



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y  
ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CONSULTORIO  
INTEGRAL VIRGEN DEL COBRE, DISTRITO DE  
IGNACIO ESCUDERO, AÑO 2018.**

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

**AUTORA:**

**Bach. WENDY PAOLA VILCHEZ SERNAQUE**

**ASESOR:**

**MG. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

**SULLANA – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **INVESTIGADOR PRINCIPAL:**

Bach. Wendy Paola Vilchez Sernaque

### **DOCENTE ASESOR:**

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

### **DOCENTE ASESOR REVISOR:**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

**Presidente**

Dr. Félix Wong Cervera

**Secretario**

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

**Miembro**

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a mi Padre Dios por su amor,  
protección y bendiciones día a día. Por la fuerzas y  
sabiduría brindadas para realizar este trabajo de  
investigación.

Agradecida con mis padres y hermanos  
por su tiempo y atención, por su  
apoyo emocional y económico para  
poder culminar mi carrera  
satisfactoriamente.

Al profesor Carlos Ramos por su apoyo y  
guía durante el desarrollo y culminación  
de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios mi protector, mi Padre bueno y eterno, por su amor incondicional y fidelidad que muestra siempre en mi vida.

Por concederme la vida y cuidarme y ser tan detallista conmigo.

A mis padres, quienes serán mi influencia en cada área de mi vida. Su manera de criar y enseñarme ha sido la mejor. Mi admiración por ellos.

## **RESUMEN**

El presente trabajo titulado: “Características de la calidad de servicio y atención al cliente en el Consultorio Integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, año 2018”, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la calidad de servicio y atención al cliente en el Consultorio Integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, año 2018. El diseño de la investigación fue no experimental, tipo descriptivo – transversal – cuantitativo. La población conformada por los pacientes del consultorio, la muestra fue 68, a quienes se aplicó un cuestionario mediante técnica de la encuesta. Los principales resultados de la calidad de servicio fueron: El 79.4% indicó que siempre el doctor brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas, el 70.6% señaló que siempre el doctor muestra interés en solucionar y mejorar el problema. Respecto a la atención al cliente: El 72.1% señala que siempre en las instalaciones del consultorio se refleja una buena higiene y comodidad, el 61.8% señaló que siempre el personal se preocupa por conocer sus necesidades. Llegando a las siguientes conclusiones: Como seguridad siempre el personal es amable por el tiempo necesario que brinda para contestar dudas o preguntas; el doctor inspira confianza; como empatía muestra interés en solucionar el problema de salud, su explicación sobre los tratamientos es comprendida por los pacientes; el consultorio siempre refleja buena higiene y comodidad que le permite tener un ambiente de confianza; la atención brindada por todo el personal del consultorio es profesional.

Palabras claves: calidad de servicio, atención al cliente, consultorio integral.

## **ABSTRACT**

The present work entitled: "Characteristics of the quality of service and customer service in the Integral Consultorio Virgen del Cobre, district of Ignacio Escudero, year 2018", had as its general objective: To determine the characteristics of the quality of service and customer service in the Integral Consultorio Virgen del Cobre, district of Ignacio Escudero, year 2018. The design of the research was nonexperimental, descriptive - transversal - quantitative. The population comprised of the patients of the clinic, the sample was 68, to whom a questionnaire was applied using the survey technique. The main results of the quality of service were: 79.4% indicated that the doctor always provides the necessary time to answer their questions or doubts, 70.6% said that the doctor always shows interest in solving and improving the problem. Regarding customer service: 72.1% said that always in the facilities of the office reflected good hygiene and comfort, 61.8% said that the staff always cares about knowing their needs. Arriving at the following conclusions: As security always the personnel is kind for the necessary time that it offers to answer doubts or questions; the doctor inspires confidence; as empathy shows interest in solving the health problem, his explanation about the treatments is understood by the patients; the office always reflects good hygiene and comfort that allows you to have an atmosphere of trust; The care provided by all the staff of the office is professional.

Keywords: quality of service, customer service, comprehensive office.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE CUADROS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.1.1 Calidad de servicio.....	12
2.1.2 Atención al cliente.....	24
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	35
2.2.1 Teoría de Calidad de Servicio .....	35
2.2.1.1 Calidad.....	35
2.2.1.2 Calidad de Servicio .....	35
2.2.1.3 Dimensiones de la calidad de servicio .....	37
2.2.1.4 Calidad de servicios de salud.....	39
2.2.1.5 Importancia de la calidad de servicio.....	39
2.2.2 Teoría de la Atención al Cliente.....	41
2.2.2.1 Definición de Cliente .....	41
2.2.2.2 Características de los clientes .....	42
2.2.2.3 La atención al cliente .....	42
2.2.2.4 Importancia de la atención al cliente.....	43
2.2.2.5 Pautas de comunicación en la atención al cliente .....	44
2.2.2.6 Estrategias de la atención al cliente .....	45
III. METODOLOGÍA.....	46
3.1 Diseño de la investigación .....	46



3.2 Población y muestra.....	47
3.2.1 Población:.....	47
3.2.2 Muestra: .....	47
3.3 Definición y operacionalización de variables .....	49
3.4 Técnicas e instrumentos.....	52
3.4.1 Técnicas .....	52
3.4.2 Instrumentos.....	52
3.5 Plan de análisis.....	53
3.6 Matriz de consistencia .....	54
3.7 Principios Éticos .....	56
IV. RESULTADOS .....	57
4.1 Resultados.....	57
4.2 Análisis de resultados .....	93
4.2.1 Respecto a la calidad de servicio.....	93
4.2.2 Respecto a la atención al cliente .....	98
V. CONCLUSIONES .....	100
RECOMENDACIONES.....	102
PROPUESTA DE MEJORA .....	103
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	103
ANEXOS .....	111

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Salas y/o ambientes disponible .....	57
Tabla 2 Equipos suficiente .....	58
Tabla 3 Comunicación y orientación al paciente y familiares .....	59
Tabla 4 Letreros y flechas orientan y guían .....	60
Tabla 5 Horario programado .....	61
Tabla 6 Cumple con lo ofrecido en los servicios contratados .....	62
Tabla 7 Citas disponible .....	63
Tabla 8 El personal explica y orienta los trámites y pasos .....	64
Tabla 9 Precios acorde con los servicios que ofrecen .....	65
Tabla 10 Personal dispuesto a brindar apoyo .....	66
Tabla 11 Recepción y registro se dan de inmediato .....	67
Tabla 12 La atención para exámenes radiológicos es rápida .....	68
Tabla 13 Explicación de las actividades diarias por salud .....	69
Tabla 14 Examen físico completo y minucioso .....	70
Tabla 15 Respeto a la privacidad .....	71
Tabla 16 Tiempo para contestar dudas o preguntas .....	72
Tabla 17 Inspira confianza .....	73
Tabla 18 Respeto y amabilidad .....	74
Tabla 19 Interés en solucionar y mejorar el problema de salud .....	75
Tabla 20 Explicación respecto a los procedimientos o análisis .....	76
Tabla 21 Explicación sobre el resultado de su atención .....	77
Tabla 22 Explicación sobre los tratamientos .....	78
Tabla 23 El servicio brindado satisface expectativas .....	79
Tabla 24 Plan de funciones ante emergencias .....	80
Tabla 25 Implementación de nuevos equipos .....	81
Tabla 26 Recomendación de los servicios médicos .....	82
Tabla 27 Servicio prestado confiable .....	83
Tabla 28 Atención accesible .....	84
Tabla 29 Atención profesional .....	85
Tabla 30 Esperar mayor tiempo para ser atendido .....	86
Tabla 31 Mal trato por el personal .....	87
Tabla 32 Buena higiene y comodidad .....	88
Tabla 33 Buena relación entre doctor y pacientes .....	89
Tabla 34 Conocer las necesidades .....	90
Tabla 35 Información entendible de los servicios .....	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. Salas y/o ambientes disponibles. ....	57
Gráfico 2. Equipos suficientes. ....	58
Gráfico 3. Comunicación y orientación al paciente y familiares. ....	59
Gráfico 4. Letreros y flechas orientan y guían. ....	60
Gráfico 5. Horario programado. ....	61
Gráfico 6. Cumple con lo ofrecido en los servicios contratados. ....	62
Gráfico 7. Citas disponibles. ....	63
Gráfico 8. El personal explica y orienta los trámites y pasos. ....	64
Gráfico 9. Precios acorde con los servicios que ofrecen. ....	65
Gráfico 10. Personal dispuesto a brindar apoyo. ....	66
Gráfico 11. Recepción y registro se dan de inmediato. ....	67
Gráfico 12. La atención para exámenes radiológicos es rápida. ....	68
Gráfico 13. Explicación de las actividades diarias por salud. ....	69
Gráfico 14. Examen físico completo y minucioso. ....	70
Gráfico 15. Respeto a la privacidad. ....	71
Gráfico 16. Tiempo para contestar dudas o preguntas. ....	72
Gráfico 17. Inspira confianza. ....	73
Gráfico 18. Respeto y amabilidad. ....	74
Gráfico 19. Interés en solucionar y mejorar el problema de salud ....	75
Gráfico 20. Explicación respecto a los procedimientos o análisis. ....	76
Gráfico 21. Explicación sobre el resultado de su atención. ....	77
Gráfico 22. Explicación sobre los tratamientos ....	78
Gráfico 23. El servicio brindado satisface expectativas. ....	79
Gráfico 24. Plan de funciones ante emergencias.....	80
Gráfico 25. Implementación de nuevos equipos. ....	81
Gráfico 26. Recomendación de los servicios médicos ....	82
Gráfico 27. Servicio prestado confiable. ....	83
Gráfico 28. Atención accesible. ....	84
Gráfico 29. Atención profesional. ....	85
Gráfico 30. Esperar mayor tiempo para ser atendido. ....	86
Gráfico 31. Mal trato por el personal. ....	87
Gráfico 32. Buena higiene y comodidad. ....	88
Gráfico 33. Buena relación entre doctor y pacientes ....	89
Gráfico 34. Conocer las necesidades ....	90
Gráfico 35. Información entendible de los servicios. ....	91

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Definición y operacionalización de variables .....	50
Cuadro 2: Matriz de consistencia .....	55

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido; “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

Las personas desean gozar siempre de una vida completamente sana; estado que les permite la ejecución y desarrollo de sus actividades diarias sin ningún inconveniente. Buscando de manera personal y familiar el bienestar, lo cual es muy importante dar prioridad a nuestra salud.

