboración: Tesistas

CUADRO N°04

**MUESTRA ESTRATIFICADA DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA
CLÍNICA STARMEDIC – HUÁNUCO**

GRUPOS	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
JÓVENES	20	29	49
ADULTOS	20	27	47
TOTAL	40	56	96

Fuente: Unidad Estadística De La Clínica Starmedic

Elaboración: Tesistas

La muestra representativa del presente proyecto de investigación fue de 96 usuarios del sexo masculino y femenino que corresponden a grupos de jóvenes y adultos de la clínica Starmedic - Huánuco, que represento el 1.90% de la población total.

3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO

La técnica e instrumento que se utilizó durante el trabajo de campo para el recojo de datos se menciona a continuación:

CUADRO N°05

TÉCNICA	INSTRUMENTO	APLICACIÓN
Encuesta	Cuestionario	Usuarios

Fuente: Investigación De Los Tesistas

Elaboración: tesistas

- En la técnica de encuesta se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario que fue aplicado a los usuarios de la Clínica Starmedic, que sirvió para recoger información sobre las deficiencias o ventajas en los servicios médicos que presta la institución.

3.7. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Los datos recogidos durante el trabajo de campo fueron procesados haciendo uso de los métodos y técnicas de la estadística descriptiva como cuadros estadísticos y la técnica frecuencial y porcentual.

Los datos fueron procesados mediante el programa SPSS, las cuales fueron presentados a través de cuadros y gráficos estadísticos como el grafico de barras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CLÍNICA STARMEDIC HUÁNUCO

4.1.1. INFORMACIÓN GENERAL

CUADRO N°06

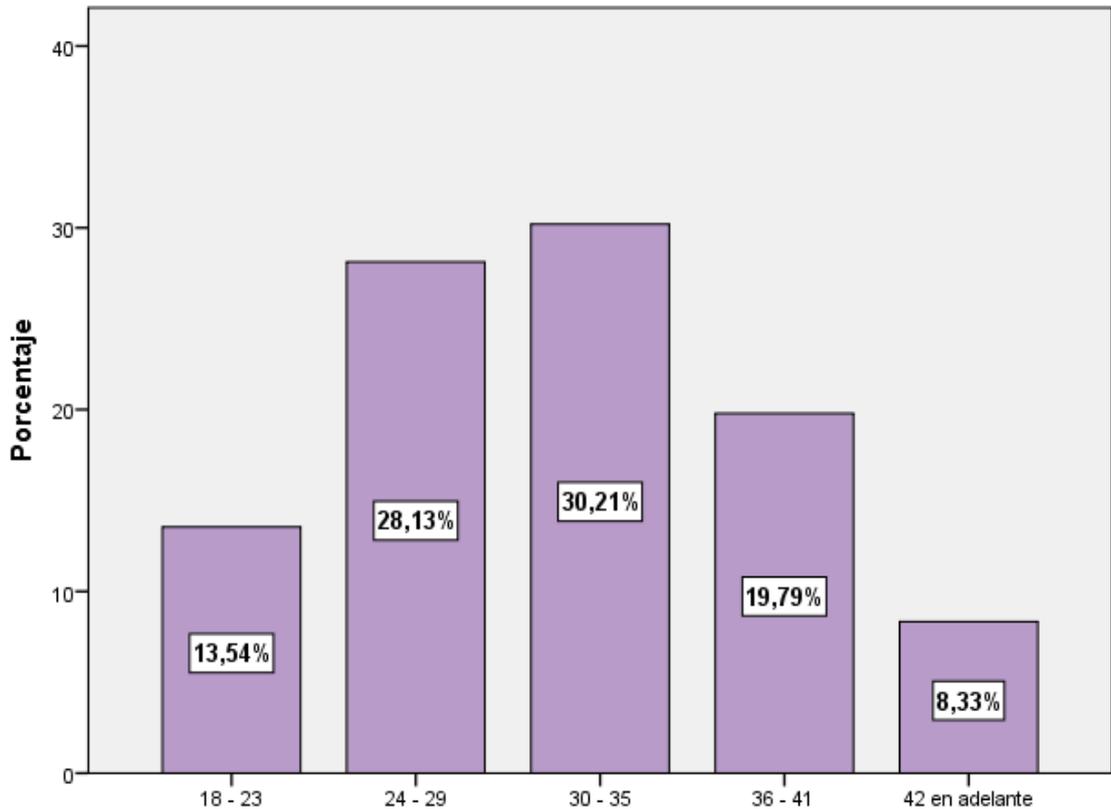
USUARIOS ENCUESTADOS EN LA CLÍNICA STARMEDIC, SEGÚN EDAD, AL 2017.

PREGUNTA GENERAL	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18 – 23	13	13,3	13,5	13,5
24 - 29	27	27,6	28,1	41,7
30 - 35	29	29,6	30,2	71,9
36 - 41	19	19,4	19,8	91,7
42 en adelante	8	8,2	8,3	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°01
USUARIOS ENCUESTADOS EN LA CLÍNICA STARMEDIC, SEGÚN EDAD,
AL 2017.



INTERPRETACIÓN:

En el grafico N° 01 se puede observar que el 8.33% de los encuestados tienen entre 42 años en adelante; y el 30.21% tienen entre 30 a 35 años, lo que representa el menor y mayor porcentaje de edad de los usuarios que se atienden en la Clínica Starmedic.

ANÁLISIS:

Por lo que podemos deducir que la mayoría de los usuarios de la Clínica Starmedic tienen edades entre 30-35 años.

CUADRO N°07

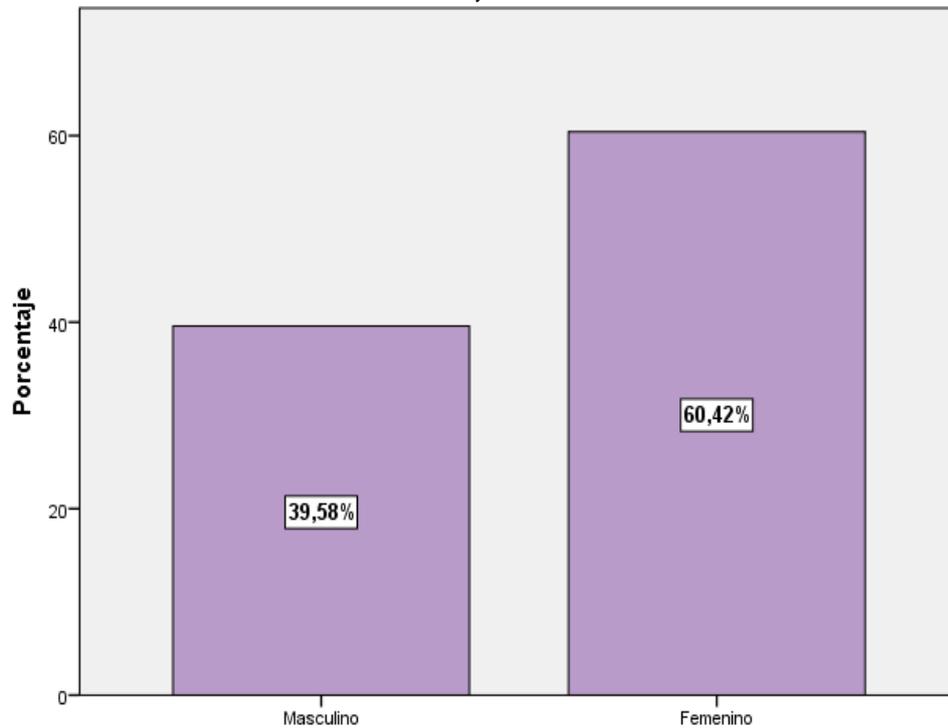
USUARIOS ENCUESTADOS EN LA CLÍNICA STARMEDIC, SEGÚN
GÉNERO, AL 2017.

PREGUNTA GENERAL	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Masculino	38	38,8	39,6	39,6
Femenino	58	59,2	60,4	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N° 02
USUARIOS ENCUESTADOS EN LA CLÍNICA STARMEDIC, SEGÚN GÉNERO, AL 2017.



INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en el gráfico N° 02 que 38 personas son de sexo masculino que representa el 39.58% y 58 son de sexo femenino que representa el 60.42%; siendo el sexo femenino la mayor muestra para nuestro estudio.

ANÁLISIS:

Por lo que podemos deducir que la mayoría de los usuarios de la Clínica Starmedic corresponde al género femenino.

4.1.2. PREGUNTAS APLICADAS A LOS USUARIOS.

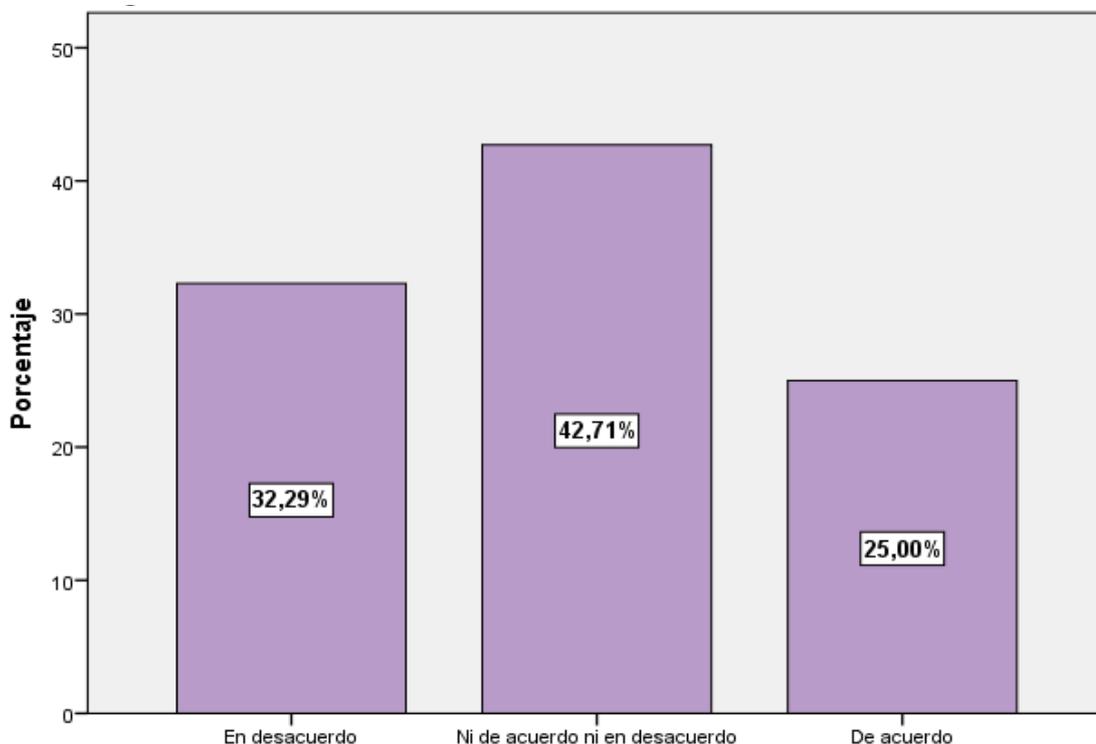
CUADRO N°08

OPINIÓN SOBRE SI LOS CONSULTORIOS MÉDICOS SON CÓMODOS.

PREGUNTA 1	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	31	31,6	32,3	32,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	41,8	42,7	75,0
De acuerdo	24	24,5	25,0	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°03**OPINIÓN SOBRE SI LOS CONSULTORIOS MÉDICOS SON CÓMODOS, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 03 se observa que el 42.71% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la comodidad de los consultorios médicos de la Clínica Starmedic, mientras que un 32.29% mostraron estar en desacuerdo y el 25% de los encuestados respondieron estar de acuerdo con la comodidad de dicho centro médico.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la comodidad de los consultorios médicos de la Clínica Starmedic.

CUADRO N°09

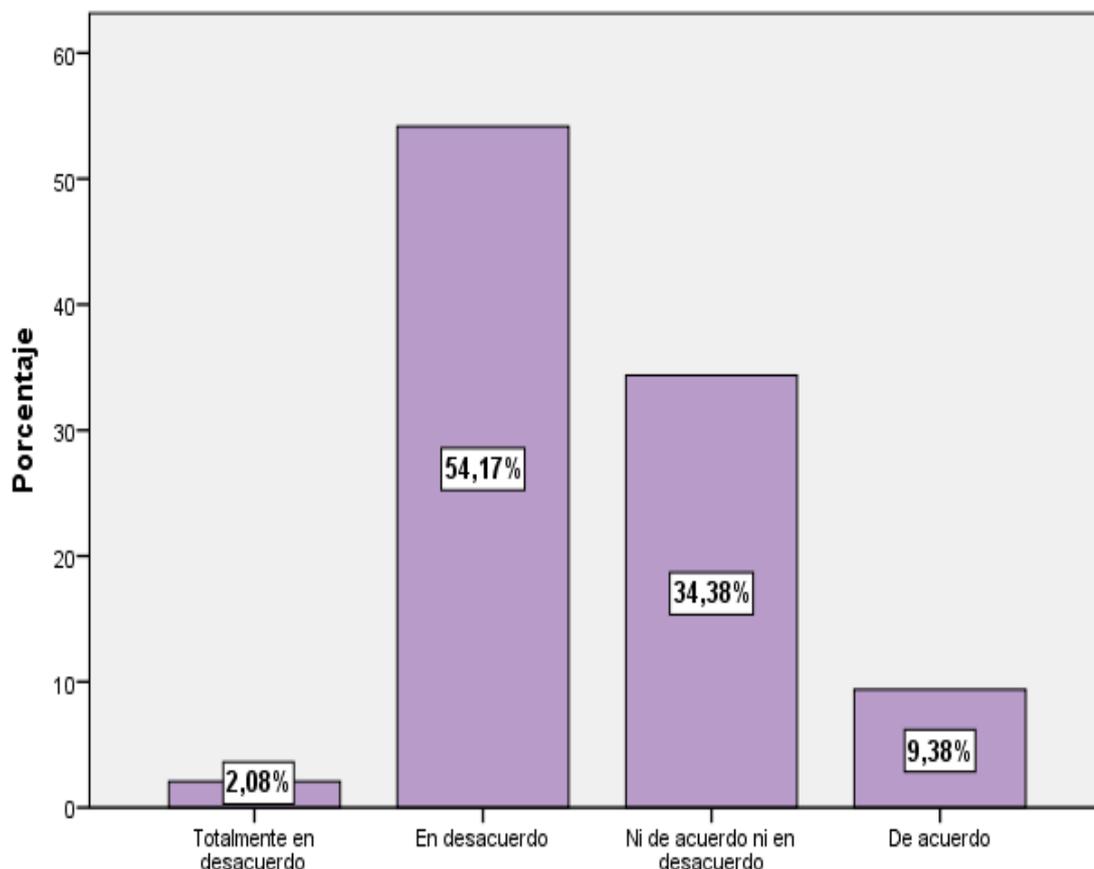
OPINIÓN SOBRE SI SUS INSTALACIONES SON VISUALMENTE
 ATRACTIVAS.