La labor de las personas especialistas en la salud, profesionales que han dedicado e invertido su tiempo en su preparación como profesionales es reconocida. Una formación que continúa brindándoles a ellos grandes oportunidades personales, fuentes de trabajos en los centros de salud del sector público como también en el sector privado. Haciendo mención en el sector privado; estos profesionales están formando y trabajan en sus propios centros como; clínicas, consultorios médicos, trabajan de manera ardua anhelando tener una alta demanda, equipándose con herramientas e instrumentos de tecnología moderna especializados en la salud, manejo de nuevas técnicas para las intervenciones y una mejora en la imagen corporativa. Pero también la oportunidad de ayudar a personas que están teniendo dificultad en su salud. Y entre estas personas se consideran a niños, jóvenes, adultos y ancianos, quienes asisten para ser atendidos por estos profesionales con la confianza de que pueden recibir ayuda, mejora y bienestar en su salud.

Lamentablemente es alta la cifra de las personas quiénes han presentado deficiencia en su salud. Según el análisis del llamado estudio Global de la Carga de la Enfermedad (GBD) muestran; “más del 95% de la población del mundo tiene algún problema de salud y en muchos casos hay personas con hasta cinco enfermedades”. (Paris, 2015)

Una de las funciones principales de los sistemas de salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, en los que la calidad óptima de la atención es un elemento fundamental para garantizarlos. (Reyes et al., 2013). Pero, ¿cómo se puede saber que dichas funciones se están realizando, y cumplen con brindar un servicio de buena calidad?

Los centros de salud son los establecimientos o instituciones que brindan servicios con herramientas y recursos para la atención debida a la salud. Es importante entonces recalcar que así como la población acude a estas entidades de salud por una buena atención, es muy probable también que no estos centros médicos trabajen con altos estándares de calidad teniendo ellos como decadencia de muchas herramientas, procedimientos y estrategias que permitan y brinden un servicio, atención de calidad a los pacientes.

La palabra calidad exige mejora y excelencia en cada ámbito, y en salud la calidad es identificada un principio básico e importante, el Ministerio de Salud del Perú trabaja arduamente deseando que todos los centros médicos, trabajen ofreciendo altos estándares de calidad.

Durante los últimos años se ha aprendido que para alcanzar la calidad en los servicios de salud es necesario superar las fases del control y la garantía para llegar a esquemas

de calidad total, requiere escuchar más de una campana, integrar comités interdepartamentales que atraviesen a toda la organización. (Conde Lobaton, Tipiciano Tasayco, & Zamora Atuncar, 2012) Esto debe ser considerado tanto en el sector público como privado.

El Ministerio de salud (Minsa) hace mención e informa que un total de 198 establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana fueron declarados en emergencia sanitaria por poner riesgo la salud de la población. (El Comercio, 2018)

Es lamentable y se refleja el bajo nivel de calidad del servicio en cada uno de estos establecimientos. Lo cual no permite que los pacientes reciban un servicio como corresponde, buscando una mejora en su salud. La mala atención a los pacientes es considerado también un problema que se presentan en los centros médicos de ambos sectores. Si bien se hizo mención a los profesionales que son muy atentos en dar una excelente atención y cubrir la necesidad de los pacientes en su totalidad, existen profesionales que no actúan de la misma forma, y el trato y la atención deja mucho que desear.

Según Elena Zelaya, Superintendente de Susalud; advirtió que a la fecha hay alrededor de 50,000 quejas relacionadas con la mala atención que reciben los pacientes. Del total de quejas recibidas, un 35.9% está vinculado al acceso a los servicios de salud. En lo que va del año Susalud ha realizado cerca de 1,000 supervisiones a centros médicos públicos y privados de Lima y provincias, sancionando a 40 instituciones con multas. Sin embargo, el problema de la atención en salud no solo atañe a las entidades públicas. Si bien el 77.7% de las quejas y consultas proviene de pacientes de hospitales del

Ministerio de Salud y Essalud, 21% son de personas que se atienden en centros privados. Hay clínicas, inclusive grandes, que incumplen las exigencias mínimas del supervisor, advirtió Hernán Peña, superintendente adjunto de supervisión de Susalud. (Gestión, 2017)

La población es muy exigente en cuanto a sus prioridades y necesidades, y es importante valorar la preferencia y atender las expectativas en los pacientes, ya que ellos pueden evaluar también el nivel de calidad de servicio y el nivel de atención que ofrecen los centros médicos.

A través del uso de la técnica PESTEL; analizamos los factores que son considerados influyentes pero a la vez pueden afectar en el desarrollo y éxito de los puestos de salud.

En el factor político, lamentablemente la crisis política que el Perú ha estado atravesándose es causante por la gran corrupción siendo reflejada por las principales autoridades que hoy en día continúan desatando variedad de conflictos, y muchas divisiones. Perjudica en gran manera el desarrollo del país, puesto que se está dando más énfasis a estos problemas dejando de lado y en segundos planos temas de mucha urgencia; y uno de ellos es la deficiencia en salud de todos los habitantes. Siendo la salud uno de los derechos fundamentales y básicos de la persona dentro de la Constitución Política del Estado, por lo tanto es su responsabilidad protegerla y promover siempre el cuidado y bienestar de la población.

En el factor económico se observa que la incertidumbre política perjudica el crecimiento económico del Perú, ya que si este factor se despejase, el país avanzaría hacia su producto bruto interno (PBI) potencial (entre 4% y 5%), proyectó Franco



Uccelli; director ejecutivo y jefe de Estrategias de Inversión para Latinoamérica del banco de inversión JP Morgan. (El Peruano, 2018)

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), informó que en abril del presente año la economía peruana creció en 7,81% y acumuló 105 meses de crecimiento continuo. La actividad productiva del país en el período enero-abril de 2018 se incrementó en 4,40% y en los últimos 12 meses en 3,31%. (Gestión, 2018)

Estas cifras muestran que el Perú a pesar de los conflictos convertidos en fuertes amenazas para las organizaciones en el sector público y privado. La productividad de nuestro país sigue en crecimiento, permitiéndo el desarrollo, bienestar y crecimiento sostenido y permanente tanto las organizaciones y para las personas en todos los aspectos de su vida. Este crecimiento es favorable también para el Estado, por lo que debe seguir priorizando y promoviendo el bienestar de la población para constantemente mejorar la calidad de atención de los servicios en los establecimientos públicos de salud de todo el país.

Sin embargo el Perú está entre los países que menos invierten en salud y lo hacen mal, y donde los pobladores tienen más gastos de bolsillo, según revela un estudio de Contribuyentes por Respeto. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) revela también cómo la falta de inversión y la mala gestión de los recursos disponibles generan la ineficiencia de los servicios y la afectación de la salud y economía de millones de peruanos. (Sausa, 2018)

La Conferencia internacional de atención primaria de salud, reunida en Alma-Ata el día 12 de septiembre de 1978, establece la siguiente declaración:

El desarrollo económico y social, basado en un nuevo orden económico internacional es de una importancia básica para poder conseguir de manera completa la salud para todos, y para reducir la diferencia en el estado de salud existente entre los países desarrollados y los países en vías de desarrollo. La promoción y protección de la salud de la población son esenciales para mantener el desarrollo económico y social, y contribuyen a una mejor calidad de vida y a la paz en el mundo. (Tejada, 2018)

En el factor socio cultural. Los determinantes sociales nos llevan a comprender el proceso salud-enfermedad que para algunos representan los factores de riesgo de la epidemiología clásica, las condiciones sociales en que vive una persona influyen sobremanera en su estado de salud. En efecto circunstancias como la pobreza, la escasa escolarización, la inseguridad alimentaria, la exclusión, la discriminación social, la mala calidad de la vivienda, las condiciones de falta de higiene en los primeros años de vida y la escasa calificación laboral constituyen factores determinantes de buena parte de las desigualdades que existen en estas familias No solos circunstancias sociales- estratificación social y posición social determinan las inequidades sociales (en el nivel poblacional) sino que también operan a través de determinantes intermedios generando inequidades en salud. (Cartuccia, 2009)

Respeto al factor tecnológico, la salud no ha sido ajena a esta influencia y hoy son numerosos los procedimientos a los que ha sido aplicada la tecnología médica: en el diagnóstico, seguimiento o tratamiento de enfermedades o condiciones médicas; también registros médicos en línea, dispositivos móviles para el tratamiento de

dolencias, equipos de diagnóstico, procesos automatizados y hasta consultas médicas en internet se encuentran entre los avances. (Portafolio, 2016)

El uso de la tecnología, nuevos equipos que han adquirido los centros de salud, en especial dentro del sector privado, refleja que hay un interés en el bienestar de la salud, brindándoles un servicio de calidad y buena atención como es debida, con la finalidad de ayudar en la mejora de la salud de la persona. Y no muy ajeno también permite a los mismos centros médicos privados obtener una mayor demanda, ya que los pacientes llegan a tomar como elección acudir a estos centros.

En el factor Ecológico, el Perú es un país con mucha diversidad biológica, pluralidad multiétnica y cultural. Lo cual se ha visto afectada por la exploración y explotación indiscriminada de los recursos naturales, generando una fuerte contaminación ambiental, que impacta de manera negativa a la salud de la población y a la economía de nuestro país. (Novoa, 2016)

La contaminación sigue siendo un problema muy alarmante que continua afectando a todos los peruanos. Una de las ciudades con mayor índice de contaminación es la capital Lima; la contaminación del aire es claramente muy peligrosa y amenazante para la salud de la población, lo que origina algunas enfermedades en las que las personas tienen que acudir por urgencia a los puestos de salud para ser atendidos.

Respecto al factor legal, el Ministerio de Salud (Minsa) publicó el reglamento de la ley que establece cuáles son los derechos de las personas que usan los distintos servicios de salud en el país. El reglamento establece que toda persona que requiera atención de emergencia médica, quirúrgica y psiquiátrica, tiene el derecho de ser atendido en cualquier establecimiento de salud, sea público, privado o mixto.

Además, los pacientes pueden elegir de forma libre al médico o el centro donde se le brindará la debida atención, salvo aquellos casos que son calificados como de emergencia. De igual forma, tiene derecho a no ser obligado a trasladarse, por una determinada atención, a otro establecimiento, “A excepción de limitaciones propias establecidas en la cobertura contratada”. Las personas tienen el derecho a otorgar o negar su consentimiento de forma voluntaria y el médico o investigador es el que debe seguir ese proceso para que se cumpla. Y a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud, pronto se aprobará el Reglamento de Quejas y Reclamos, la que tendrá el procedimiento para dichas acciones de los pacientes. (La República, 2015)

En el distrito de Ignacio Escudero, hay formación y crecimiento de nuevos puestos de servicio. Destacamos el puesto de servicio de salud, existen dos centros de salud privados, entre ellos se da mención al Consultorio Integral Virgen del Cobre creado el 6 de Julio 2014. Este consultorio brinda su servicio de salud a la población, en conjunto con los profesionales en salud que laboran en este consultorio, brindando servicio en medicina general. Este consultorio ha logrado obtener una mayor demanda dentro del distrito.

En necesario seguir analizando el consultorio integral Virgen del Cobre en el distrito de Ignacio Escudero, para ello se hace mediante del uso de las cinco fuerzas de Porter.

Respecto al Poder de negociación de los clientes, el distrito de Ignacio Escudero, tiene una población de 20 423 habitantes, y el poder de los clientes es bajo, ya que en este distrito hay poca competencia, existen dos consultorios particulares, y dos puestos de salud en el sector público, pero la población ha tenido como preferencia a acudir a los

centros particulares, entre ellos el consultorio integral Virgen del cobre, quienes han establecido sus precios, horarios propios de los cuales la población tiene que aceptar.

Respecto a la rivalidad entre las empresas es bajo , en el distrito de Ignacio Escudero existen 2 puestos de salud como; posta médica, EsSalud (sector público), estos centros no cumplen con las exigencias de los pacientes, hay mucha deficiencia desde la infraestructura, falta de equipos, personal no amable. En el sector privado el consultorio integral Virgen del Cobre compite con otro puesto de salud particular. Esto hace que el consultorio integral se mantenga siempre alerta, preparado ante esta competencia y dar mejores condiciones y excelente servicio al paciente.

La amenaza de los nuevos entrantes es bajo. El consultorio está atento ante las situaciones que pueden surgir en el distrito, como el posible ingreso de nuevas instituciones dedicadas a este rubro. Pero existen muchas barreras de entradas para nuevos competidores, esto no significa que el consultorio no debe estar alerta, por lo contrario debe de seguir innovando, invertir y replantear sus estrategias para mantener su competitividad.

Respecto al poder de negociación de los proveedores es alto. El consultorio no realiza al por mayor compras de equipos, materiales u otras herramientas que necesita. Por lo tanto al realizar las compras a sus proveedores, ellos establecen los precios y es posible que los precios sean elevados.

Respecto a las amenazas de productos sustitutos el consultorio trabaja en lo posible para adaptarse a los nuevos cambios dentro de los servicios de salud. Ellos han adquirido nuevas herramientas y equipos modernos para la atención del paciente,

asimismo el uso de nuevos metodos de atención, mostrando una capacidad de respuesta raápida e innovadora.

En el Distrito de Ignacio Escudero donde se desarrolló la investigación y lugar donde queda ubicado consultorio integral Virgen del Cobre, se desconoce las características de la calidad de servicio y atención al cliente de dicho consultorio. Por ello que, por los aspectos antes mencionados el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las Características de la calidad de servicio y atención al cliente en el Consultorio Integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, Año 2018?

Siendo el objetivo general de esta investigación: Determinar las características de la calidad de servicio y atención al cliente en el Consultorio Integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, Año 2018. Asimismo, para dar respuesta a nuestro problema se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Describir las dimensiones de la calidad de servicio en el Consultorio Integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, Año 2018.
- Identificar la importancia de la calidad de servicio en el Consultorio Integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, Año 2018.
- Describir las pautas de comunicación de la atención al cliente en el Consultorio Integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, Año 2018.
- Describir las estrategias de la atención al cliente en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, Año 2018.

Esta presente investigación se justifica de manera práctica, nos permite determinar las características de las variables calidad de servicio y atención al cliente del Consultorio Integral Virgen del Cobre en el Distrito de Ignacio Escudero. Describir también las

dimensiones e identificar la importancia de la calidad de servicio que se ofrece, asimismo describir las pautas de comunicación y estrategias de la atención al cliente.

La justificación teórica, es por cuanto se consideran autores que hacen referencia las variables tomadas en este estudio: calidad de servicio y atención al cliente, y los antecedentes tomados a nivel internacional, nacional y regional.

Justificación metodológicamente, pues se aplica la metodología científica, se hace uso de fuentes primarias como secundarias que permite la obtención de datos.

Institucionalmente este estudio se justifica ya que beneficia a la universidad debido a que sirve de aporte para la biblioteca permitiendo tener una base de consultas para futuras investigaciones. Será tomada por personas que no ponen límite a su aprendizaje y consideran importante el adquirir nuevos conocimientos e investigar profundamente ante muchas interrogantes que se han presentado respecto a las características de la calidad del servicio y atención al cliente.

Justificación social, pues será usada como antecedente para otras investigaciones, las cuales beneficiará al doctor de dicho consultorio, como también a personas interesadas en este rubro; quienes han logrado conocer las expectativas y necesidades de los pacientes, por lo que estos especialistas en salud podrán mejorar sus servicios y dar una atención especial y debida para con los pacientes. Y de manera personal y profesional mayor crecimiento y éxito para sus centros.

Profesionalmente la investigación permitirá obtener el título profesional de licenciada en Administración.

La metodología empleada en el presente proyecto fue de tipo descriptivo de nivel cuantitativo, diseño no experimental – transversal. La población de estudio estuvo conformada por los pacientes del consultorio integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, año 2018

Y se utilizó un cuestionario estructurado de la calidad de servicio y la atención al cliente, como instrumento de recolección de datos, mediante la técnica de la encuesta a una muestra poblacional que se calculó de la población de Ignacio Escudero.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Calidad de servicio**

##### **- Internacionales**

**Maldonado (2014)** en su trabajo de investigación titulada: “Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del Seguro Social Universitario La Paz, Septiembre 2013” tesis de grado presentado para optar el título de magister scientiarum en salud pública mención gerencia en salud. Presentó como objetivo general: Determinar la calidad percibida de la atención en la consulta externa por usuarios/clientes del Seguro Social Universitario La Paz, septiembre 2013, para establecer estrategias de mejoramiento continuo. Tipo de estudio cuantitativo prospectivo, de corte transversal descriptivo. Su población fue, todos los usuarios/clientes, 12.679 afiliados en el Seguro Social Universitario La Paz, su muestra fue



de 68 usuarios/clientes de los servicios de consulta externa en el mes de septiembre de la gestión 2013. Los instrumentos de recolección que han sido utilizados en la investigación fue el cuestionario SERVQUAL modificado. Obtuvo los siguientes resultados: Equipos e Insumos necesarios para la atención, los usuarios/clientes calificaron como “buenos” en un 68%. La comodidad y limpieza en los consultorios y salas de espera de los servicios de consulta externa fueron calificados como “buena” por el 63% de los usuarios/clientes, interés del personal de salud para solucionar problemas que se puedan presentar para la atención de los usuarios/clientes fue calificado como “bueno” por un 50%, del tiempo brindado por el médico durante la atención para contestar dudas y preguntas en “buena” por el 58%, confianza que inspira el médico en la consulta fue calificada como “excelente” por el 58%, el trato, amabilidad, paciencia y atención al escuchar a los usuarios/clientes brindados por el personal de salud fue calificado como “bueno” por el 54%, priorización de la atención de usuarios que atraviesan emergencias en salud por parte del personal de salud “buena” por el 66%, el 50% la enfermera llama por su nombre y atiende amablemente al usuario. Tuvo como conclusiones: La dimensión tangibilidad perciben que los servicios que entrega Seguro Social Universitario La Paz, están orientados hacia la satisfacción de ellos y hacia la solución de sus problemas de salud. Dimensión confiabilidad perciben que existen factores que aún deben ser mejorados como es de la habilidad y cortesía de brindar el servicio. Dimensión respuesta rápida el cuál se refiere a disposición y buena voluntad relacionada con las capacidades y competencias del personal y el trato otorgado

a usuarios/clientes se ha encontrado que estos aspectos son percibidos como aspectos que deben mejorar en favor de los usuarios/clientes, tal es el caso de: el interés del personal para solucionar problemas para su atención. Dimensión seguridad que deben mejorar especialmente el factor relacionado con el trato, amabilidad, paciencia y atención al escuchar al usuario/cliente por parte del personal. Dimensión empatía deben mejorar en relación a la comprensión de sus necesidades respecto a su salud, la priorización de su atención si el paciente está atravesando alguna emergencia. El nivel de calidad de los servicios prestados en la consulta externa es percibida como buena.

**Avila & Malambo (2014)** en su trabajo de investigación titulada: “Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de la ese centro de salud con cama vitalio sara castillo del municipio de soplaviento bolívar en el primer semestre del año 2013”, tesis para optar al título de Especialista de Gerencia en Salud. Tuvo como objetivo general fue: Evaluar la calidad de los servicios de salud que presta el laboratorio clínico a los musuarios de la ESE centro de salud con cama Vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento- Bolívar en el primer semestre del año 2013, buscando mejorar la accesibilidad y oportunidad de los servicios. Este fue un estudio de tipo descriptivo, transversal, la población conformada 2400 usuarios que fueron atendidos por el servicio de Laboratorio Clínico de la ESE centro de salud con cama Vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento Bolívar. Se tomaron como muestra 141 pacientes mayores de 15 año que fueron atendidos en el servicio de laboratorio clínico, como intrumento la encuesta. Tuvo como resultados: el 75,73% de ellos fueron remitidos a este

laboratorio clínico por solicitud directa del médico solicitante de la prueba, el 88,35% de los pacientes encuestados dijeron que el tiempo de espera en la sala del laboratorio clínico fue prolongado, el 58,25% de los pacientes encuestados califica a la correspondencia de los servicios ofrecidos por el laboratorio clínico y la demanda de los pacientes como mala, el 72,82% considera que la sala de espera no fue cómodo durante su estadía, el 59,14% de estos pacientes cree que recibió toda la información necesaria durante su estadía en dicho laboratorio, el 61,17% de los pacientes encuestados evaluaron la entrega de resultados del laboratorio clínico como de manera regular, el 72,82% de los pacientes encuestados considera respecto a la cortesía de los trabajadores al momento de la entrega de los resultados como regular. Tuvo como conclusiones: La evaluación de los servicios por parte de los clientes solo arrojó resultados por debajo de la condición regular, es decir, la mayoría de los pacientes encuestados opinó que los servicios eran regulares, malos o muy malos y solo un pequeño porcentaje que era bueno y muy bueno. Se puede decir que los pacientes en aspectos como la comodidad se sienten satisfechos con el servicio, pero en aspectos como la confiabilidad y la accesibilidad y comunicación se necesitan mucho por mejorar dado los resultados negativos presentados en esta investigación como percepción de los paciente encuestados.