PREGUNTA 2	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	2,0	2,1	2,1
En desacuerdo	52	53,1	54,2	56,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	33,7	34,4	90,6
De acuerdo	9	9,2	9,4	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°04
OPINIÓN SOBRE SI SUS INSTALACIONES SON VISUALMENTE
ATRATIVAS, AL 2017.



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 04 se observa que el 54.17% de los encuestados mostraron estar en desacuerdo en que las instalaciones de la Clínica Starmedic son visualmente atractivas, mientras el 34.38% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo de la atractividad de las instalaciones de dicho centro, en tanto el 9.38% respondieron estar de acuerdo, y solo el 2.08% esta totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados muestra estar en desacuerdo en que las instalaciones son visualmente atractivas.

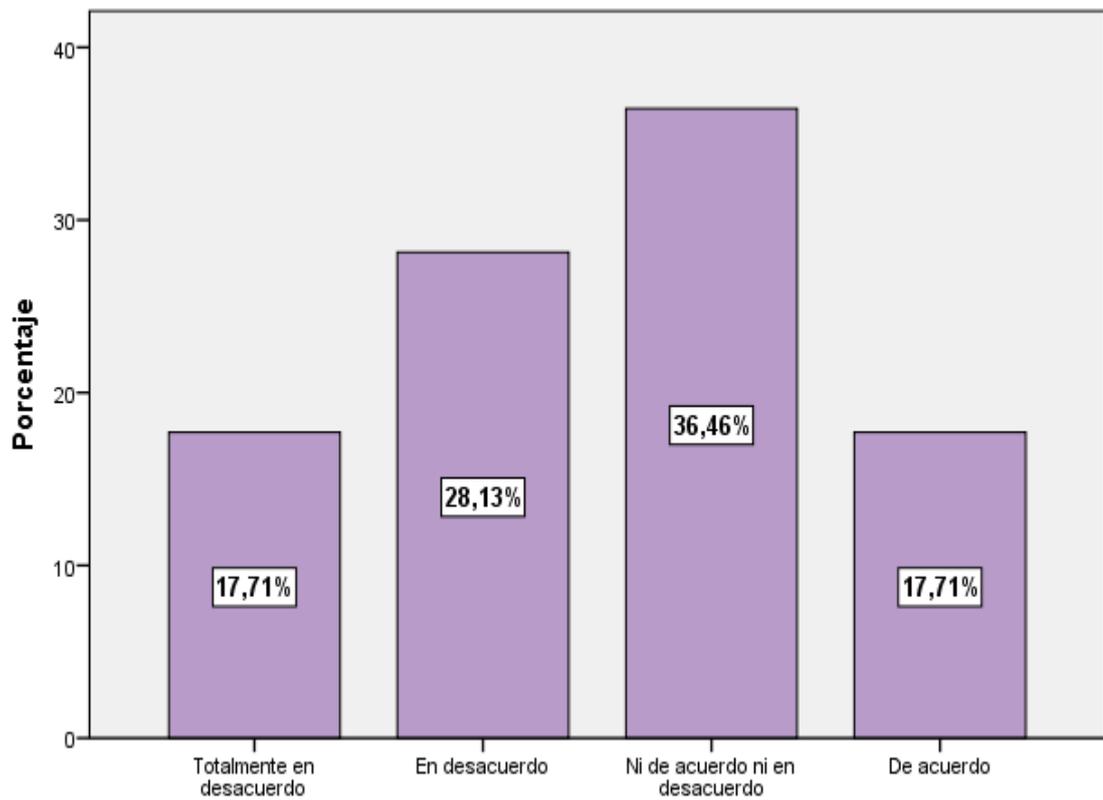
CUADRO N°10

OPINIÓN SOBRE SI SUS EQUIPOS MÉDICOS TIENEN APARIENCIA O SON VISUALMENTE MODERNOS.

PREGUNTA 3	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	17	17,3	17,7	17,7
En desacuerdo	27	27,6	28,1	45,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	35,7	36,5	82,3
De acuerdo	17	17,3	17,7	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°05**OPINIÓN SOBRE SI SUS EQUIPOS MÉDICOS TIENEN APARIENCIA O SON VISUALMENTE MODERNOS, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N°05 se observa que el 36.46% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que los equipos médicos de la Clínica Starmedic son modernos, mientras que un 28.13% manifestaron estar en desacuerdo, también se observa que 17 personas encuestadas que representa el 17.71% respondieron estar totalmente en desacuerdo y otro 17.71% respondieron estar de acuerdo en cuanto a la apariencia moderna de los equipos médicos de la Clínica Starmedic.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que los equipos médicos son modernos.

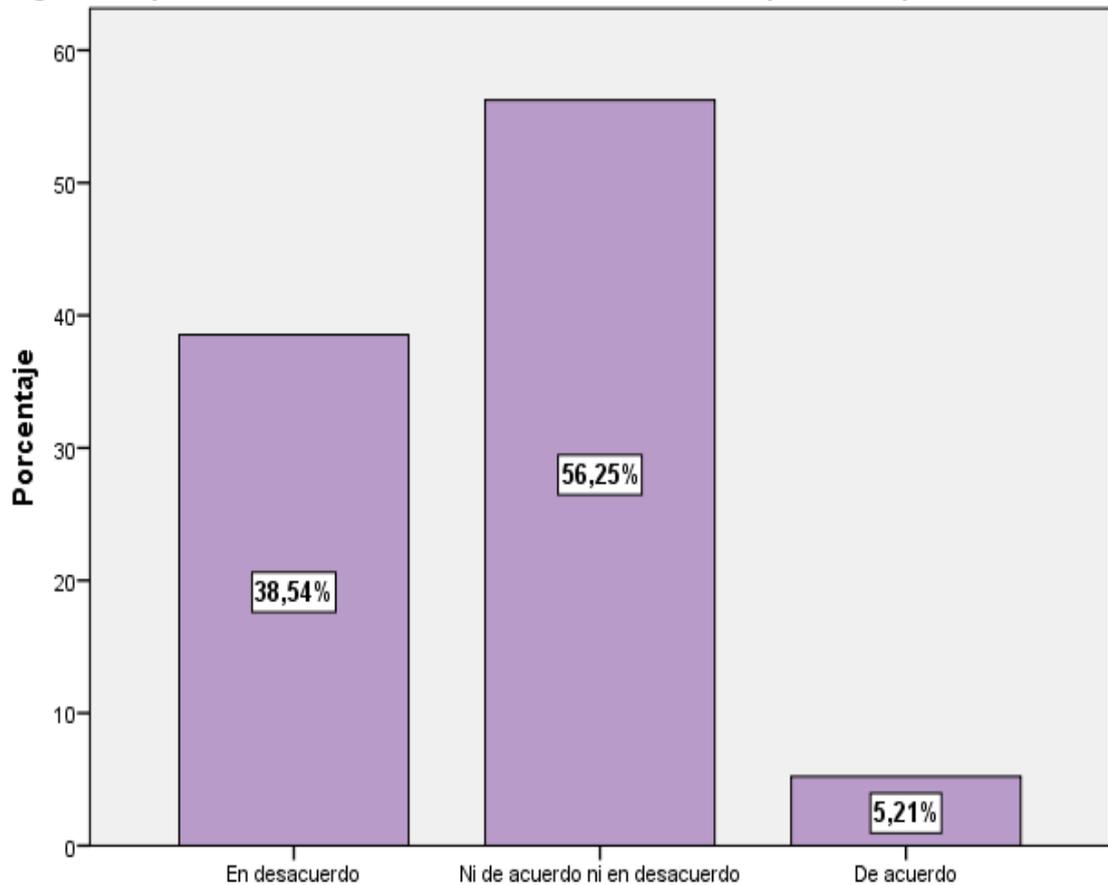
CUADRO N°11

OPINIÓN SOBRE SI LOS EMPLEADOS TIENEN APARIENCIA
PROFESIONAL.

PREGUNTA 4	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	37	37,8	38,5	38,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	55,1	56,3	94,8
De acuerdo	5	5,1	5,2	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N° 06**OPINIÓN SOBRE SI LOS EMPLEADOS TIENEN APARIENCIA PROFESIONAL, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 06 se observa que el 56.25% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la apariencia profesional que muestran los empleados de la Clínica Starmedic, mientras que el 38.54% respondieron estar en desacuerdo, y solo el 5.21% mostraron estar de acuerdo con la apariencia profesional de los empleados de dicho Centro Médico.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la apariencia profesional que muestran los empleados de la Clínica Starmedic.

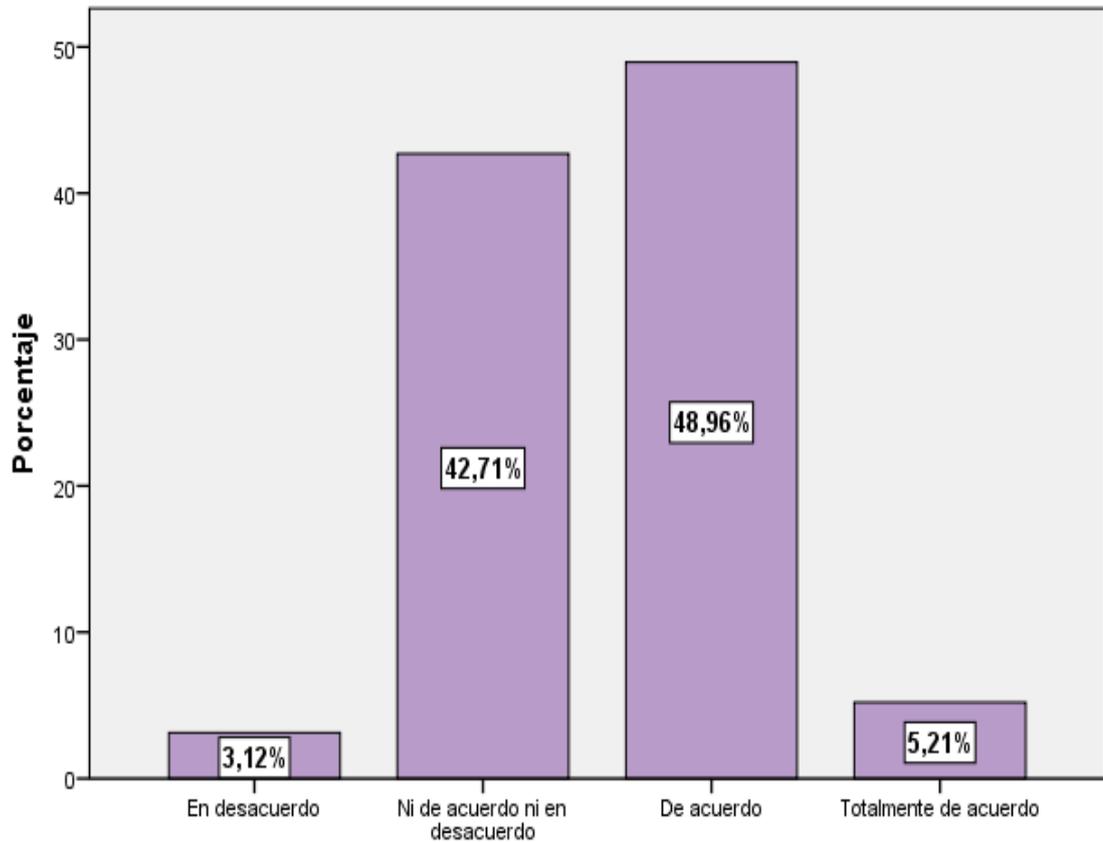
CUADRO N°12

OPINIÓN SOBRE SI LOS MÉDICOS TIENEN CAPACIDAD PROFESIONAL PARA BRINDAR UN DIAGNÓSTICO CONFIABLE Y SEGURO.

PREGUNTA 5	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	41,8	42,7	45,8
De acuerdo	47	48,0	49,0	94,8
Totalmente de acuerdo	5	5,1	5,2	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N° 07**OPINIÓN SOBRE SI LOS MÉDICOS TIENEN CAPACIDAD PROFESIONAL PARA BRINDAR UN DIAGNÓSTICO CONFIABLE Y SEGURO, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 07 se observa que el 48.96% de los encuestados mostraron estar de acuerdo en cuanto a la capacidad profesional que poseen los médicos de la Clínica Starmedic para brindar un diagnóstico confiable y seguro, mientras un 42.71% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en tanto el 5.21% estuvieron totalmente de acuerdo y el 3.12% mostraron estar en desacuerdo en cuanto a la capacidad profesional que mostraron los médicos de dicho Centro Médico.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados muestra estar de acuerdo con la capacidad profesional que posee los médicos para brindar un diagnóstico confiable y seguro.

CUADRO N° 13

OPINIÓN SOBRE SI EL AMBIENTE LABORAL QUE MUESTRAN LOS EMPLEADOS ES ACOGEDOR.