**Chávez & Molina (2015)** en su línea de investigación titulada: “Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del hospital paravida de julio a diciembre 2014” tesis para optar al grado de maestro en gestión hospitalaria. Tuvo como objetivo general: Evaluar la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis

Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de Julio a diciembre del 2014. En su investigación hizo uso de tipo descriptivo, universo estuvo conformado por el personal multidisciplinario total de 154 recursos que laboran en el Hospital. Para el caso de usuarios externos (pacientes y familiares) se aplicó el muestreo aleatorio simple a los pacientes que visitaron el área de emergencia durante los primeros tres meses del año, en los siete días de la semana en horarios de 7 am a 5 pm, obteniendo como promedio a 200 usuarios a los cuales se le aplicó el 15% de la población haciendo un total de 90 personas a las cuales se entrevistaron, como técnica usó la entrevista y la observación. En su investigación obtuvo como resultados: el 76% manifiesta que al llegar al área de emergencia le orientaron sobre los pasos y procedimientos a seguir para recibir la atención, el 64% refiere que al momento que el médico le dio la consulta lo revisó, el 55% considera excelente la calidad de atención que proporciona el personal de salud asignado al área de emergencia, el 58% refiere que le pareció excelente el tiempo que el médico dedicó a la consulta, el 31% refiere que durante la estancia en el área de emergencia percibió retraso y abandono en su atención, el 65% considera excelente la rapidez con la que se le atendió en el área de emergencia, el 92% manifiesta sentirse satisfecho con la disposición de ayuda que brinda el personal que labora en el área de emergencia. Tuvo como conclusiones: La aplicación de los procesos de atención que se brindan de forma eficiente en el área de emergencia del Hospital PARAVIDA aumenta la aceptación por parte de los usuarios, la existencia de factores que influyen en el cumplimiento de los procesos, causan incomodidad en los usuarios como por ejemplo la falta de conocimiento por

parte del personal que labora en dicha área, los tiempos prolongados en la consulta y toma y entrega de resultados de exámenes no incomodan al usuario, la aceptación de los usuarios en relación a atención se ve reflejada por los años de visitar este centro hospitalario.

#### **- Nacionales**

**Serrano (2018)** en su línea de investigación titulada: “Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017”, tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Tuvo como objetivo: Determinar el nivel de la calidad de servicio de los pacientes en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017. El tipo de investigación es descriptivo, el nivel de investigación descriptiva y el enfoque es cuantitativo. Los instrumentos usados para la recolección de datos e información fueron dos cuestionarios, los mismos que fueron aplicados a los usuarios de los consultorios externos. La muestra estuvo conformada por 120 pacientes en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales. Los resultados obtenidos mostraron que el 61.7% de los pacientes de consultorios externos manifestaron sentirse satisfechos, en la dimensión fiabilidad se observó en forma conjunta que el 57.5% mostró satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta se observó que en forma conjunta se tiene un nivel de satisfacción del 48.1%, en la dimensión seguridad se observó en forma conjunta se tiene un 67.5% de satisfacción, en la dimensión empatía se pudo observar en forma conjunta 68.3% de satisfacción, en la dimensión elementos tangibles, se pudo observar

en forma conjunta 66.5% de satisfacción. Tuvo como conclusiones: en relación al objetivo general; determinar el nivel de la calidad de servicio de los pacientes en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017, concluyó que el 61.7% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos, frente al 38.3% que estuvieron insatisfechos.

**Flores & Soto (2016)** en su línea de investigación titulada; “Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del hospital departamental de Huancavelica 2015”, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo general: Escribir el nivel predominante de calidad de atención en los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, en Huancavelica, en año 2015. Su trabajo de investigación fue de tipo básico, se desarrolló a un nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 203 pacientes, obteniendo una muestra conformada por 133 pacientes, por muestreo por convencional o intencional (no probabilístico), utilizó la técnica de la encuesta. Tuvo resultados que el 43.61% mencionaron que a veces cuentan con equipos modernos, el 44.36% mencionaron que siempre los ambientes de consultorio donde se atiende están limpios y cómodos, el 31.58% mencionaron que casi siempre recomendaría a un familiar o amigo que se atienda en el hospital, el 30.08% respondieron siempre ha recibido mal trato algún grito o mal trato por personal de salud. Tuvo como conclusiones: En cuanto al objetivo general el nivel predominante de calidad de atención, se muestra con el estudio que existe mayor fiabilidad de los pacientes del hospital departamental de Huancavelica sobre la calidad de atención.

**Arrascue & Segura (2016)** en su trabajo de investigación titulado: “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del Norte “Clinifer” Chiclayo-2015”, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. Su investigación es de tipo descriptiva correlacional, enfoque cuantitativo, descriptiva, diseño no experimental transversal, utilizó un muestreo no probabilístico intencionado. Población 1 la clínica de fertilidad del norte cuenta con una población de 9, población 2, la clínica de fertilidad del norte cuenta con una población 32 clientes, hizo uso de técnica encuesta e instrumento cuestionario. Tuvo como resultados: El 100 % está totalmente de acuerdo que cuenta con el equipamiento moderno y adecuado, el 22.22 % está totalmente de acuerdo con los ambientes de la clínica, el 66.67 % está totalmente de acuerdo con la limpieza de la clínica, el 88.88% están de acuerdo con las cláusulas y especificaciones del contrato, el 33.33% está totalmente de acuerdo con la atención brindada por el personal de la clínica, el 22.22% está totalmente de acuerdo con la confianza y seguridad en la información que brinda el personal de la clínica, el 33.33% está totalmente de acuerdo con el personal de la clínica que se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable, el 66.67 % está totalmente de acuerdo con el personal de la clínica por la muestra de preocupación por atender los intereses de los clientes, 88.88 % está de acuerdo con el personal de la clínica ya que el servicio que brinda es amable y cortés. Llegó a las siguientes conclusiones: Con

respecto al análisis de la calidad de servicio en la clínica de Fertilidad del Norte CLINIFER, la calidad de servicio de servicio se caracteriza por un nivel medio alto. Otro de los hallazgos significativos es el efecto de la lealtad que han ayudado a la influencia de la satisfacción como juicio; los resultados de las regresiones muestran que la satisfacción es un elemento mediador entre los efectos de la performance y sobre las intenciones positivas.

#### **- Regionales**

**Hidalgo (2015)** en su trabajo de investigación titulado: "Nivel de satisfacción del usuario de Santa Inmaculada Centro de Diálisis SAC- Piura 2015". Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario de Santa Inmaculada Centro de Diálisis SAC.-Piura 2015. Su trabajo de investigación fue un estudio descriptivo transversal, diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo compuesta por todos los pacientes que se atienden en Santa Inmaculada Centro de Diálisis SAC., durante el mes de Julio - Septiembre del 2015; una población total de 30. la técnica utilizada fue una encuesta, como instrumento el cuestionario del modelo de SERVQUAL utilizando las medidas correctivas o proyectos de mejora continua para medir el nivel de satisfacción. Tuvo como resultados; la dimensión de empatía resulta un promedio de 4.3 en donde se considera que la persona encargada de los informes orienta de manera clara sobre los pasos para realizarse la diálisis. Respecto a los elementos de la fiabilidad del servicio obtuvo como resultado 4.3 donde se muestran satisfechos con este elemento. Respecto a la atención del médico nefrólogo en cuanto la preocupación de medico a paciente, confianza, tiempo y respeto por la privacidad del paciente es bastante



satisfactorio se encuentra cercano a los 4.5 puntos. Respecto a la capacidad de respuesta, los promedios iguales o mayores a los 4 puntos evidencian satisfacción. En conclusión los resultados confirman que el servicio es bastante satisfactorio, como lo confirma más del 90% de usuarios que de alguna forma están satisfechos con los elementos de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta. Sin embargo, garantía o seguridad y empatía son las dos dimensiones que se encuentran los pacientes y familiares insatisfechos.

**Moreno (2018)** en su trabajo de investigación titulada “Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018” tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Tuvo como objetivo general: Determinar las Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente de las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018. El diseño de la investigación fue no experimental, tipo descriptiva, el nivel fue cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 68 clientes de las veterinarias ubicadas en la ciudad de Sullana, se aplicó la técnica de la encuesta, y un cuestionario que estuvo conformado por 27 preguntas. Obtuvo como resultados: El 70% de los clientes de las veterinarias están totalmente de acuerdo en que el mobiliario de las veterinarias permite que puedan recibir un servicio de calidad, el 60% están totalmente de acuerdo en que los equipos e instrumentos que utiliza veterinaria son de última generación, el 60% de acuerdo en que el personal de la veterinaria les inspira confianza, el 90% están de acuerdo en que el personal de la veterinaria se encarga de explicar y despejar las dudas que se presenten durante el servicio contratado, el 60% están totalmente de acuerdo en que el tiempo de espera para

recibir atención es el adecuado, el 60% están de acuerdo en que el servicio ofrecido por la veterinaria es rápido y eficiente, el 70% de acuerdo en que se sienten seguros dentro de las instalaciones, el 40% están totalmente de acuerdo en que el personal de la veterinaria se interesa por despejar sus dudas. Llegó a la siguiente conclusión: En cuanto a las características de los elementos tangibles de la calidad del servicio de las veterinarias de la ciudad de Sullana, se identificó que tienen instalaciones confortables y están distribuidas adecuadamente con la finalidad de dar una atención de calidad, se identificó como características de fiabilidad de la calidad del servicio; que las veterinarias se preocupan por cumplir con todos los servicios contratados, con lo ofertado en la publicidad, en cuanto a las características de capacidad de respuesta, se identificó que la atención por parte de las veterinarias es rápida, oportuna y eficiente, incluso las emergencias son atendidas a la brevedad posible, ello establece que se está brindado una atención de calidad, se identificó que existe seguridad por parte de los clientes en cuanto a las instalaciones, el conocimiento y preparación del personal de las veterinarias, se identificó que las características de la empatía de la calidad de servicio en las veterinarias son: el trato que se brindan es cortés, preocupación por brindar un servicio de calidad y atención inmediata sobre todo en casos de emergencia.

**Jiménez (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización de competitividad y calidad de servicio en las mype rubro boticas A.A.H.H Santa Rosa - Piura, 2013. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. El objetivo general de esta investigación fue: Determinar las características de la competitividad y la calidad de servicio en

las MYPE del rubro boticas del Asentamiento Humano Santa Rosa - Piura, 2013. El diseño de la investigación fue no experimental, nivel cuantitativo, tipo de investigación fue descriptiva, fue diseño transversal. La muestra estuvo conformada por los 06 microempresarios de las MYPE del rubro boticas del Asentamiento Humano Santa Rosa de Piura y se consideró a 30 clientes de las MYPE del rubro boticas del asentamiento humano Santa Rosa, a criterio del investigador. Como técnica hizo uso de la encuesta y como instrumento aplicó el cuestionario. Obtuvo como resultados: El 60% de los encuestados manifestaron que es buena el nivel de calidad de servicio, el 67% manifestó que el desempeño de los empleados es buena, el 63% manifestó que la infraestructura de la MYPE es buena, el 40% manifestaron que el nivel de seguridad es malo, el 50% mencionaron que la atención es buena, el 53% mencionó que la empatía es buena, el 64% mencionó que la amabilidad es buena. Concluyó que las principales características de las MYPE en su mayoría cuentan con un buen número de personal, la mayoría presenta capacidad de endeudamiento, una demanda regular, por cuanto en su totalidad presentan un buen posicionamiento y cumplen con las disposiciones legales de los grupos de interés, en su mayoría presentan como estrategias competitivas, la diversificación de sus servicios y las estrategias de precios son factores relevantes para los clientes y para zona donde se ubican, ya que se requieren otros servicios por estar frente al hospital, las características de la calidad de servicio, a la calidad de servicio, los clientes manifiestan que la atención y la empatía de los empleados en su mayoría es buena y en cuanto a la amabilidad de los empleados en su minoría, los clientes la consideran regular, los factores

de la calidad de servicio que más inciden en este rubro en su totalidad son; el precio, la infraestructura y principalmente la seguridad, ya que se ubican en una zona no muy segura, sobre todo en las noches, ya que en este horario hay más demanda por existir servicios de emergencia en el Hospital.

### **2.1.2 Atención al cliente**

#### **- Internacionales**

**Chang (2014)** en su trabajo de investigación titulado: “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”, tesis para optar el título de Administrador de Empresas, tuvo como objetivo: Identificar cómo es la atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. El instrumento utilizado, fue una encuesta, con una batería de preguntas cerradas, dirigida a los 170 usuarios en las oficinas de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. Tuvo como resultados: El 46% de los encuestados, cataloga el servicio como bueno, el 51% de los encuestados considera que la comunicación verbal con el colaborador municipal que le atendió el tono de voz es normal, un 31% que es agradable. Un 49% de las personas encuestadas calificó el trato que le proporcionaron los colaboradores de la municipalidad que le atendieron como bueno. Para el 58% de los usuarios encuestados el servicio prestado si cumplió con sus expectativas, el 36% manifestó que sus expectativas son que las instalaciones sean cómodas y limpias. El 71% de los usuarios encuestados indicó que la atención personal fue agradable. Tuvo como conclusiones: En la Municipalidad de Malacatán San Marcos la atención al cliente carece de lineamientos

estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores, no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura que fortalezca la calidad de los servicios prestados para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. Los usuarios no se sienten del todo satisfechos, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles

**Piedrasanta (2014)** realizó una investigación titulada: “Servicio al cliente en clínicas médicas odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango” tesis para optar el título de Licenciada en Administradora de Empresas, cuyo objetivo general fue: Analizar cómo es el servicio al cliente en clínicas médicas odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo. Se determinó investigar la población; cuenta setenta y cinco clínicas de odontólogos, de las cuales 60 odontólogos y 59 colaboradores prestaron su colaboración además de los 196 usuarios seleccionados según muestra, como instrumento se utilizó la entrevista individual dirigida a médicos odontólogos y el cuestionario para colaboradores y clientes. Tuvo como resultados: Para el 52% el servicio al cliente es buena atención y trato con

valores, el 22% opina que es el servicio de calidad prestado o recibido, el 17% considera que es la satisfacción de necesidades y expectativas, el 7% que es la comunicación e información y el 2% indica que son técnicas de atención y proyección de imagen. El 68% considera que utilizan como estrategia un servicio de calidad, el 13% programar, confirmar y respetar las citas, el 8% la comunicación, el 6% indica que no cuentan con estrategias. El 66% considera que la clínica utiliza métodos como preguntar al paciente, examinarlo, encuestas, buzón de sugerencias, historial clínico, resultados obtenidos, calidad del trabajo, material utilizado, radiografías, capacitación, supervisión del personal y aparatos modernos. El 37% respondió que el servicio es excelente por la puntualidad, limpieza, presentación, discreción, importancia que se le brinda al paciente, capacidad evidente del profesional y auxiliares, servicio personalizado, buen equipo y buenos materiales. Tuvo como conclusiones: que el servicio al cliente en las clínicas médicas odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango es excelente. Ya que consideran que prestan un servicio de calidad, hay puntualidad y organización, además de guardar las normas de higiene necesarias.

**Gonzáles (2014)** en su línea de investigación titulada: “Estudio del nivel de satisfacción en la atención odontológica de los usuarios de la clínica de quinto año de la facultad de odontología de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, septiembre 2013 a enero 2014”, tesis para la obtención de Magister en Gerencia y Auditoría de Servicios de Salud Bucal. Tuvo como objetivo general: Conocer el nivel de satisfacción, de los usuarios de la clínica de quinto año, de la facultad de odontología de la Universidad Laica Eloy

Alfaro de Manabí, dentro del período septiembre 2013 a Enero 2014. Su estudio fue descriptivo, de corte transversal, instrumento de recolección de la información fue la encuesta. Tuvo como resultado: El 47% de los pacientes consideran que la atención es muy buena, el 100% respondió si recomendaría la atención en las clínicas, el 90% respondió que el tratamiento si solucionó el problema, el 87% respondió si está de acuerdo con el tiempo de espera. Obtuvo como conclusiones: Las clínicas de quinto año ofertan un trabajo a la comunidad que es bien aceptada por ellos existiendo la satisfacción del paciente, cumpliéndose el objetivo general de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios. 53% lo considera buena.

#### **- Nacionales**

**Astohuaman (2017)** en su tesis titulada: “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes sector servicios, clínicas, distrito de Calleria, año 2017”. Tesis para optar título profesional de licenciado en administración. Estableció como objetivo general: Determinar si las mypes del sector servicios, clínicas, del distrito de Calleria, año 2017, evidencian técnicas de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente. El tipo de investigación que utilizó fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Su población fue constituida por las 18 micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, haciendo uso de una encuesta como instrumento de recopilación de datos. Se aplicó un cuestionario estructurado de 23 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto a gestión de calidad 82.4% tiene un plan de negocios. Respecto a atención al cliente: 41.2% no evidencia una gestión al

respecto; 35.3% no cuenta con local propio; 11.8% mantiene en acondicionamiento sus instalaciones; 52.9% no capacita a su personal. Llegando a la conclusión; la adopción de una gestión para brindar una correcta atención al cliente el tema de atención aún no es aceptada por los directivos de las clínicas, razón por la cual tampoco su personal se ha comprometido con los clientes.

**Saavedra & Bustamante (2017)** en su línea de investigación titulada: “Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina hospital regional II – 2 Tumbes 2017”, tesis para optar el título profesional del licenciado en enfermería. Tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes – 2017. Su estudio fue de nivel aplicativo de tipo cuantitativo, descriptivo simple de corte transversal, con diseño metodológico no experimental, universo de la investigación estuvo constituida por 30 pacientes adultos mayores promedio de hospitalizados al mes, la muestra no probabilística estuvo considerada por todos los pacientes adultos mayores  $n=30$  que comprendieron la totalidad del universo, para datos significativos, se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento el cuestionario tipo Likert. Obtuvo como resultados: el 37% de pacientes adultos mayores presentan un nivel de satisfacción bajo en relación al cuidado de confirmación que brinda la enfermera, para resguardar la autoimagen, se obtuvo que el 37% presentan un nivel de satisfacción bajo, el 40% de pacientes adultos mayores presentan un nivel de satisfacción alto en relación al cuidado que brinda el enfermero.



Concluyó su investigación: El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes, sobre lo cuidados que brinda la enfermera(o) es de un nivel de satisfacción bajo representado por el 47%, En la dimensión cuidado de estimulación que brinda la enfermera(o) al paciente adulto mayor es de un nivel de satisfacción bajo con el 47%, el profesional de enfermería no estaría otorgando la motivación necesaria para que el paciente participe en la recuperación de su salud, en los cuidados de consecución y continuidad de la vida que brinda la enfermera(o) el 40% de pacientes adulto mayor presenta un nivel de satisfacción bajo.

**Sifuentes (2017)** en su trabajo de investigación titulada: “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo”, tesis para optar el grado académico de maestra en salud pública. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía A HRDT - 2012. Su trabajo de investigación fue diseño descriptivo – correlacional de corte transversal, el universo estuvo conformado por los usuarios (N=422) hospitalizados en los servicios de cirugía A, la muestra del universo estuvo conformada por 194 usuarios hospitalizados. El 51 % de los usuarios hospitalarios presentan poca satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería, 67% del total, son usuarios hospitalizados que se encuentran insatisfechos y poco satisfechos con la calidad del cuidado de enfermería, el 63.5% de pacientes manifestaron un grado de insatisfacción con la calidad del cuidado de enfermería, el 85.3% de usuarios se encuentran satisfechos con el servicio dado por la enfermera. Obtuvo como

conclusiones: El mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan poca satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel de satisfacción, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería, la mayoría de los usuarios hospitalizados 72.2% refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Sí existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de enfermería queda demostrado estadísticamente, que en el servicio de cirugía – A del Hospital Regional Docente de Trujillo, la satisfacción del usuario hospitalizado tiene relación con la calidad de cuidado de la enfermera.