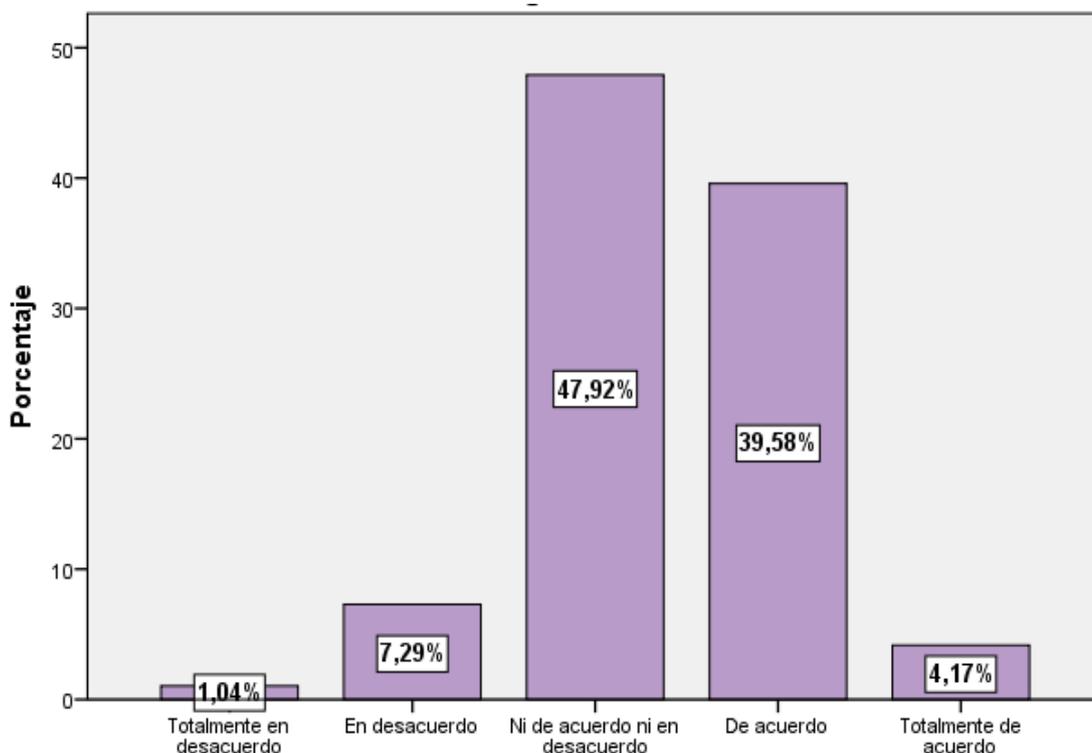
PREGUNTA 6	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
En desacuerdo	7	7,1	7,3	8,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	46,9	47,9	56,3
De acuerdo	38	38,8	39,6	95,8
Totalmente de acuerdo	4	4,1	4,2	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N° 08

OPINIÓN SOBRE SI EL AMBIENTE LABORAL QUE MUESTRAN LOS EMPLEADOS ES ACOGEDOR, AL 2017.



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N°08 se puede observar que el 47.92% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo acogedor del ambiente laboral que muestran los empleados de la Clínica Starmedic, mientras un 39.58% respondieron estar de acuerdo, en tanto un 7.29% mostraron estar en desacuerdo, y por otro lado el 4.17% respondieron estar totalmente de acuerdo y el 1.04% manifestaron estar totalmente en desacuerdo en cuanto al ambiente acogedor que muestran los empleados de dicho Centro Médico.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados manifestaron estar de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo acogedor del ambiente laboral que muestran los empleados de la Clínica Starmedic.

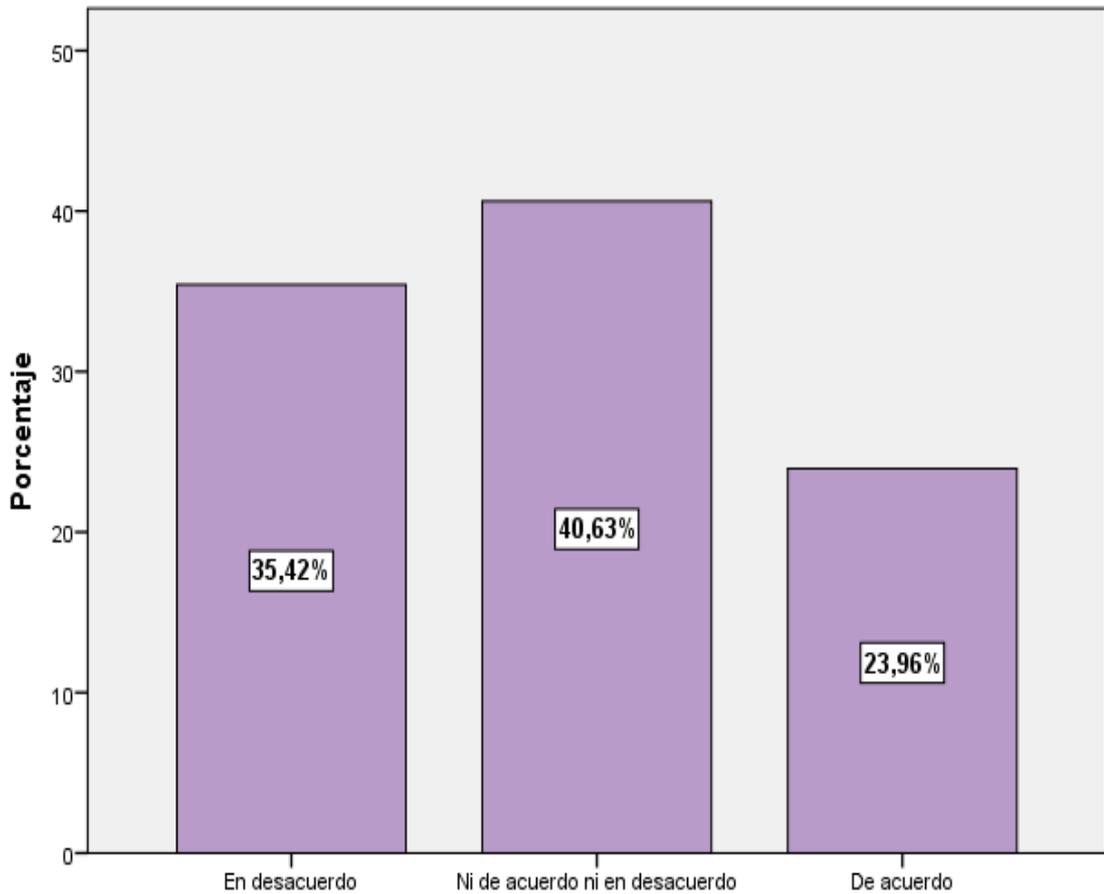
CUADRO N°14

OPINIÓN SOBRE SI EL LUGAR DONDE SE UBICA ES SALUDABLE.

PREGUNTA 7	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	34	34,7	35,4	35,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	39,8	40,6	76,0
De acuerdo	23	23,5	24,0	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°09**OPINIÓN SOBRE SI EL LUGAR DONDE SE UBICA ES SALUDABLE, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el grafico N°09 se observa que el 40.63% de los encuestados respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a lo saludable del lugar donde se ubica la Clínica Starmedic, mientras un 35.42% manifestaron estar en desacuerdo y solo un 23.96% mostraron estar de acuerdo en cuanto a la salubridad del lugar donde se ubica dicho Centro Médico.

ANÁLISIS:

De lo que manifestaron concluir que la mayoría de los encuestados respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a lo saludable del lugar donde se ubica la Clínica Starmedic.

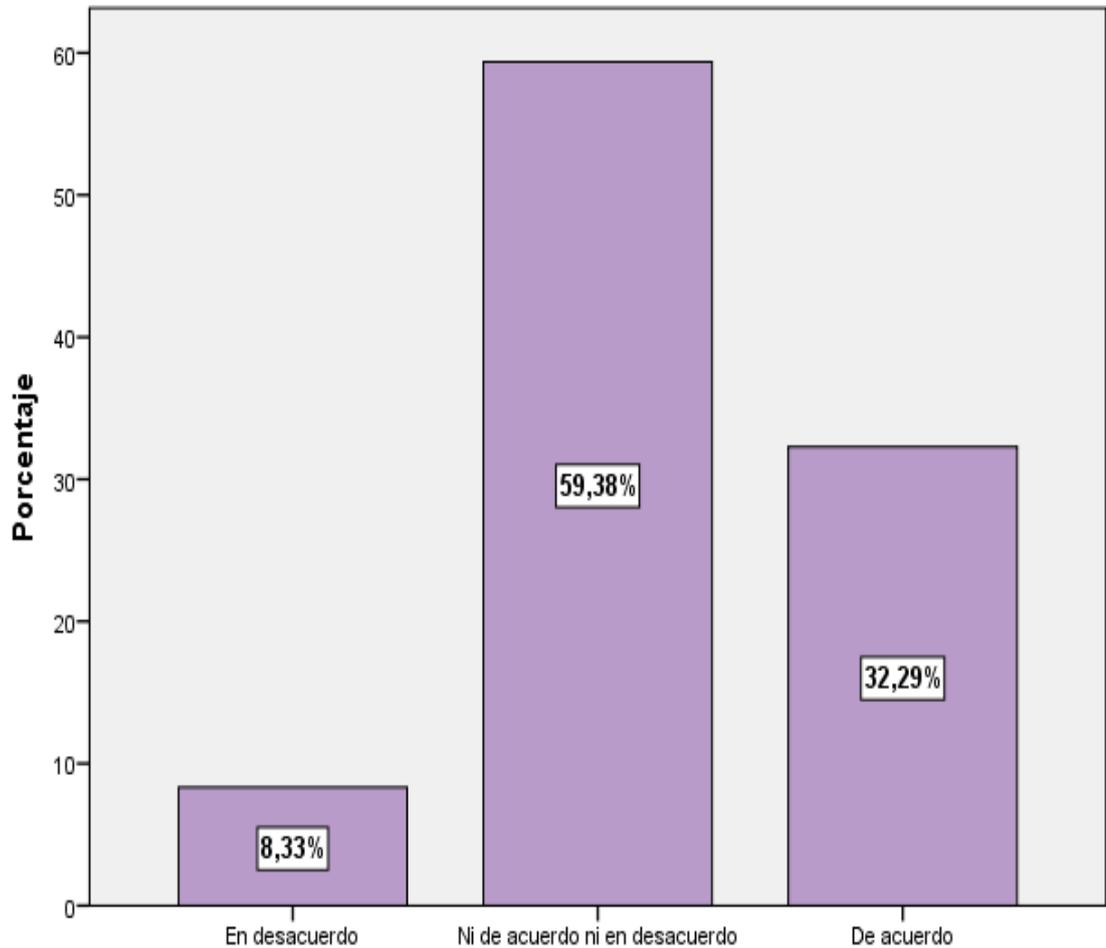
CUADRO N°15

OPINIÓN SOBRE SI EL AMBIENTE INTERNO ES AGRADABLE.

PREGUNTA 8	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	8	8,2	8,3	8,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	58,2	59,4	67,7
De acuerdo	31	31,6	32,3	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N° 10**OPINIÓN SOBRE SI EL AMBIENTE INTERNO ES AGRADABLE, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 10 se observa que el 59.38% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a lo agradable del ambiente interno de la Clínica Starmedic, mientras el 32.29% respondieron estar de acuerdo y el 8.33% mostraron estar en desacuerdo en cuanto a lo expuesto anteriormente.

ANÁLISIS:

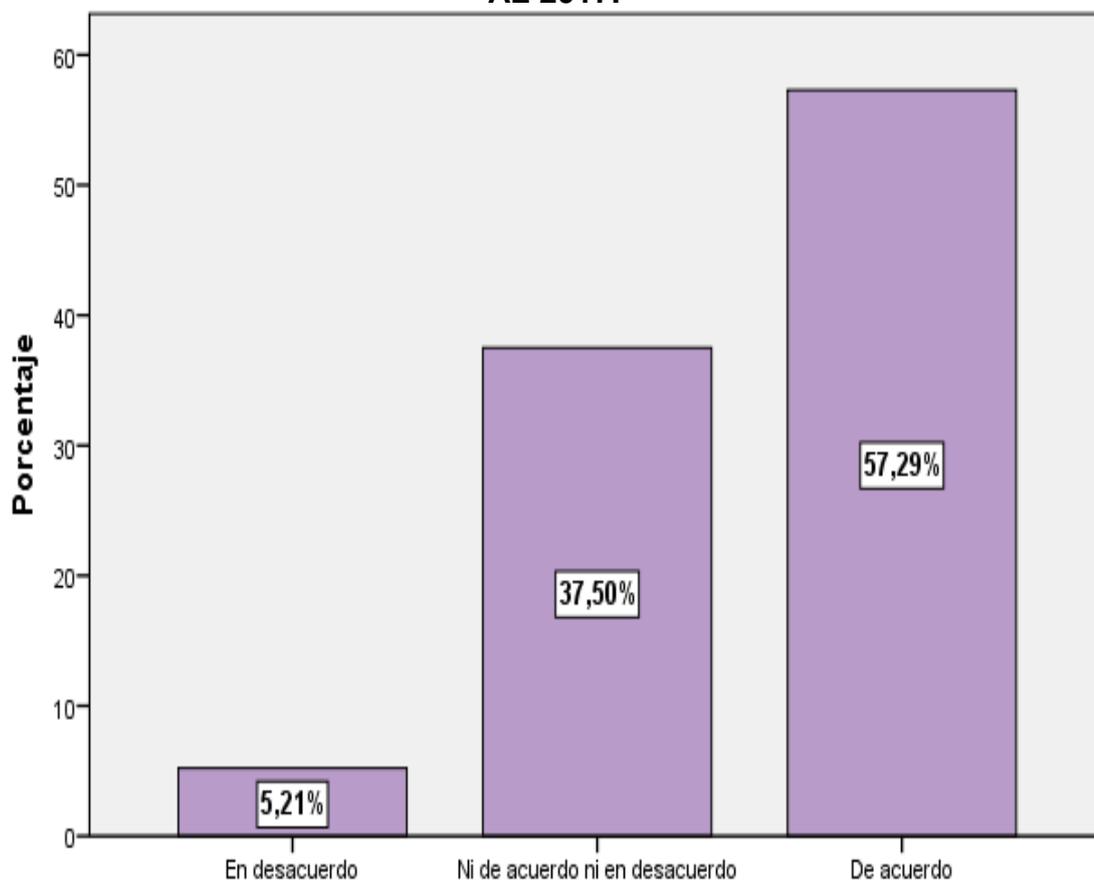
De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a lo agradable del ambiente interno de la Clínica Starmedic.

CUADRO N°16

OPINIÓN SOBRE SI LAS INSTALACIONES FÍSICAS INTERNAS Y EXTERNAS USAN MEDIDAS DE GESTIÓN AMBIENTAL (SERVICIOS HIGIÉNICOS, EQUIPOS MÉDICOS QUE FUNCIONAN CORRECTAMENTE.