### **2.1.3 Regional**

**Alburqueque (2017)** en su trabajo de investigación titulado; “Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del servicio de atención al cliente en la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C del distrito de Sullana año 2017”; tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del servicio de atención al cliente en la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. del distrito de Sullana año 2017. La metodología que utilizó para el proyecto de investigación es de tipo cuantitativa, de diseño no experimental, descriptivo. La población de estudio está constituida por los pacientes de la clínica y su muestra está compuesta por 96 de ellos, a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado de 18

preguntas de las cuales se obtuvo como resultados: El 48% consideró que la calidad de atención que brinda la clínica siempre satisface sus expectativas, el 38% consideró que siempre el personal de atención al cliente de la clínica conoce el funcionamiento de su área, el 38% consideró que a veces es importante mejorar continuamente la calidad de atención, el 58% consideró que a veces mejorando en la calidad de servicio en la clínica se mejorara la eficiencia de la empresa, el 58% consideró que los médicos de la clínica a veces cuentan con los medios necesarios para proporcionar una atención de calidad, el 54% consideró que los médicos de la clínica a veces cuentan con el equipo necesario para brindar un buen servicio, el 44% consideró que los trabajadores de la clínica siempre tienen un plan de sus funciones para enfrentar cualquier emergencia, el 69% consideró que la calidad de atención al cliente de la clínica siempre es inmejorable ante la competencia, el 40% opinó que a veces recomendaría los servicios que brindan los médicos de la clínica. El 44% opinó que siempre el servicio prestado en la clínica es confiable, el 59% consideró que a veces el servicio de atención al cliente es accesible, el 35% opinó que el personal de la clínica nunca atiende de manera profesional, el 44% consideró los que los médicos y enfermeros (as) siempre atienden a los pacientes de manera educada y cortés, el 50% opinó considera que el personal de la clínica a veces se preocupa por conocer sus necesidades, el 62% considero que los médicos a veces tienen un trato amable buscando tener una buena relación médico – paciente, el 50% consideró que el personal de la clínica siempre le informa de manera clara y entendible todos los servicios que ofrecen. Concluyendo que la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C consideró

importante implementar la gestión de calidad ya que gracias a esta puede obtener la satisfacción de sus clientes en cuanto a la atención que reciben, así como, diseñar estrategias para obtener un plan de mejora continua fortaleciendo el buen funcionamiento de la clínica, buscando los medios necesarios para mejorar la calidad de la atención al cliente.

**Aldana (2018)** en su trabajo de investigación: “Caracterización de la atención al cliente y el financiamiento en las mype del rubro librerías del mercado modelo central de Piura, año 2018”, tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Tuvo como objetivo: Establecer las características de la atención al cliente y el financiamiento en las MYPE del rubro librerías del mercado modelo central de Piura, año 2018. El diseño de la investigación fue no experimental, diseño transversal, fue una investigación descriptiva, nivel de la investigación fue un enfoque cuantitativo. El presente trabajo se enmarcó dentro del sector de MYPE del rubro librerías del Mercado Modelo Central de Piura, considerando para variable atención al cliente que la población es infinita la muestra estuvo conformada por los clientes; 196 clientes, para variable financiamiento la población es finita la muestra es de 7 representantes. Utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario. Tuvo como resultados: En satisfacción con la atención el 88,78% se mostró en desacuerdo con la atención, en conocimiento de necesidades del cliente el 88,78% se encontró en desacuerdo, en promociones de las Mype el 53,57% se mostró en desacuerdo, en fidelización al cliente el 60,20% se mostró en desacuerdo, en diversidad de marcas y modelos el 60,71% señaló estar en desacuerdo, en precios de productos el 83,67% se mostró en

desacuerdo. Tuvo como conclusiones: En relacion al primer objetivo que indica que en las Mype de rubro librerías del mercado modelo de Piura no se percibe un servicio rápido, se considera que debido a la época de campaña escolar la mayoría de las librerías o bazar librerías cuentan con mucha demanda, lo que es imposible atender con rapidez, debido a las colas de clientes que se generan. Los factores relevantes de la atención en las Mype del rubro librerías del Mercado Modelo Central de Piura, se miden con los indicadores atención rápida, confianza en productos, personal capacitado, enfoque al cliente e imagen de la Mype.

**Moreno (2018)** en su trabajo de investigación titulada “Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018” tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Tuvo como objetivo general: Determinar las Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente de las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018. El diseño de la investigación fue no experimental, tipo descriptiva, el nivel fue cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 68 clientes de las veterinarias ubicadas en la ciudad de Sullana, se aplicó la técnica de la encuesta, y un cuestionario que estuvo conformado por 27 preguntas. Respecto a la variable atención al cliente obtuvo como resultados: el 60% de los clientes de las veterinarias de Sullana están de acuerdo en que el personal médico utiliza uniforme, el 60% de los clientes de las veterinarias están de acuerdo en que el personal saluda de manera profesional y amable, el 70% están de acuerdo en que el personal se disculpa en caso de demorar en atenderlo, el 40% están en desacuerdo en que el personal utiliza su

nombre y el de su mascota, el 80% de los clientes de las veterinarias de Sullana están en de acuerdo en que el personal explica lo que esta haciendo y los hallazgos durante la consulta, el 50% de los clientes están en desacuerdo en que le entregan un informe médico de la mascota, el 50% están en desacuerdo, porque no establece contacto visual cuando realizan una recomendación sobre la salud de la mascota, el 60% de los clientes están totalmente desacuerdo en que las veterinarias utilizan medios audiovisuales para explicar el diagnostico de su mascota, el 90% de los clientes están de acuerdo en que los veterinarios no utilizan terminología sofisticada para explicar el diagnostico de su mascota, el 70% están de acuerdo en que comprendieron totalmente las indicaciones del veterinario, el 80% de los clientes están de acuerdo en que el médico les pregunta si les quedó todo claro. Tuvo como conclusión: Se determinó que los clientes perciben que la atención por parte del personal de la veterinaria es eficiente y se encuentran satisfechos ya que el personal se preocupa por mantener un trato cortés y personalizado, utilizando un lenguaje claro y sencillo, transmitiendo una buena imagen profesional. Por otro lado, esta buena atención al cliente se manifiesta en la preocupación del personal en que cliente quede sin dudas y totalmente satisfecho con el servicio.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Teoría de Calidad de Servicio**

#### ***2.2.1.1 Calidad***

James R. & Lindsay (2005) cita al Doctor William Edwards Deming (1900-1993) una de las personas con más influencia en la administración de calidad.

En su último libro, afirmó: “Un producto o servicio tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado sustentable”. (p. 2)

Asimismo cita a Joseph Juran (1904). La definición que dio Juran de la calidad sugiere que se debe considerar desde una perspectiva interna y externa; es decir, la calidad se relaciona con “El desempeño del producto que da como resultado la satisfacción del cliente; productos libres de las deficiencias, lo que evita la insatisfacción del cliente”.

Las normas en que los productos y servicios se diseñan, fabrican y entregan, así como los servicios que se les dan, contribuyen a la adaptación al uso. Por tanto, la búsqueda de la calidad se considera en dos niveles:

- 1) La misión de la empresa como un todo es lograr una alta calidad en el diseño
- 2) La misión de cada departamento de la empresa es lograr una alta calidad mediante la conformidad. (p.10)

#### ***2.2.1.2 Calidad de Servicio***

### **Teorías sobre la Calidad de Servicio**

Existen varias acepciones en cuanto a la definición del término “calidad”, según lo delimite cada autor. Pero generalmente está muy relacionado con un producto o servicio.

Según Gryna y Chua (2007), definieron que la calidad es la “satisfacción y lealtad del cliente, adaptabilidad de uso, es un breve significado alternativo” (p. 12). Para los autores citados, la revelación del significado está muy relacionada con la palabra cliente. Este cliente vendría a ser la persona que de alguna manera se encuentra afectado con el servicio, con un producto o inmerso en el proceso. Finalmente afirman que existen clientes internos y clientes externos.

Según Deming (1993, p.73), hablar de calidad de los servicios es considerar tres factores básicos:

El cliente, es quién “se beneficia de los procesos, servicios y productos de la empresa”. (Serrano, 2018b)

### **Concepto de Calidad de Servicio**

Vista desde la perspectiva organizacional, la calidad en el servicio es la orientación que siguen todos los recursos de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes incluyendo a todos los empleados y no solo a los que tienen trato directo con el cliente según (Kotler & Keller, 2012), pues todas las actividades realizadas por un empleado en la organización repercutirán de alguna manera en el nivel de calidad real o percibida por el consumidor. A partir de esto se construye la reputación, que será buena si el servicio se percibe como de alta calidad, dando como resultado una mayor repetición en las ventas



según (Tschohl, 2011). La calidad puede abordarse específicamente desde la perspectiva de la conformidad de las especificaciones, la satisfacción de las expectativas del cliente, la excelencia de un producto o servicio o, como es actualmente manejado, un concepto global e integrador que involucra a toda la organización (Camisón, Cruz, & González, 2006), Citado por (Núñez & Juárez, 2018)

### ***2.2.1.3 Dimensiones de la calidad de servicio***

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009), (Matsumoto, 2014a, p. 186)

- Elementos tangibles: Son las instalaciones físicas, equipos, materiales, personal. (Matsumoto, 2014b, p. 186)
  
- Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. (Matsumoto, 2014c, p. 186)
  
- Capacidad de respuesta: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes. (Matsumoto, 2014d, p. 186)
  
- Seguridad: Es el conocimiento de los empleados para inspirar credibilidad y confianza. (Matsumoto, 2014e, p. 186)

El ingeniero González (2015), detalla que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la amabilidad de los empleados; así como, su facilidad para transferir confianza al cliente”. Citado por (Quispe 2015a, p. 52)

- Empatía: Según Zeithman & Bitner, (2002), empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa. La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. (p.52). Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo. Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Citado por (Quispe 2015b, p. 53).

#### ***2.2.1.4 Calidad de servicios de salud***

Según Redhead (2015) La preocupación por la calidad en el cuidado de la salud surge en los años sesenta del siglo XX, por el importante avance de la ciencia y la tecnología y en el contexto social, habiendo sido Donabedian (1969) el fundador del área de calidad en materia de salud en la segunda mitad de la década. Esta preocupación surge no sólo por los resultados obtenidos, pero también por los crecientes costos de atención de la salud, lo que implicó una evaluación la eficacia de sus servicios. (p. 27)

Asimismo detalla que la búsqueda de la calidad en los servicios de salud representa un desafío o incluso una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, considerando la Organización Mundial de la Salud, Gilmore y Moraes, (1996), la calidad como el concepto clave hoy en día para los servicios de la salud y la define como:

- Un alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Un mínimo de riesgo para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud. (p. 28)

#### ***2.2.1.5 Importancia de la calidad de servicio***

La calidad del servicio al cliente es clave fundamental para el éxito en un establecimiento que se encarga de la prestación de servicios. En la calidad de servicio al cliente influyen muchos factores, de los cuales la actitud es la más

importante y primordial para poder realizar una actividad. Según (Navarro 2016)

Según algunos autores la gestión de calidad es importante porque permite obtener ciertos beneficios tales como:

- **La Satisfacción:** Según Castañeda (2015) la calidad es una dimensión del desempeño institucional que está relacionada directamente a la satisfacción del usuario, cliente, ciudadano (en el caso del sector público, los ciudadanos como población objetivo, población potencial y posiblemente en intervenciones de carácter universal la sociedad en general); por lo que se plantea las diversas componentes que nos puede ayudar a analizarla a partir de una gestión basada en los resultados, entendiendo el resultado como el cambio que se busca alcanzar para solucionar un problema identificado sobre una población objetivo, y que a su vez, contribuye al logro de un resultado final. (agencia o entidad, en el caso del sector público) Citado por (Alburqueque, 2017b, p. 37)
- **Mejora continua:** Según Camisón, Boronat, Villar & Puig (2008) La gestión de la calidad integra dentro de un enfoque estratégico el tratamiento de la calidad en la empresa, y se sustenta en los principios de orientación al cliente, mejora continua, enfoque en las personas y visión global de la organización. Citado por (Alburqueque, 2017c, p. 39)
- **La planificación:** La planificación nos permite, junto a la fijación de objetivos, analizar el pasado y lo que ocurre en la actualidad y tratar de optimizar los recursos para conseguir los resultados deseados. La planificación efectuada deberá asegurar que los cambios organizativos, en caso de que se produzcan,

se realizan de forma controlada, y que el Sistema de Gestión se mantiene actualizado durante la implantación de éstos cambios.