PREGUNTA 9	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	5	5,1	5,2	5,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	36,7	37,5	42,7
De acuerdo	55	56,1	57,3	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017
ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°11**OPINIÓN SOBRE SI LAS INSTALACIONES FÍSICAS INTERNAS Y EXTERNAS USAN MEDIDAS DE GESTIÓN AMBIENTAL (SERVICIOS HIGIÉNICOS, EQUIPOS MÉDICOS QUE FUNCIONAN CORRECTAMENTE), AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el grafico N° 11 se observa que el 57.29% de los encuestados respondieron estar de acuerdo en que las instalaciones físicas internas y externas de la Clínica Starmedic usan medidas de gestión ambiental, mientras que el 37.50% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5.21% mostraron estar en desacuerdo en cuanto a las medidas de gestión ambiental que usa dicho Centro Médico

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados respondieron estar de acuerdo en que las instalaciones físicas internas y externas usan medidas de gestión ambiental.

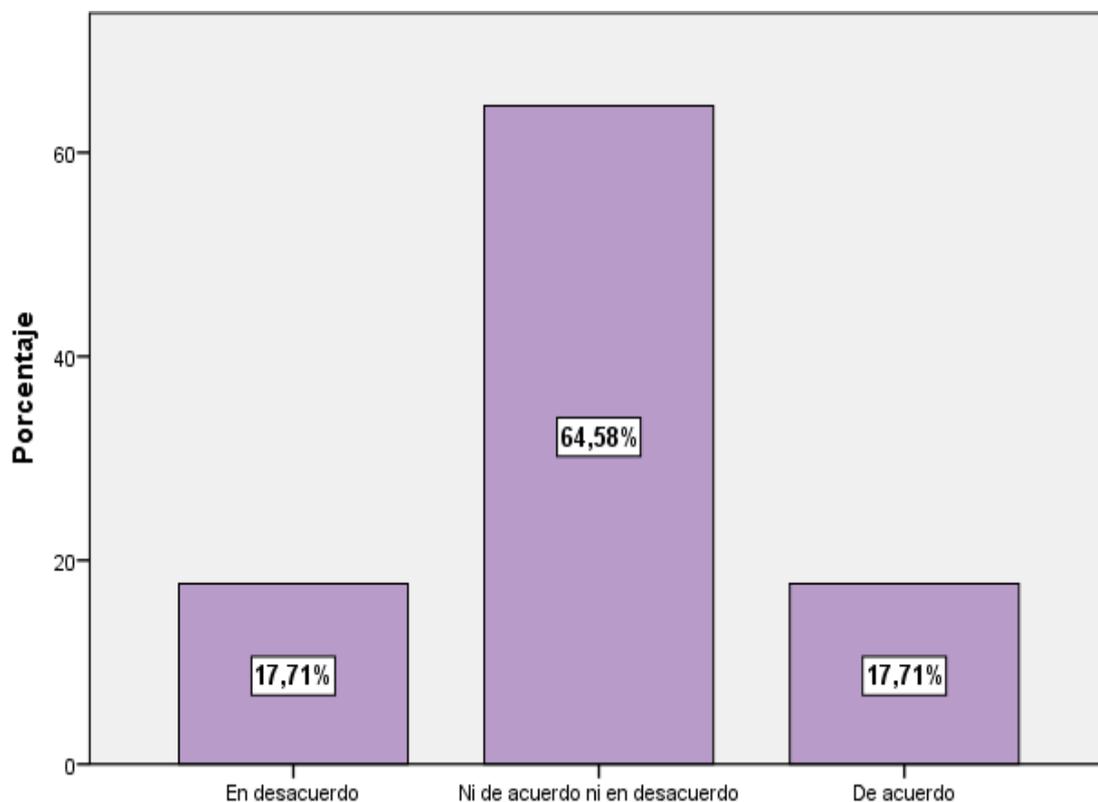
CUADRO N°17

OPINIÓN SOBRE SI LAS INSTALACIONES FAVORECEN EN LA MEJORA
DEL ESTADO DE ÁNIMO.

PREGUNTA 10	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	17	17,3	17,7	17,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	63,3	64,6	82,3
De acuerdo	17	17,3	17,7	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°12**OPINIÓN SOBRE SI LAS INSTALACIONES FAVORECEN EN LA MEJORA DEL ESTADO DE ÁNIMO, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N°12 se observa que el 64.58% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las instalaciones de la Clínica Starmedic favorecen en la mejora del estado de ánimo de los usuarios, por otro lado, también podemos observar que 17 personas encuestadas que representa el 17.71% mostraron estar en desacuerdo y otras 17 personas responden estar de acuerdo en que las instalaciones de dicho Centro Médico mejora el estado de ánimo representado por el 17.71%.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las instalaciones favorecen en la mejora del estado de ánimo de los usuarios.

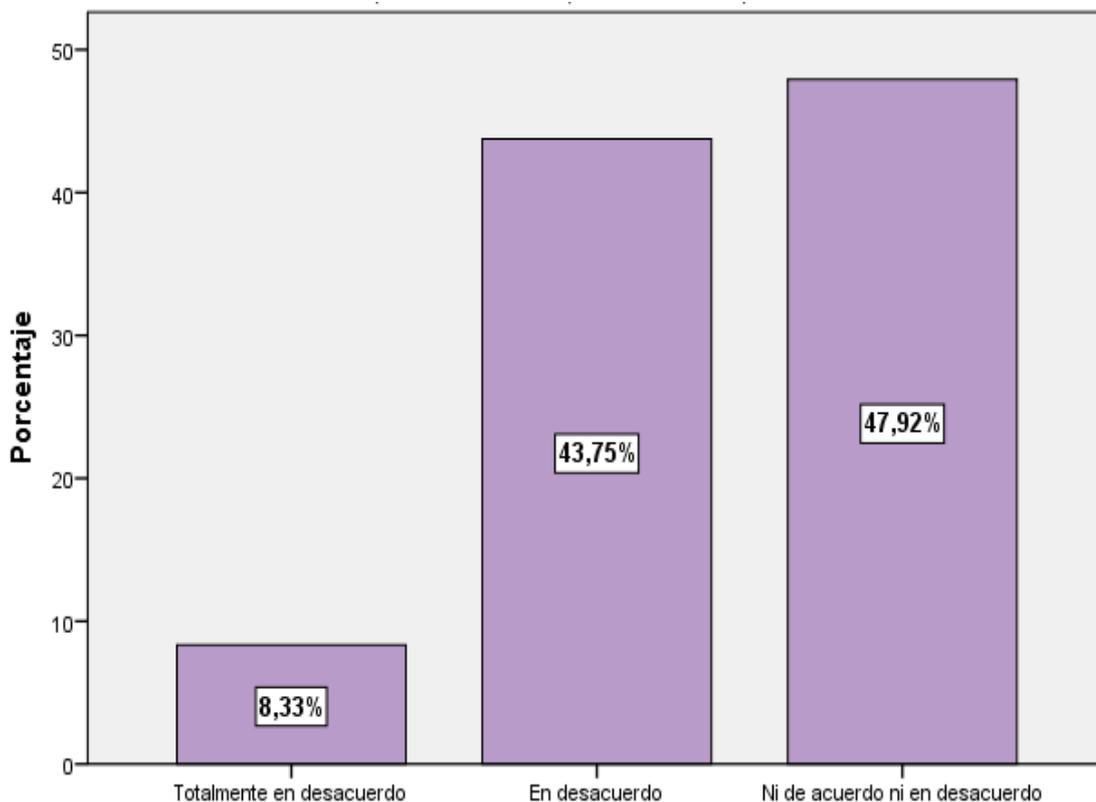
CUADRO N°18

OPINIÓN SOBRE SI EL ENTORNO INTERNO Y EXTERNO ES SALUDABLE,
LIBRE DE RUIDOS, MALOS OLORES, SUCIEDADES, ETC.

PREGUNTA 11	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	8	8,2	8,3	8,3
En desacuerdo	42	42,9	43,8	52,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	46,9	47,9	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°13**OPINIÓN SOBRE SI EL ENTORNO INTERNO Y EXTERNO ES SALUDABLE, LIBRE DE RUIDOS, MALOS OLORES, SUCIEDADES, ETC. AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 13 observamos que el 47.92% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el entorno interno y externo de la Clínica Starmedic sea saludable, libre de ruidos, malos olores, suciedades; mientras que el 43.75% manifestaron estar en desacuerdo y el 8.33% muestra estar totalmente en desacuerdo en cuanto a lo percibido del entorno interno y externo.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el entorno interno y externo sea saludable, libre de ruidos, malos olores, suciedades, etc.

CUADRO N°19

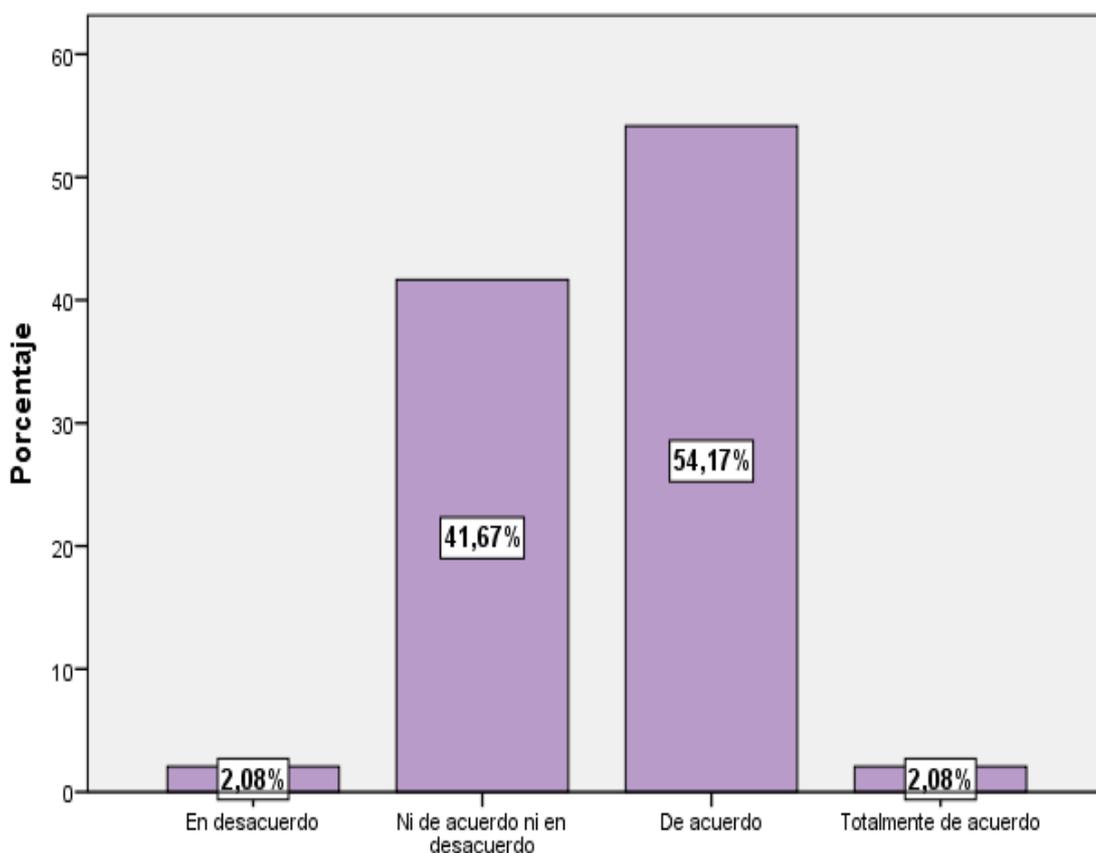
OPINIÓN SOBRE SI LOS EMPLEADOS SE PREOCUPAN POR RESOLVER
LOS PROBLEMAS DE SUS PACIENTES.

PREGUNTA 12		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,0	2,1	2,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	40,8	41,7	43,8
	De acuerdo	52	53,1	54,2	97,9
	Totalmente de acuerdo	2	2,0	2,1	100,0
	Total	96	98,0	100,0	
	Perdidos Sistema	2	2,0		
	Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°14

OPINIÓN SOBRE SI LOS EMPLEADOS SE PREOCUPAN POR RESOLVER
LOS PROBLEMAS DE SUS PACIENTES, AL 2017.**INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 14 se observa que el 54.17% de los encuestados respondieron estar de acuerdo en cuanto a la preocupación que muestran los empleados de la Clínica Starmedic por resolver los problemas de sus clientes, mientras que el 41.67% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en tanto 2.08% se mostraron estar en desacuerdo y al igual que otros 2.08% de los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que los empleados muestran preocupación por resolver los problemas de los usuarios.

ANÁLISIS:

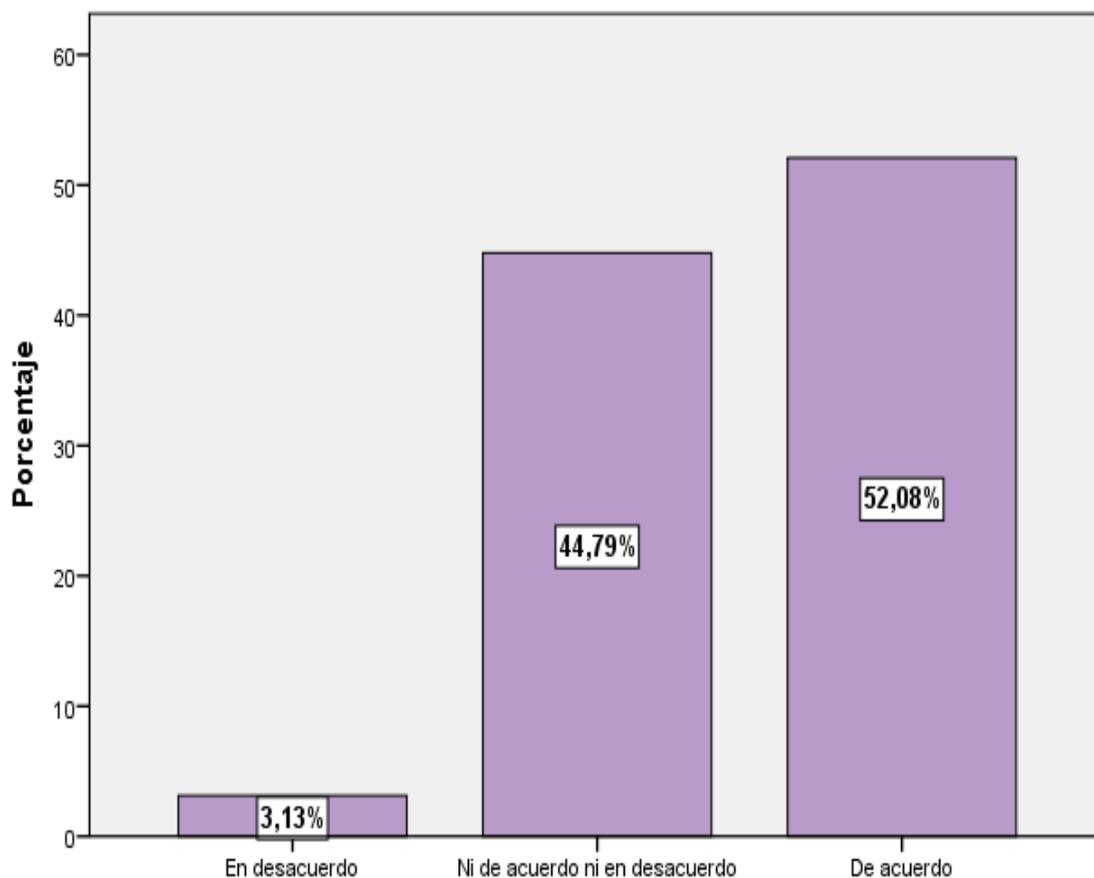
De lo que se puede concluir que la mayoría de los encuestados respondieron estar de acuerdo en cuanto a la preocupación que muestran los empleados por resolver los problemas de sus usuarios.

CUADRO N°20

OPINIÓN SOBRE SI LOS MÉDICOS ATIENDEN DE FORMA RÁPIDA Y OPORTUNA SUS NECESIDADES.

PREGUNTA 13	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	43,9	44,8	47,9
De acuerdo	50	51,0	52,1	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017
 ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°15**OPINIÓN SOBRE SI LOS MÉDICOS ATIENDEN DE FORMA RÁPIDA Y OPORTUNA SUS NECESIDADES, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 15 observamos que el 52.08% de los encuestados respondieron estar de acuerdo en cuanto a la atención rápida y oportuna de sus necesidades por parte de los médicos de la Clínica Starmedic, mientras que el 44.79% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3.13% manifestaron estar en desacuerdo con la atención brindada por los médicos.

ANÁLISIS:

De lo que concluimos que la mayoría de los encuestados respondieron estar de acuerdo en cuanto a la atención rápida y oportuna a sus necesidades por parte de los médicos de la Clínica Starmedic.

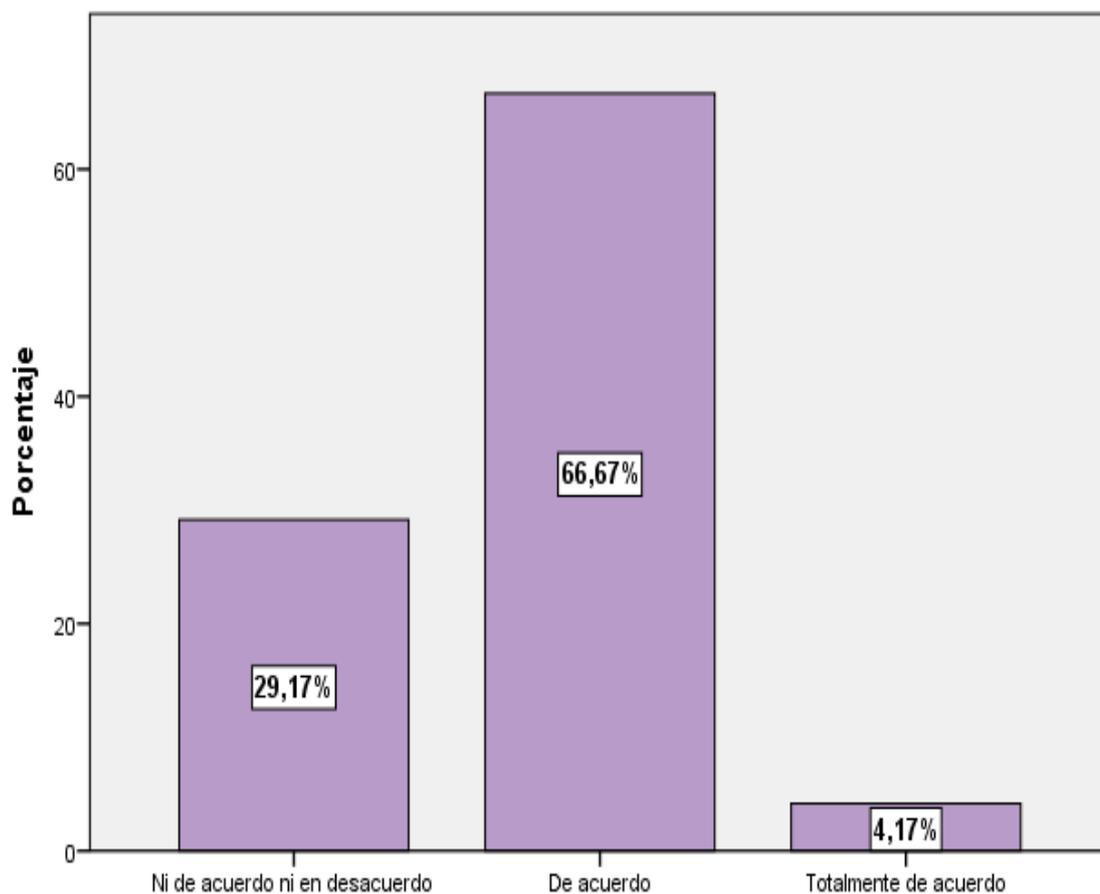
CUADRO N°21

OPINIÓN SOBRE SI LOS MÉDICOS USAN UN LENGUAJE COMPRENSIBLE
AL MANIFESTAR EL DIAGNÓSTICO.

PREGUNTA 14	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	28,6	29,2	29,2
De acuerdo	64	65,3	66,7	95,8
Totalmente de acuerdo	4	4,1	4,2	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°16**OPINIÓN SOBRE SI LOS MÉDICOS USAN UN LENGUAJE
COMPRESIBLE AL MANIFESTAR EL DIAGNÓSTICO, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 16 se observa que el 66.67% de los encuestados respondieron estar de acuerdo en que los médicos de la Clínica Starmedic hacen uso de un lenguaje comprensible al momento de manifestar el diagnóstico a su paciente, mientras un 29.17% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 4.17% respondieron estar totalmente de acuerdo con el lenguaje usado por los médicos al manifestar un diagnóstico.

ANÁLISIS:

De lo podemos concluir que la mayoría de los encuestados respondieron estar de acuerdo en que los médicos hacen uso de un lenguaje comprensible al momento de manifestar el diagnóstico a su paciente.

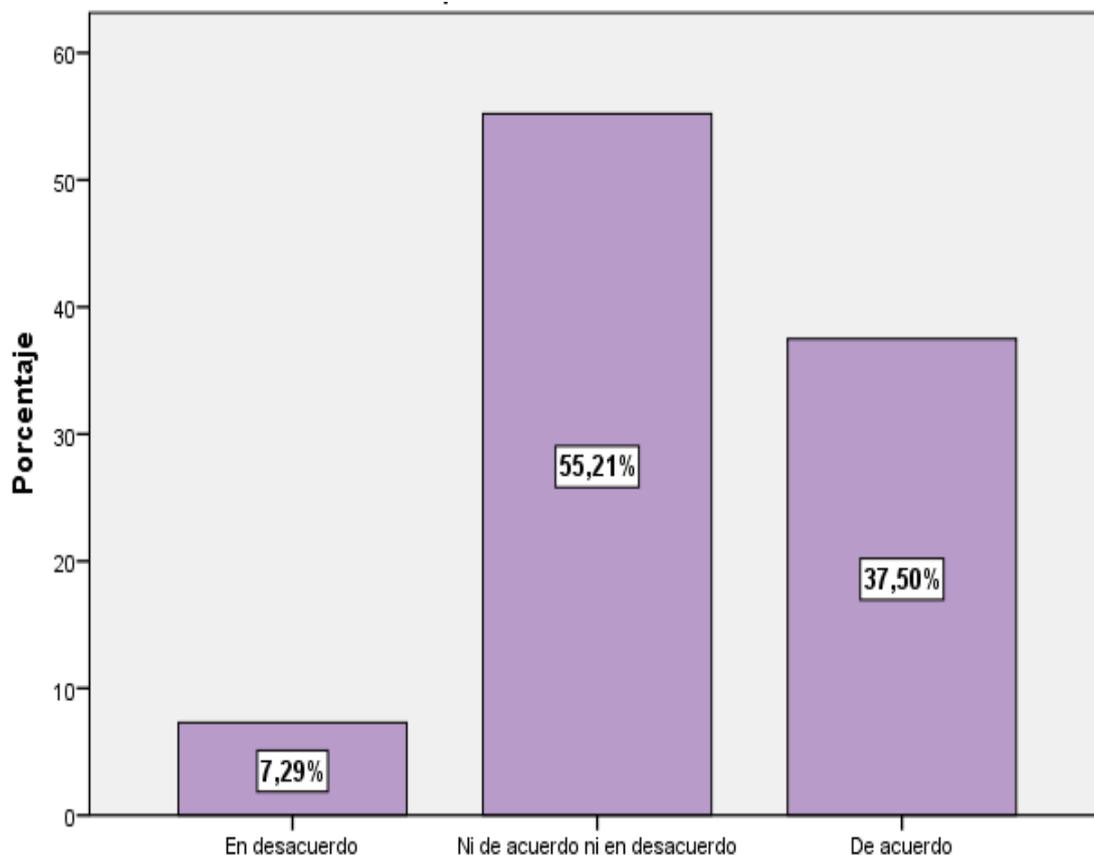
CUADRO N°22

OPINIÓN SOBRE SI EL SERVICIO PRESTADO ES PERSONALIZADO.

PREGUNTA 15	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	7	7,1	7,3	7,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	54,1	55,2	62,5
De acuerdo	36	36,7	37,5	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°17**OPINIÓN SOBRE SI EL SERVICIO PRESTADO ES PERSONALIZADO, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 17 observamos que el 55.21% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el servicio prestado por la Clínica Starmedic es personalizado, mientras que el 37.50% respondieron estar de acuerdo y en tanto el 7.29% mostraron estar en desacuerdo en que el servicio prestado no es personalizado.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el servicio prestado es personalizado.

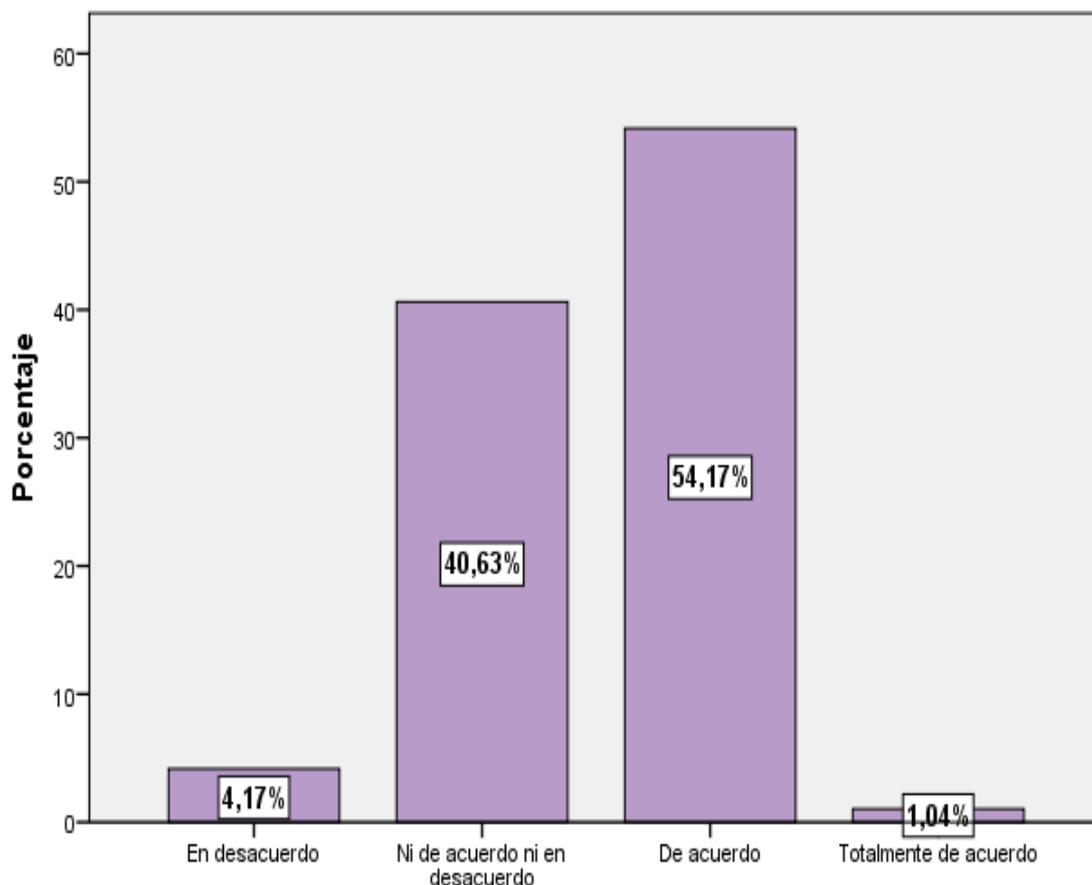
CUADRO N°23

OPINIÓN SOBRE SI EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS Y EL AMBIENTE QUE MUESTRAN TRANSMITE CONFIANZA.

PREGUNTA 16	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	39,8	40,6	44,8
De acuerdo	52	53,1	54,2	99,0
Totalmente de acuerdo	1	1,0	1,0	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°18**OPINIÓN SOBRE SI EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS Y EL AMBIENTE QUE MUESTRAN TRANSMITE CONFIANZA, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 18 se observa que el 54.17% de los encuestados respondieron estar de acuerdo en que el comportamiento de los empleados y el ambiente de la Clínica Starmedic transmite confianza, mientras que el 40.63% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en tanto el 4.17% se mostraron estar en desacuerdo y solo el 1.04% respondieron estar totalmente de acuerdo con la confianza que transmite el comportamiento de los empleados y el ambiente.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados respondieron estar de acuerdo en que el comportamiento de los empleados y el ambiente del Centro Médico transmiten confianza.