(abc de la calidad, 2011) Citado por (Alburqueque, 2017d, p. 40)

- **Fidelización:** Entender la estrategia del cliente, conocer su

funcionamiento interno, detectar el verdadero punto de referencia del cliente constituyen ejes de investigación que merecen sin duda una inversión importante. El recurrir a bases de clientes, a técnicas cualitativas como la organización de mesas redondas entre clientes, a la individualización de la comunicación comercial a partir del marketing directo, al análisis de las reclamaciones, a las encuestas a los clientes, y otras técnicas que permitan a la empresa acercarse más a las expectativas del cliente. Citado por

(Alburqueque, 2017e, pp. 41 – 42)

## **2.2.2 Teoría de la Atención al Cliente**

### ***2.2.2.1 Definición de Cliente***

Tom Peters considera a los clientes como un activo. Es el activo más importante que poseen las empresas. Este activo se aprecia con el tiempo, y no se refleja en los libros de contabilidad. (Vivas, 2010)

Según Martínez (2007). Citado por (Chang, 2014b, p. 15) En el documento consideraciones teóricas sobre atención al cliente se refiere a lo siguiente: El cliente es el núcleo en torno al cual debería girar siempre la política de cualquier empresa. Superadas las teorías que sitúan el producto como eje central, se impone un cambio radical en la cultura de las empresas hacia la retención y fidelización del cliente, concebido éste como el mayor valor de las

organizaciones y ante el que se supeditan todos los procesos, incluidos los referentes a la fabricación y selección de los productos y servicios que se ofertan y, por supuesto, la relación con el cliente.

#### ***2.2.2.2 Características de los clientes.***

Son las personas más importantes para cualquier organización:

- Un cliente no depende de usted, es usted quien depende del cliente.
- Un cliente no interrumpe su trabajo, sino que es la finalidad del mismo.
- No le está haciendo ningún favor al servirle, sino que ese es su obligación.
- Son seres humanos llenos de necesidades y deseos. Su labor es satisfacerlos
- Merecen el trato más amable y cortés
- Representan el fluido vital de la organización, sin ellos la organización no tendría razón de ser. (Chang, 2014c, p. 15, párr. 2)

#### ***2.2.2.3 La atención al cliente***

##### Definición

Ariza & Ariza (2014) citado por (Aldana, 2018b p. 26) define la atención al cliente como el conjunto de actuaciones, mediante las cuales la empresa gestiona la relación con sus clientes actuales o potenciales, antes o después de la compra del producto, y cuyo fin último es lograr en él un nivel de satisfacción lo más alto posible. Cuyo Objetivo de la atención al cliente debe enfocarse en el comportamiento del cliente, para alcanzar una relación directa con los clientes para que los trabajadores sean capaces de resolver cualquier incidente o reclamo que los clientes puedan tener.

#### ***2.2.2.4 Importancia de la atención al cliente***

En relación a la importancia de la atención al cliente, según Kotler y Keller (2012) señalan que la clave para el éxito de un servicio al cliente es la calidad de la relación; es decir se trata de maximizar el valor para el cliente, significa cultivar una relación de largo plazo con él. Lo que se refiere es a asegurarle a los clientes el compromiso de que ellos siempre serán importantes para la empresa, que cada uno no es solo un cliente, sino alguien con valores, con quien se tiene una relación de integridad.

La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos:

- ✦ La competencia aumenta progresivamente, de esta manera la oferta también y en mayor variedad, se necesita brindar un valor agregado.
- ✦ Los competidores presentan precios igualitarios al igual que en términos de calidad, se debe generar una diferenciación.
- ✦ Los clientes se tornan más exigentes, en términos de ambiente, atención, comodidad, personalidad en el trato, rapidez en el servicio; además de los factores de calidad y precio.
- ✦ El cliente comenta sobre su satisfacción y experiencia por el servicio entregado o la atención recibida.
- ✦ Si un cliente recibe un buen servicio o atención, existe la probabilidad de repetición de compra; y de convertirse en un medio de recomendación hacia clientes potenciales. (Aldana, 2018c, pp. 26 – 27)

### ***2.2.2.5 Pautas de comunicación en la atención al cliente***

Blanco, Lobato, & Lobato (2013) menciona las pautas para una buena comunicación en la atención al cliente son:

- **Calidad:** La comunicación en la atención al cliente debe ser de calidad y en ella no se debe producir ningún tipo de fallo, de forma que el cliente perciba un servicio fiable que le dé confianza en la empresa.
- **Accesibilidad:** El sistema de comunicación debe ser accesible para el cliente, por lo que es preciso abrir diferentes vías: telefónica, correo convencional y electrónico, de atención personal directa. No se trata de generar burocracia, sino de posibilitar la comunicación por todos los canales posibles.
- **Profesionalidad:** Las personas encargadas de la atención al cliente deben estar formadas para este propósito, y su actuación debe estar guiada. El profesionalismo va de la mano con las normas que nos han inculcado y hemos obtenido en las distintas situaciones de la vida si las ponemos en práctica nos ayudaran a dar un mejor servicio llegando hasta la calidad como profesionales.
- **Diligencia:** El cliente tiene que percibir que la atención que se le presta es rápida, oportuna y eficiente.
- **Cortesía:** Se debe mantener un comportamiento amable que muestre respeto y consideración con el cliente. Según el portal web destrezas comerciales (2012) nos dice que la cortesía es el arte de expresar buenas costumbres ante otras personas, con base en normas de convivencia social aceptadas. Si esto es importante en las relaciones humanas; en el servicio al cliente es todavía mayor, ya que de ello puede depender que los clientes sigan comprando o bien, que tengan una buena o mala imagen de un trabajador.



- **Ambientación:** Los elementos físicos que soportan la atención al cliente deben estar en perfecto uso y ser agradables de forma que generen un ambiente de confianza. (Alburqueque, 2017f, pp. 68 - 73)

#### ***2.2.2.6 Estrategias de la atención al cliente***

Un buen servicio es la clave para lograr compras repetitivas por parte de los clientes. Según Pérez (2009) las estrategias para el éxito el servicio al cliente es un tema que recalca la importancia que el servicio al cliente debe tener para cualquier organización que ofrece sus productos o servicios al público en general. La idea central del tema radica en que un servicio eficiente y cortés al cliente resulta decisivo para el éxito de una organización. Cada persona tiene un papel que desempeñar en el aumento del nivel de satisfacción del cliente; dependientes, personal administrativo, supervisores y ejecutivos, todos deben estar al tanto de las necesidades de los clientes ya saber cómo satisfacerlas mejor. Hoy en día, el entorno de los negocios es altamente competitivo y cualquier compañía necesita establecer estrechas relaciones con sus clientes con el propósito de conservar su fidelidad. (Alburqueque, 2017g, pp. 61 - 62)

Las estrategias de la atención al cliente son:

- **Aprovecha la proximidad:** Los profesionales pueden ofrecer un trato al cliente más directo y personalizado. (Meléndez, 2016)
- **Evaluar las necesidades del cliente:** Averiguar qué es lo que quiere el cliente, y, para ello, nada mejor que preguntarles. De esta forma se puede conocer su percepción de los servicios que se brindan y determinar sus necesidades. (Cabada, 2018)

- **Genere la continuidad del uso de servicios:** Se trata de generar lasos entre los servicios que brinde para que el cliente pueda adquirirlos progresivamente.

(Castillo, 2018)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de la investigación**

El diseño de la presente investigación fue no experimental; porque se realizó sin la manipulación deliberada de variables. “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014a, p. 149)

El tipo de la investigación fue descriptivo – corte transversal; descriptivo por qué se intentó explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. (Hernández et al., 2014b, p. 85)

Y de corte transversal porque; recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández et al., 2014c, p. 151)

Esta investigación fue de nivel cuantitativo; porque “se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Hernández et al., 2014d, p. 4)

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población:**

**P1:** Para la variable calidad de servicio, la población de estudio estuvo conformada por los pacientes del consultorio integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, año 2018. La misma que se consideró una población infinita.

**P2:** Para la variable atención al cliente, la población de estudio estuvo conformada por los pacientes del consultorio integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, año 2018. La misma que se consideró una población infinita.

### **3.2.2 Muestra:**

Para ambas variables calidad de servicio y atención al cliente, el tipo de muestra fue probabilístico. “Subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (Hernández et al., 2014e, p. 176)

Asimismo, el tipo de muestreo que se utilizó fue muestreo aleatorio simple con población desconocida.

FÓRMULA:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra a ser estudiada

z = Nivel de confianza considerado (para 90% de confianza Z= 1.645)

p = Probabilidad de concurrencia (0.50)

q = Probabilidad de no Concurrencia (0.50) e

= Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{(1.645)^2 (0.50) (0.50)}{(0.1)^2}$$

$$n = \frac{(2.706025) (0.25)}{(0.01)}$$

$$n = (0.67650625)$$

$$n = \frac{67.650625}{(0.01)}$$

$$n = 68 \text{ clientes}$$

El tamaño de muestra para esta investigación fue 67.650625. Se consideró 68 pacientes del consultorio en estudio.