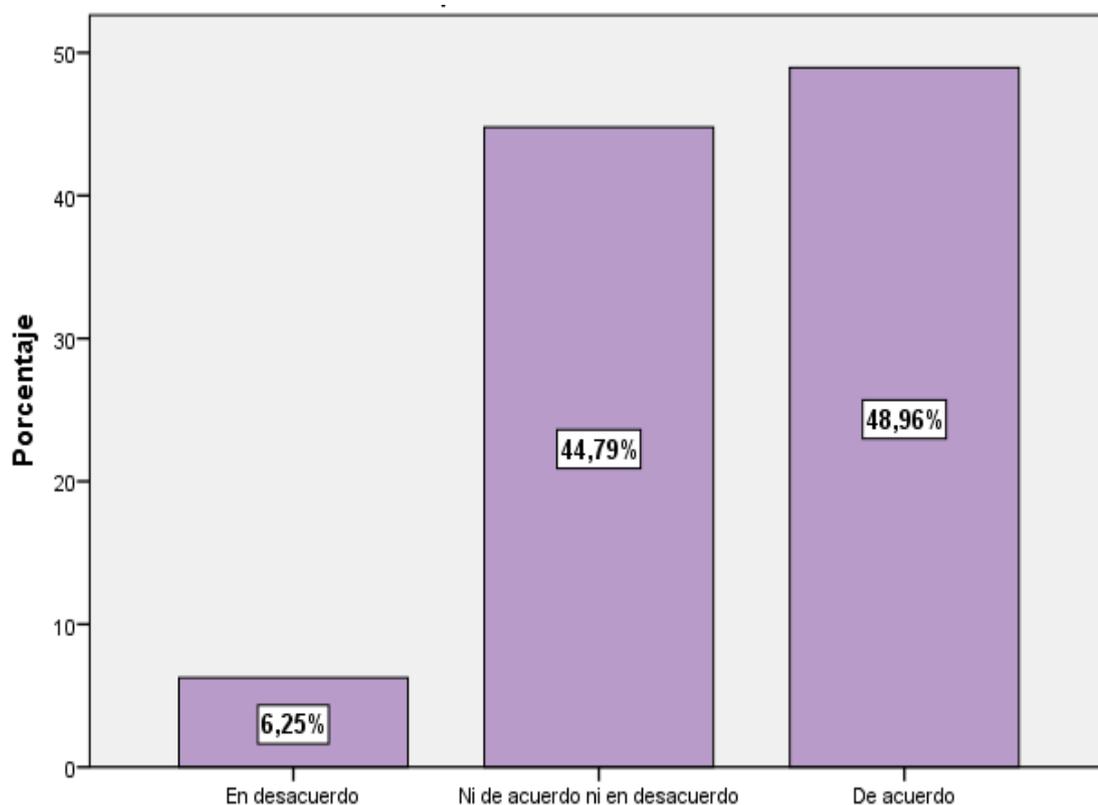
CUADRO N°24

OPINIÓN SOBRE SI LOS EMPLEADOS SIEMPRE ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR EN SUS INQUIETUDES.

PREGUNTA 17	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	6	6,1	6,3	6,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	43,9	44,8	51,0
De acuerdo	47	48,0	49,0	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°19**OPINIÓN SOBRE SI LOS EMPLEADOS SIEMPRE ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR EN SUS INQUIETUDES, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 19 se observa que el 48.96% de los encuestados respondieron estar de acuerdo en que los empleados de la Clínica Starmedic siempre están dispuestos a ayudar en sus inquietudes, mientras que el 44.79% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 6.25% mostraron estar en desacuerdo en cuanto a la disposición que muestran los empleados en ayudar en sus inquietudes.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados respondieron estar de acuerdo en que los empleados siempre están dispuestos a ayudar en sus inquietudes.

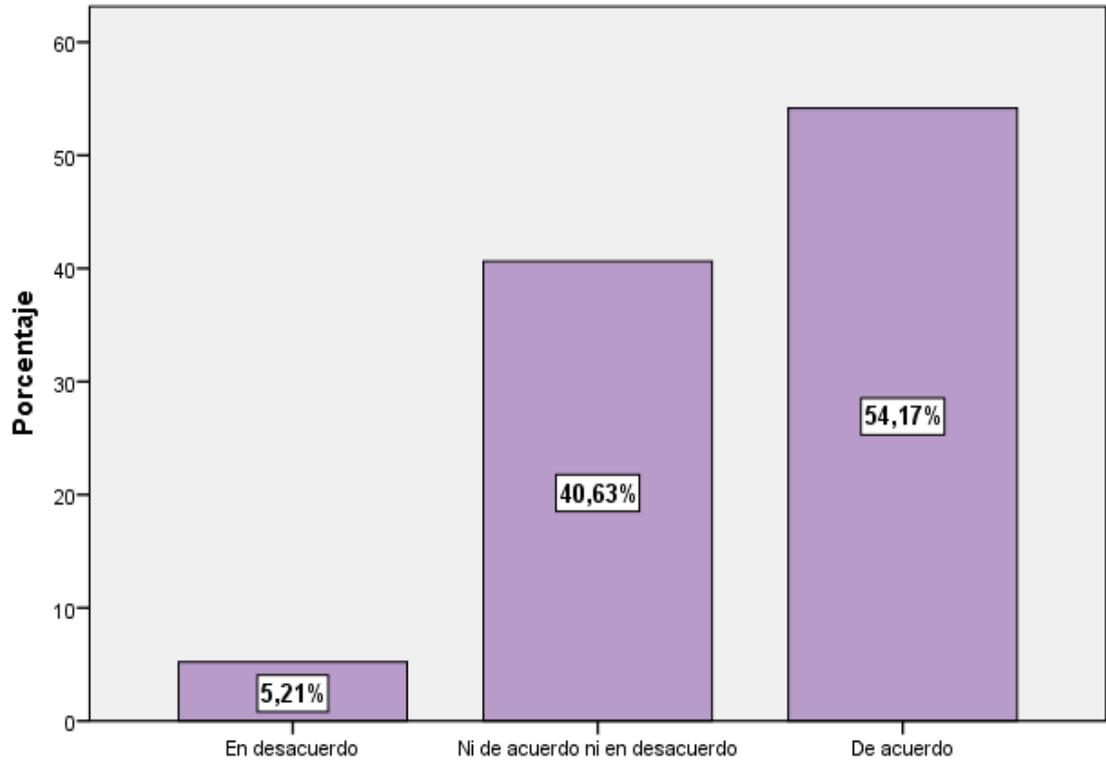
CUADRO N°25

OPINIÓN SOBRE SI EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL PERSONAL ES AMABLE, CORDIAL Y FAMILIAR.

PREGUNTA 18	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	5	5,1	5,2	5,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	39,8	40,6	45,8
De acuerdo	52	53,1	54,2	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°20**OPINIÓN SOBRE SI EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL PERSONAL ES AMABLE, CORDIAL Y FAMILIAR, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 20 observamos que el 54.17% de los encuestados respondieron estar de acuerdo en cuanto al trato amable, cordial y familiar que transmite el personal de la Clínica Starmedic, mientras que el 40.63% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5.21% mostraron su desacuerdo en el trato recibido.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados respondieron estar de acuerdo en cuanto al trato amable, cordial y familiar que transmite el personal Clínica Starmedic.

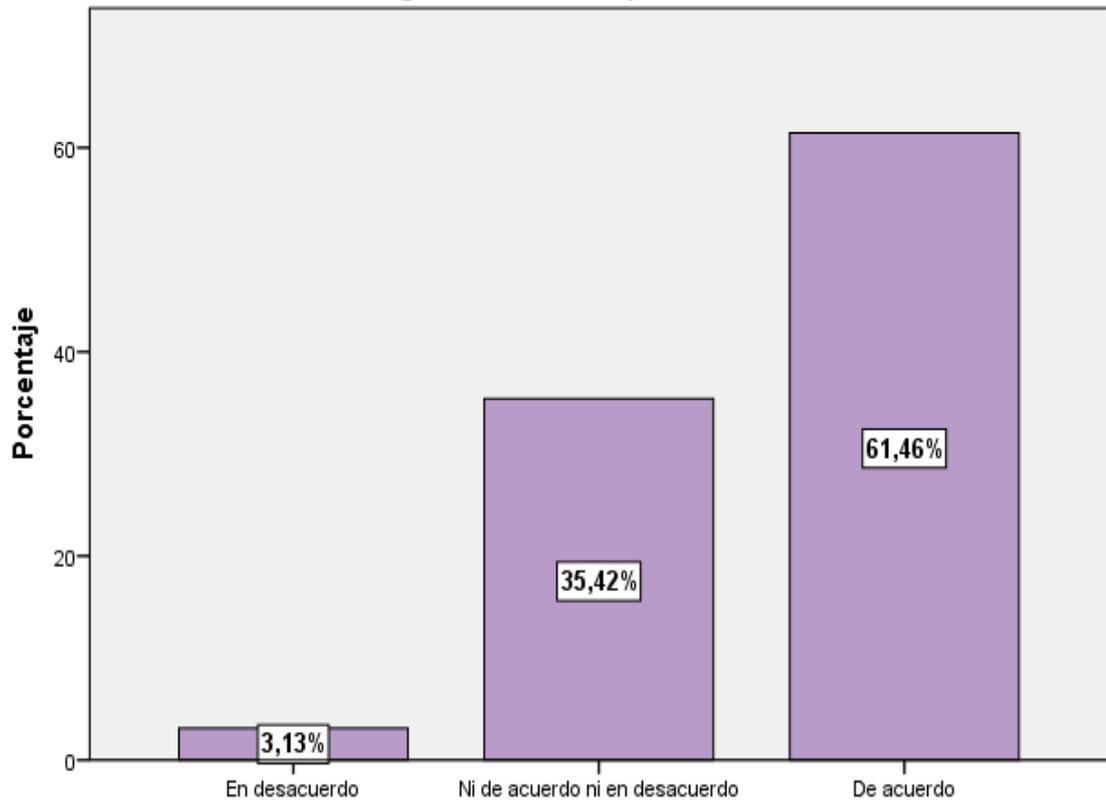
CUADRO N°26

OPINIÓN SOBRE SI LOS EMPLEADOS MUESTRAN COMPRENSIÓN EN CUANTO A SU DIAGNÓSTICO.

PREGUNTA 19		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	34,7	35,4	38,5
	De acuerdo	59	60,2	61,5	100,0
	Total	96	98,0	100,0	
		2	2,0		
Total		98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°21**OPINIÓN SOBRE SI LOS EMPLEADOS MUESTRAN COMPRENSIÓN EN CUANTO A SU DIAGNÓSTICO, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 21 se observa que el 61.46% de los encuestados respondieron estar de acuerdo en cuanto a la comprensión que muestran los empleados de la Clínica Starmedic en relación al diagnóstico de sus pacientes, mientras que el 35.42% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 3.13% respondieron estar en desacuerdo con la comprensión que muestran los empleados en cuanto al diagnóstico de sus pacientes.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados respondieron estar de acuerdo en cuanto a la comprensión que muestran los empleados en relación al diagnóstico de sus pacientes.

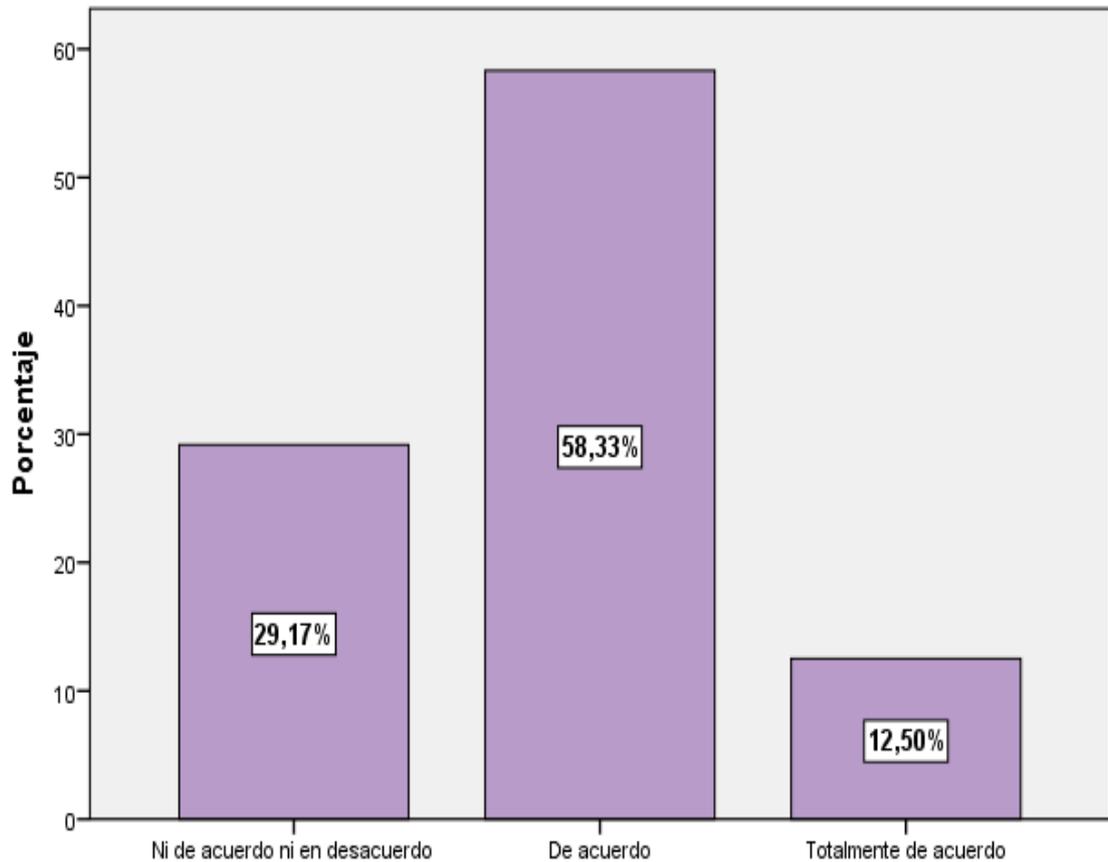
CUADRO N° 27

OPINIÓN SOBRE SI EL DIAGNÓSTICO O HISTORIA CLÍNICA QUE BRINDA
ES CONFIDENCIAL.

PREGUNTA 20	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	28,6	29,2	29,2
De acuerdo	56	57,1	58,3	87,5
Totalmente de acuerdo	12	12,2	12,5	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°22**OPINIÓN SOBRE SI EL DIAGNÓSTICO O HISTORIA CLÍNICA QUE BRINDA ES CONFIDENCIAL, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 22 se observa que el 58.33% de los encuestados respondieron estar de acuerdo con la confidencialidad del diagnóstico o historia clínica que brinda la Clínica Starmedic, mientras que el 29.17% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 12.50% respondieron estar totalmente de acuerdo en cuanto a la confidencialidad del diagnóstico o historia clínica brindada por dicho Centro Médico.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados respondieron estar de acuerdo con la confidencialidad del diagnóstico o historia clínica que brinda el centro médico.

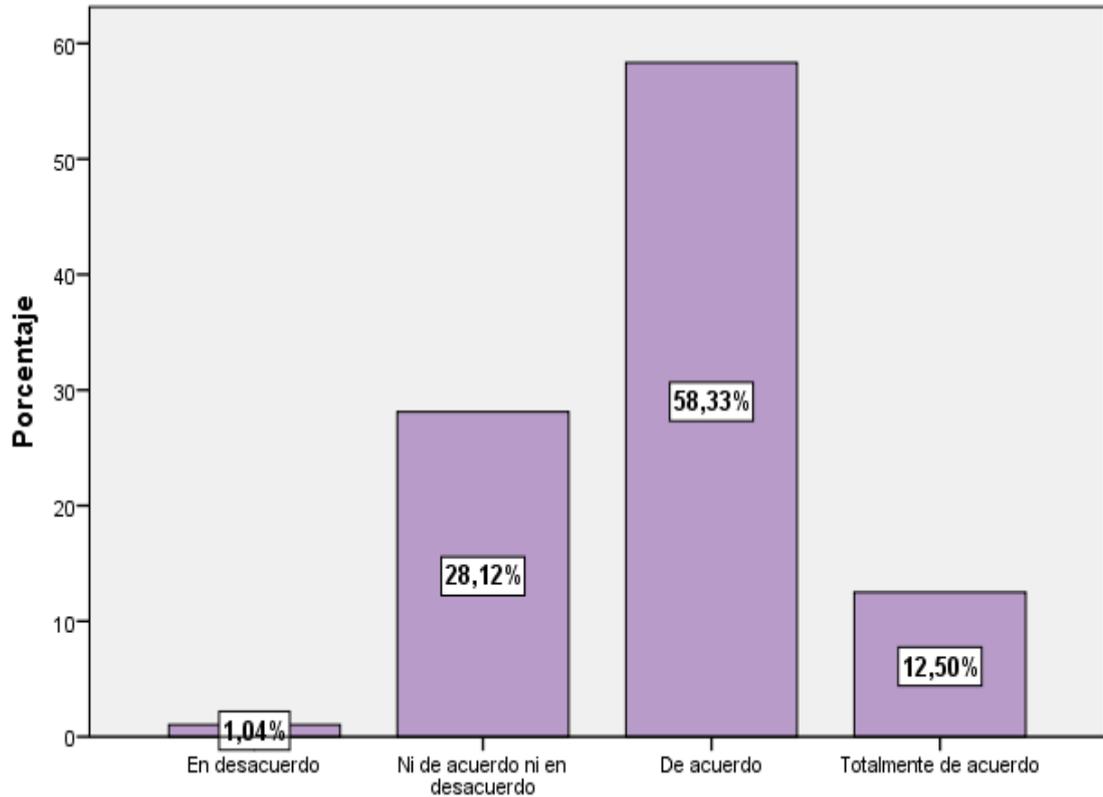
CUADRO N°28

OPINIÓN SOBRE SI ESTE CUENTA CON DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD
(BOTIQUÍN, EXTINTOR, ETC.)

PREGUNTA 21	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	27,6	28,1	29,2
De acuerdo	56	57,1	58,3	87,5
Totalmente de acuerdo	12	12,2	12,5	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°23**OPINIÓN SOBRE SI ESTE CUENTA CON DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD (BOTIQUÍN, EXTINTOR, ETC.), AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 23 se observa que el 58.33% de los encuestados respondieron estar de acuerdo en cuanto a la existencia de dispositivos de seguridad que cuenta la Clínica Starmedic, mientras el 28.12% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en tanto el 12.50% respondieron estar totalmente de acuerdo y el 1.04% muestra su desacuerdo en cuanto a la existencia de dispositivos de seguridad en dicho Centro Médico.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados respondieron estar de acuerdo en cuanto a la existencia de dispositivos de seguridad en el centro médico.

CUADRO N°29

OPINIÓN SOBRE SI RECOMENDARÍAN ACUDIR A SUS (FAMILIAS, AMIGOS, ETC.) EN BASE ASU GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO QUE HAN RECIBIDO.

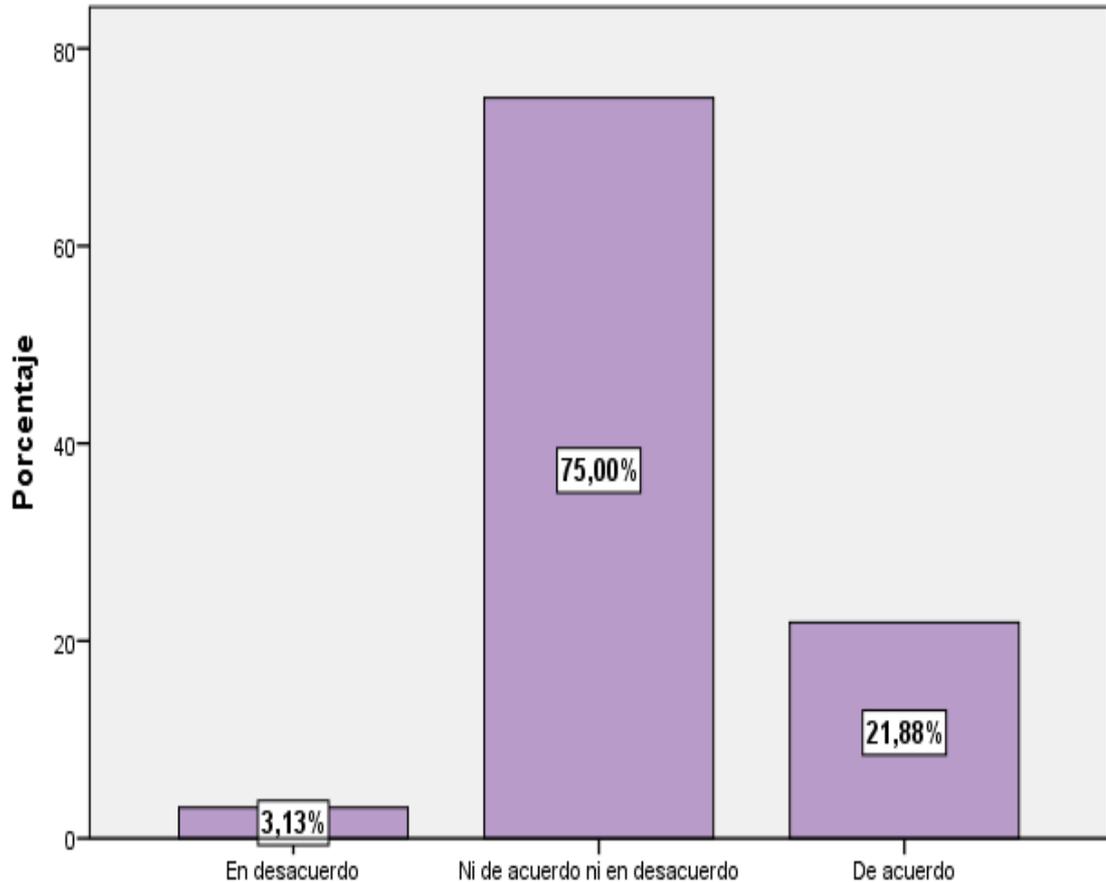
PREGUNTA 22	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	73,5	75,0	78,1
De acuerdo	21	21,4	21,9	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°24

OPINIÓN SOBRE SI RECOMENDARÍAN ACUDIR A SUS (FAMILIAS, AMIGOS, ETC.) EN BASE ASU GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO QUE HAN RECIBIDO.

**INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 24 observamos que el 75% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en recomendar a acudir a sus familiares y amigos a la Clínica Starmedic, mientras el 21.88% respondieron estar de acuerdo y el 3.13% mostraron estar en desacuerdo en recomendar a sus familias y amigos a acudir a dicho Centro Médico.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en recomendar a acudir a sus familias y amigos al centro médico.

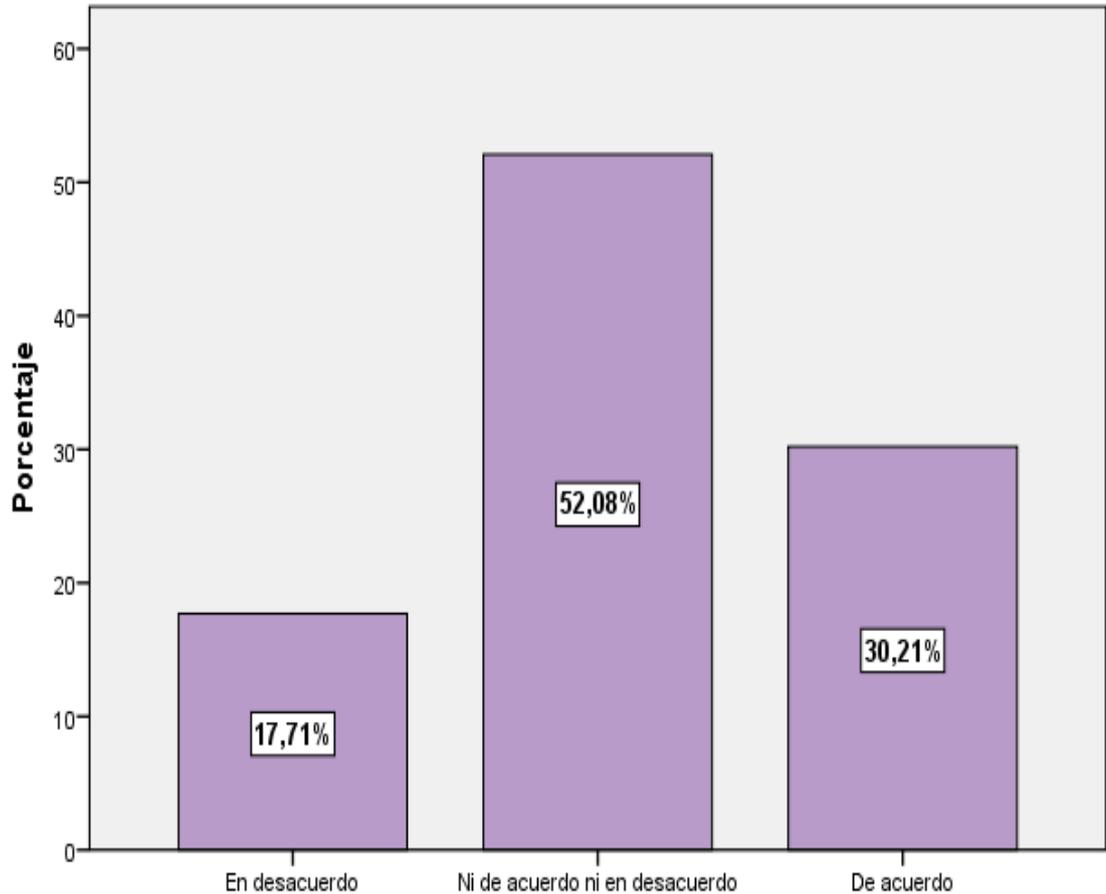
CUADRO N°30

OPINIÓN SOBRE SI ESTE CUMPLE CON LAS EXPECTATIVAS
ESPERADAS.

PREGUNTA 23	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	17	17,3	17,7	17,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	51,0	52,1	69,8
De acuerdo	29	29,6	30,2	100,0
Total	96	98,0	100,0	
	2	2,0		
Total	98	100,0		

FUENTE: Encuesta octubre de 2017

ELABORACIÓN: Programa SPSS

GRÁFICO N°25**OPINIÓN SOBRE SI ESTE CUMPLE CON LAS EXPECTATIVAS ESPERADAS, AL 2017.****INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico N° 25 observamos que el 52.08% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto al cumplimiento de sus expectativas esperadas por la Clínica Starmedic, mientras que el 30.21% respondieron estar de acuerdo y el 17.71% mostraron estar en desacuerdo en el cumplimiento de sus expectativas esperadas.

ANÁLISIS:

De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto al cumplimiento de sus expectativas esperadas.

CAPÍTULO V

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación y discutiendo con los antecedentes podemos mencionar que:

- a) Con la tesis titulada “Sistema de información para una administración de calidad en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco periodo 2002”; cuyo autor es PALACIOS ZEVALLOS, Carlos Alberto, determino que las relaciones interpersonales entre servidores son de un 60% positiva. Asimismo, determino que el 55% de los usuarios está satisfecho con los servicios que brindan. Coincidimos en gran parte con los resultados de la investigación mencionada ya que en nuestra investigación también se ha encontrado que el ambiente laboral que muestran los empleados en su centro laboral es un tanto acogedor; es decir, hay una buena relación interpersonal entre empleados mostrando así resultados favorables. Por otro lado, también coincidimos que en nuestra investigación identificamos que la mayoría de los usuarios están satisfechos con el servicio que han recibido es decir que se cumplió en su mayoría con sus expectativas esperadas.

- b) Con la tesis titulada “Gestión estratégica y su incidencia en la calidad de servicio en el Hospital Hermilio Valdizan periodo 2003”; cuyo autor es FIGUEROA ALIPAZAGA, Mario Luis; determino que los servidores no se encuentran suficientemente capacitados, trayendo como consecuencia la gestión negativa y pésima calidad de servicios. Asimismo, determino que existe insatisfacción de los usuarios, es decir solo un 35.64% reciben instrucciones del personal para recibir servicios. Coincidimos en parte con los resultados de la investigación mencionada ya que en nuestra investigación también se evaluó la capacidad profesional de los servidores del Centro Médico en cuanto al servicio que brindan reflejándose así que casi la mitad de los encuestados manifestaron estar en dudas en cuanto al buen servicio que reciben. Es decir, no se sienten

estar completamente satisfechos por lo que manifiestan sus dudas. Por otro lado, también coincidimos que en nuestra investigación también tuvo como resultado que la mayoría de nuestros colaboradores manifestaron su insatisfacción ya que se mostraron dudosos en recomendar a sus familias y amigos en acudir a la clínica Starmedic como reflejo a la satisfacción del servicio que han recibido.

- c) Con la tesis titulada “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik tours S.A.C. en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013”; cuyo autor es ZEGARRA CHAVEZ, Ada Jenny; determino que considerando las dimensiones de calidad de servicio brindado a los clientes del operador turístico Muchik Tours S.A.C se destaca que los rasgos con los cuales se sintieron más satisfechos los clientes fueron la cortesía, la seguridad y los elementos tangibles(instalaciones, transportes, personas). Con la cual coincidimos en parte en relación a las dimensiones de calidad de servicio, ya que en nuestra investigación la mayoría de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con el trato que reciben por parte del personal de la Clínica Starmedic, así mismo en su mayoría manifestaron estar de acuerdo en cuanto a tener seguridad en la confidencialidad de sus diagnósticos y de la misma forma contar con dispositivos de seguridad en las instalaciones, lo que implica para ellos sentirse satisfechos.
- d) Con la tesis titulada “Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo”; cuyo autor es UCEDA PINTADO, Indira Lizeth; determino que para un 67% de los clientes, el personal de las pollerías es honesto y confiable recibiendo un trato amable por parte de los trabajadores los cuales están capacitados. Asimismo, determino que el nivel de satisfacción de los clientes externos en lo referente a confort y ambiente, se ubica en una escala buena ya que está de acuerdo con la limpieza del local y sus instalaciones modernas. De los cuales coincidimos plenamente en relación al trato amable, confiable y la

capacidad profesional que muestran los servidores ya que en nuestros resultados de nuestra investigación identificamos que la mayoría se muestran estar de acuerdo con el servicio recibido mostrándose de esta manera estar satisfechos. Por otro lado también coincidimos en parte referente a las medidas de gestión ambiental (servicios higiénicos, equipos médicos que funcionan correctamente) que utiliza el centro médico y el ambiente saludable con que cuenta tal como lo corroboran la mayoría de los clientes siendo estos factores de mayor importancia que conlleva a la satisfacción.

- e) Con la tesis titulada “diagnóstico y propuesta de la mejora de la calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”; cuyo autor es LASCURÁIN GUTIÉRREZ, Isabel; determino que el paquete de servicios mencionados la comunicación es el elemento que tiene en común el resto de los factores y con las cuales se busca fomentar las diferentes etapas del proceso de compra-venta. De lo que coincidimos que la comunicación y el uso de un lenguaje comprensible en la prestación de un servicio refleja en la satisfacción del usuario tal como se muestra en los resultados de nuestra investigación.

- f) Con la tesis titulada “satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”; cuyo autor es ALVARES CASTRO Gelsi María; determino que el índice de calidad de servicios indicó que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas, por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total. Asimismo, determino que el personal es amable transmitiendo seguridad y que están dispuestos a ayudar a los clientes y que nunca están ocupados para orientarles. Coincidimos en parte en lo que se refiere a la satisfacción de las expectativas esperadas ya que nuestro resultado reflejo la indecisión de satisfacción en cuanto a lo esperado del servicio. Por otro lado, también coincidimos plenamente en cuanto a la preocupación que muestran los empleados en resolver los problemas de sus clientes, así como también están siempre

dispuestos a ayudar en sus inquietudes tal como se muestra en los resultados de nuestra investigación.

- g) Con la tesis titulada “creación de una estrategia de calidad en el servicio aplicado en hospital pequeño”; cuyos autores son ACEVES OBREGÓN, Elsa y HERNÁNDEZ MENCHACA, Sandra Ivonne; determino que actualmente la preocupación está enfocada a la creación de confiabilidad, pues los clientes exigen capacidad de recibir el servicio prometido con exactitud y seriedad. De lo que coincidimos que el comportamiento de los empleados y ambiente debe mostrar confianza para que exista calidad de servicios tal como se muestran los resultados identificados en la investigación.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La Hipótesis planteada la calidad de servicio incide de manera positiva en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco – 2017.

La Hipótesis formulada “La tangibilidad de la calidad de servicio incide positivamente en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic”. Se reflejan con nuestros resultados de los cuadros estadísticos que en dicho Centro Médico no se está dando de manera satisfactoria un servicio de calidad, es decir no hay una complacencia de los usuarios, ya que sus instalaciones sus equipos médicos y sus empleados no inciden de manera positiva en la satisfacción del cliente o usuario.

La Hipótesis formulada “La intangibilidad de la calidad de servicio incide positivamente en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic”. En nuestros resultados obtenidos se comprueban la existencia de la intangibilidad de la calidad de servicio en dicho Centro Médico, ya que según nuestros resultados los empleados muestran capacidad profesional y empatía, con ello un ambiente laboral acogedor y de confianza, es decir los usuarios de la Clínica Starmedic en su mayoría manifestaron estar de acuerdo con el servicio intangible que reciben.

La Hipótesis formulada “La seguridad de la calidad de servicio incide de manera positiva en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic”. En nuestros resultados se contrasta que la seguridad de la calidad de servicios incide positivamente tanto en la seguridad física y moral de los usuarios; primero porque cuenta con dispositivos de seguridad (extintor, botiquín, entre otros), que salvaguarda la integridad física del paciente y segundo porque mantiene una política de privacidad y/o confidencialidad del diagnóstico que busca la tranquilidad de sus usuarios.

La Hipótesis formulada “La capacidad de respuesta de la calidad de servicio incide positivamente en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic”. En nuestros resultados obtenidos pudimos comprobar que la capacidad de respuesta incide directamente por lo que los servidores siempre están dispuestos a ayudar en las inquietudes de los usuarios, como también los médicos muestran resultados claros tal y como lo espera el paciente.

CONCLUSIONES

1. En la Clínica Starmedic no se está dando de forma satisfactoria un servicio de calidad, ya que nuestros resultados reflejan que casi la mayor parte de los usuarios manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en lo que respecta al cumplimiento de sus expectativas esperadas; la cual la respalda un 52.08%.
2. En la Clínica Starmedic no existe en su totalidad un servicio de calidad ya que los usuarios en su mayoría manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a las instalaciones, equipos médicos y servidores.
3. En la Clínica Starmedic un buen porcentaje de usuarios manifestaron estar de acuerdo con lo que respecta a que los empleados muestran capacidad profesional adecuada, un ambiente laboral acogedor y de confianza, además de mostrar interés, comprensión, atención personalizada y de brindar un trato amable a los usuarios.
4. En la Clínica Starmedic sí existe satisfacción de los usuarios en cuanto a la seguridad, ya que casi la mayor parte de los usuarios manifestaron estar de acuerdo en que el centro médico si toma en cuenta la seguridad de sus usuarios tanto para salvaguardar su integridad física como la confidencialidad del diagnóstico de los pacientes.
5. Los usuarios de la Clínica Starmedic están de acuerdo con la capacidad de respuesta que poseen los médicos para brindar un diagnóstico o información confiable y seguro de acuerdo a sus expectativas esperadas, porque de acuerdo a los resultados los usuarios manifestaron en su mayoría estar de acuerdo, pero no totalmente de acuerdo.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere que la Clínica Starmedic tome mayor importancia y se preocupe en mejorar los elementos tangibles involucrados directa e indirectamente con los usuarios tales como: Adquisición de equipos modernos, mejorando las apariencias de las instalaciones, equipos y apariencia personal del servidor médico; ya que estos elementos ayudan a brindar un servicio de calidad que conlleve a la satisfacción del usuario.
2. Se sugiere a la Clínica Starmedic mejorar su servicio con respecto a lo intangible mediante capacitaciones continuas a todo el personal médico, ya que solo una mayoría respalda que, si existe un buen servicio intangible pero no en su totalidad que sería lo ideal, siendo la intangibilidad primordial en este tipo de organizaciones porque el usuario no puede tocar el servicio, sino únicamente sentir y experimentar los resultados o beneficios.
3. Se sugiere a la Clínica Starmedic seguir tomando en cuenta la seguridad de sus usuarios para que de esta manera se continúe salvaguardando su integridad física y de la misma forma seguir manteniendo su política en lo que respecta a la confidencialidad del diagnóstico médico de sus pacientes. De esta forma inspirando credibilidad y transmitiendo confianza al usuario en general.
4. Se sugiere a la Clínica Starmedic potenciar la capacidad de respuesta de sus servidores a través de capacitaciones y talleres periódicas con ello llegar a cumplir con las expectativas esperadas por el usuario generando así lealtad.

BIBLIOGRAFÍA

- ALVAREZ HEREDIA, F. (2007). *Calidad y auditoria en salud* . BOGOTA: ecos ediciones.
- ARELLANO CUEVA, R. (2010). *Marketing Enfoque America Latina* . Mexico: Pearson.
- ATALAYA PISCO, M. C. (1998). *La satisfaccion de los estudiantes*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, facultad de Ciencias Administrativas.
- CASTILLO MORALES, E. (2005). *Marketing de Servicios*. Chile: Profesor de la Universidad del BIO-BIO.
- DOMINGUEZ COLLINS, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Ecoe ediciones.
- FERNANDEZ, P., & BAJAC, H. (2003). *La gestion de marketing de servicios*. Argentina: Granica S.A.
- FONTALVO HERRERA, T., & VERGARA SCHMALBACH, J. (2010). *La gestion de calidad en los servicios ISO 9001 : 2008*. España: Eumed - Universidad de Malaga.
- HERNANDEZ SAMPIERI, R., FERNANDEZ COLLADO , C., & BAPTISTA LUCIO, P. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
- MARTINEZ RAMIREZ, A. (2005). *Manual de gestion y mejora de procesos en los servicios de Salud*. Mexico: El Manual Moderno S.A.
- OLIVER, R. L. (2009). *satisfaccion: Una perspectiva el comportamiento en el consumo*. second edition october 16.
- SETÓ PAMIES, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC.
- ZEITHAML V, & BITNER, M. (2009). *Marketing de servicios: un enfoque entre integracion del cliente a la empresa* . Mexico: quinta edicion Mc. Graw Hill.

ANEXOS

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PG: ¿Cómo incide la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017?	OG: Conocer cómo incide la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017.	HG: La calidad de servicio incide de manera positiva en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017.	VI CALIDAD DE SERVICIO	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalaciones ➤ Equipos ➤ Empleados
PE₁: ¿Cómo incide la tangibilidad de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017?	OE₁: Establecer la tangibilidad de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017.	HE₁: La tangibilidad de la calidad de servicio incide positivamente en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017.		Intangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad profesional ➤ Clima laboral ➤ Ambiente ➤ Servicio ➤ Confiabilidad ➤ Interés ➤ Expectativas ➤ Amabilidad ➤ Comprensión
PE₂: ¿Cómo incide la intangibilidad de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017?	OE₂: Conocer la intangibilidad de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017.	HE₂: La intangibilidad de la calidad de servicio incide positivamente en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017.		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Protección ➤ Instalaciones
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidades ➤ Conocimiento ➤ Reacción
PE₃: ¿Cómo incide la seguridad de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017?	OE₃: Conocer cómo incide la seguridad de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017.	HE₃: La seguridad de la calidad de servicio incide de manera positiva en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017.	VD. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Satisfacción Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Percepción ➤ Expectativas ➤ Estado de Ánimo
PE₄: ¿Cómo incide la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017?	OE₄: Evaluar cómo incide la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017.	HE₄: La capacidad de respuesta de la calidad de servicio incide positivamente en la satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco - 2017.		Satisfacción Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Materiales ➤ Instalaciones ➤ Equipos



UNIVERSIDAD NACIONAL
HERMILO VALDIZAN-HCO



ESCUELA PROFESIONAL DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información que nos permitirá concretizar el trabajo de tesis titulado: “Calidad de Servicio y su Incidencia en la Satisfacción de los usuarios en la Clínica Starmedic Huánuco-2017”, conducente a la obtención del título profesional en administración por lo que le agradecemos responder las siguientes preguntas:

INFORMACIÓN GENERAL

1. Edad:
2. Género: Masculino Femenino

Por favor marque con una “X” la respuesta que considere pertinente de acuerdo a la siguiente escala:

- (1) Totalmente en desacuerdo
 (2) En desacuerdo
 (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 (4) De acuerdo
 (5) Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
¿Los consultorios en la Clínica Starmedic son cómodos?					
¿Las instalaciones físicas de la Clínica Starmedic son visualmente atractivas?					
¿Los equipos médicos de la Clínica Starmedic tienen apariencia o son visualmente modernos?					
¿Los empleados de la Clínica Starmedic tienen apariencia profesional?					
¿Los médicos de la Clínica Starmedic tienen la capacidad profesional para brindar un diagnóstico confiable y seguro?					
¿El ambiente laboral que muestran los empleados de la Clínica Starmedic es acogedor?					
¿El lugar donde se ubica la Clínica Starmedic es saludable?					
¿El ambiente interno de la Clínica Starmedic es agradable?					

¿Las instalaciones físicas internas y externas de la Clínica Starmedic usan medidas de gestión ambiental (servicios higiénicos, equipos médicos que funciona correctamente)?					
¿Las instalaciones de la Clínica Starmedic favorecen en la mejora del estado de ánimo de los usuarios o clientes?					
¿El entorno interno y externo de la Clínica Starmedic tienen un ambiente saludable, libre de ruidos, malos olores, suciedades, etc?					
¿Los empleados de la Clínica Starmedic se preocupan por resolver los problemas de sus clientes o usuarios?					
¿Los médicos de la Clínica Starmedic atienden de forma rápida y oportuna a las necesidades de sus pacientes o usuarios?					
¿Los médicos de la Clínica Starmedic hacen uso de un lenguaje comprensible al manifestar el diagnóstico a su paciente?					
¿El servicio prestado por la Clínica Starmedic a los clientes es personalizado?					
¿El comportamiento de los empleados y el ambiente que muestra la Clínica Starmedic transmite confianza?					
¿Los empleados de la Clínica Starmedic siempre están dispuestos a ayudar en las inquietudes de los clientes?					
¿El trato recibido por el personal de la Clínica Starmedic es amable, cordial y familiar?					
¿Los empleados de la Clínica Starmedic muestran comprensión en cuanto al diagnóstico de sus pacientes?					
¿El diagnóstico o historia clínica que brinda la Clínica Starmedic es confidencial?					
¿La Clínica Starmedic cuenta con dispositivos de seguridad (botiquín, extintor, etc.)??					
¿Recomendarías acudir a tus (familiares, amigos, etc.) en base a tu grado de satisfacción sobre el servicio que has recibido en la Clínica Starmedic?					
¿La Clínica Starmedic en su conjunto cumple con las expectativas esperadas?					

Muchas Gracias