### 3.3 Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b> Es la orientación que siguen todos los recursos de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes incluyendo a todos los empleados y no solo a los que tienen trato directo con el cliente según (Kotler & Keller, 2012)	DIMENSIONES	Elementos Tangibles	INSTALACIONES FÍSICAS	¿El consultorio cuenta con salas y/o ambientes disponibles para el servicio que le ofrecen?	C U D E S T
			EQUIPOS	¿El consultorio cuenta con todos los equipos suficientes para la atención de los pacientes?	
			PERSONAL	¿El personal comunica y orienta al paciente y familiares durante la visita en el consultorio?	
			MATERIALES	¿Los letreros y flechas de indicación orientan y guían correctamente al paciente a dirigirse a las habitaciones especializadas del consultorio?	
		Fiabilidad	SERVICIO PROMETIDO	¿El doctor le atendió en el horario programado?	
			CUMPLIMIENTO	¿El consultorio cumple con lo ofrecido en los servicios contratados?	
			SUMINISTRO DEL SERVICIO	¿Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con mucha facilidad?	
			SOLUCIÓN DEL PROBLEMAS	¿El personal del consultorio le explica y orienta de manera clara acerca de los trámites y pasos para la debida atención en consulta externa?	
			FIJACIÓN DE PRECIOS	¿Considera que los precios van acorde con los servicios que le ofrecen?	
		Capacidad de respuesta	DISPOSICIÓN PARA AYUDAR	¿El personal del consultorio está dispuesto a brindar apoyo a los pacientes?	
			SERVICIO RÁPIDO	¿La recepción y el registro correspondiente para la atención a los pacientes se dan de inmediato?	

		ATENCIÓN A SOLICITUDES	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) se da de manera rápida?
		PREGUNTAS Y QUEJAS	¿Usted comprende las explicaciones que le dan los enfermeros acerca de las actividades diarias que debe realizar para la mejora de su salud?
	Seguridad	CONOCIMIENTO	¿El doctor realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?
		CREDIBILIDAD	¿Se respeta la privacidad de la atención a los pacientes de manera personal?
		AMABILIDAD	¿El doctor brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
		CONFIANZA	¿El doctor que le atiende le inspira confianza?
	Empatía	ATENCIÓN CUIDADOSA	¿El personal del consultorio le trata con respeto y amabilidad?
		ENTENDER	¿El doctor muestra interés en solucionar y mejorar el problema en su salud?
		NECESIDAD	¿Comprende usted la explicación que el doctor brinda respecto a los procedimientos o análisis que le realizarán?
		COMPRENSIÓN	¿Usted comprende la explicación que brinda el doctor sobre el resultado de su atención?
		MOTIVACIÓN E INFORMACIÓN	¿Comprende usted la explicación que el doctor le brinda sobre los tratamientos que debe seguir?
IMPORTANCIA	Satisfacción	RESULTADOS	¿Considera usted que el servicio que brinda el consultorio satisface sus expectativas?

		Mejora Continua	ENFOQUE EN LAS PERSONAS	¿El personal del consultorio trabaja con un plan de funciones para actuar ante emergencias?
		Planificación	RECURSOS	¿El consultorio se interesa en obtener e implementar nuevos equipos para brindar un buen servicio a los pacientes?
		Fidelización	COMUNICACIÓN COMERCIAL	¿Recomendaría usted los servicios médicos que brinda el consultorio?
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b> Es el conjunto de actuaciones, mediante las cuales la empresa gestiona la relación con sus clientes actuales o potenciales, antes o después de la compra del producto, y cuyo fin último es lograr en él un nivel de satisfacción lo más alto posible. (Ariza & Ariza 2014)	PAUTAS DE COMUNICACIÓN	Calidad	CONFIANZA	¿Considera que el servicio prestado en el consultorio es confiable?
		Accesibilidad	ATENCIÓN PERSONAL	¿Considera usted que la atención al cliente del consultorio es accesible?
		Profesionalidad	PROFESIONALISMO	¿Cree usted que la atención brindada en el consultorio es profesional?
		Diligencia	RÁPIDEZ	¿Ha tenido que esperar mayor tiempo de lo que consideró para ser atendido?
		Cortesía	RESPECTO	¿Ha recibido mal trato por parte del personal del consultorio?
		Ambientación	AMBIENTE DE CONFIANZA	¿En las instalaciones del consultorio se refleja una buena higiene y comodidad?
	ESTRATEGIAS	Aprovecha la proximidad	TRATO	¿Considera buena la relación entre el doctor y los pacientes?
		Evaluar las necesidades	DETERMINAR NECESIDADES	¿Considera que el personal del consultorio se preocupa por conocer sus necesidades?
		Continuidad del uso de servicios	SERVICIOS	¿Considera que el personal del consultorio le informa todos los servicios que ofrecen?

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

### **3.4 Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1 Técnicas**

En el desarrollo de este proyecto de investigación se utilizó la técnica de la encuesta que se aplicó a la muestra seleccionada del consultorio integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, año 2018.

“Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa”. (Morone, s.f)

#### **3.4.2 Instrumentos**

Para el recojo de la información se utilizó como instrumento un cuestionario, estructurado por diversas preguntas. El cuestionario es “El instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. (Hernández et al., 2014f, p. 217)

En esta investigación se aplicó un cuestionario en el cual constó de 35 interrogantes para las variables calidad de servicio y atención al cliente del consultorio integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, año 2018.



### **3.5 Plan de análisis**

Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, que permitió obtener los datos mediante uso de un cuestionario estructurado con 35 preguntas.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo. Para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa estadístico SPSS versión 22 y en la redacción de la información se hizo uso del programa Microsoft Word.

### 3.6 Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO
Características de la calidad de servicio y atención al cliente en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, Año 2018.	¿Cuáles son las características de la calidad de servicio y atención al cliente en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, Año 2018?	Determinar las características de la calidad de servicio y atención al cliente en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, Año 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las dimensiones de la calidad de servicio en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, Año 2018.</li> <li>- Identificar la importancia de la calidad de servicio en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, Año 2018.</li> <li>- Describir las pautas de comunicación de la atención al cliente en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, Año 2018.</li> <li>- Describir las estrategias de la atención al cliente en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, Año 2018.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIONAL CLIENTE</b></p>	<p><b>Diseño:</b> No experimental.</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo - Corte Transversal.</p> <p><b>Nivel:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Población:</b>  <b>P1:</b> Para la variable calidad de servicio, la población de estudio estuvo conformada por los pacientes del consultorio integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, año 2018. Se consideró una población infinita.  <b>P2:</b> Para la variable atención al cliente, la población de estudio estuvo conformada por los pacientes del consultorio integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, año 2018. Se consideró una población infinita.</p> <p><b>Muestra:</b>            Para las variables calidad de servicio y atención al cliente, el tipo de muestra fue probabilístico.            Tipo de muestreo aleatorio simple con población desconocida.</p> $n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$	<p><b>C</b></p> <p><b>U</b></p> <p><b>E</b></p> <p><b>S</b></p> <p><b>T</b></p> <p><b>I</b></p> <p><b>O</b></p> <p><b>N</b></p> <p><b>A</b></p> <p><b>R</b></p> <p><b>I</b></p> <p><b>O</b></p>

Nota. Fuente: Elaboración Propia.



### 3.7 Principios Éticos

En este presente proyecto de investigación se desarrolló los siguientes principios éticos basados en el Código de Ética para la Investigación: (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2016)

- **Protección hacia las personas:** La información que se ha plasmado en esta investigación ha sido mediante consultas en libros y medios en los que los autores han plasmado sus investigaciones e información obtenida. Respetándose así los derechos del autor.
- **Beneficencia y no maleficencia:** A las personas que apoyaron en el desarrollo de esta investigación, fueron tratadas con respecto y amabilidad, mostrándoles así mismo nuestro agradecimiento por su participación.
- **Consentimiento informado y expreso:** El doctor, encargado y titular del consultorio integral Virgen del cobre, concientizó de manera voluntaria y libre tomar su organización para el desarrollo de la investigación, asimismo permitió el uso de la información necesaria. Previo a ello se presentó y entregó de manera personal la solicitud correspondiente.
- **Veracidad:** Los resultados que se obtuvieron en esta investigación fueron reales, este proyecto se realizó de manera sincera y honesta.
- **Responsabilidad:** Esta investigación se desarrolló de manera responsable, con el propósito de cumplir con los objetivos establecidos. Guardando la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en esta investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### Respecto a la calidad de servicio

Tabla 1

*Salas y/o ambientes disponibles*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	30	44.1
Casi siempre	19	27.9
A veces	18	26.5
Casi nunca	1	1.5
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

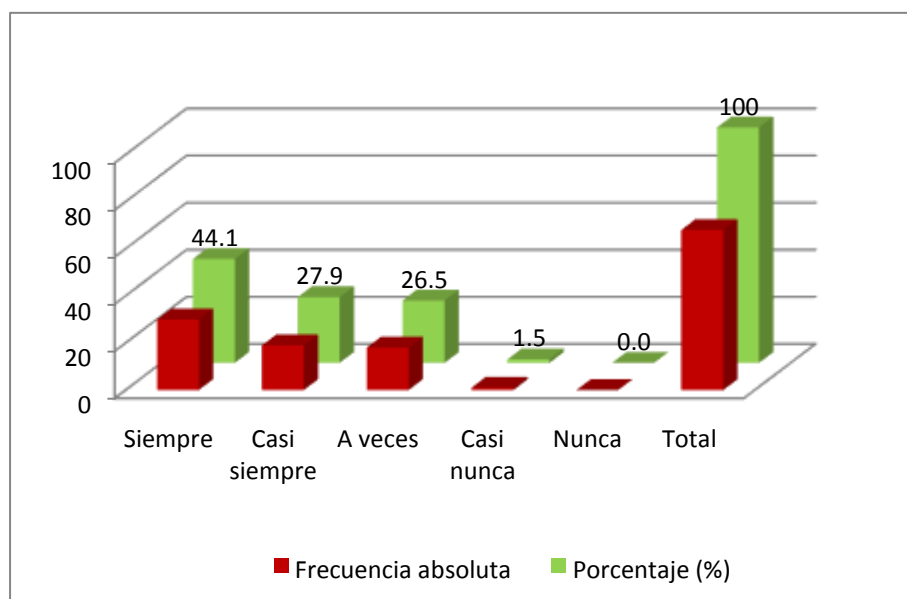


Figura 1. Gráfico de barras sobre salas y/o ambientes disponibles.

**Interpretación:** En la tabla 1 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 44.1% señaló que siempre el consultorio cuenta con salas y/o ambientes disponibles para el servicio que le ofrecen, el 27.9% casi siempre, el 26.5% a veces y el 1.5% indicó que casi nunca.

Tabla

2

*Equipos suficientes*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	27	39.7
Casi siempre	20	29.4
A veces	21	30.9
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

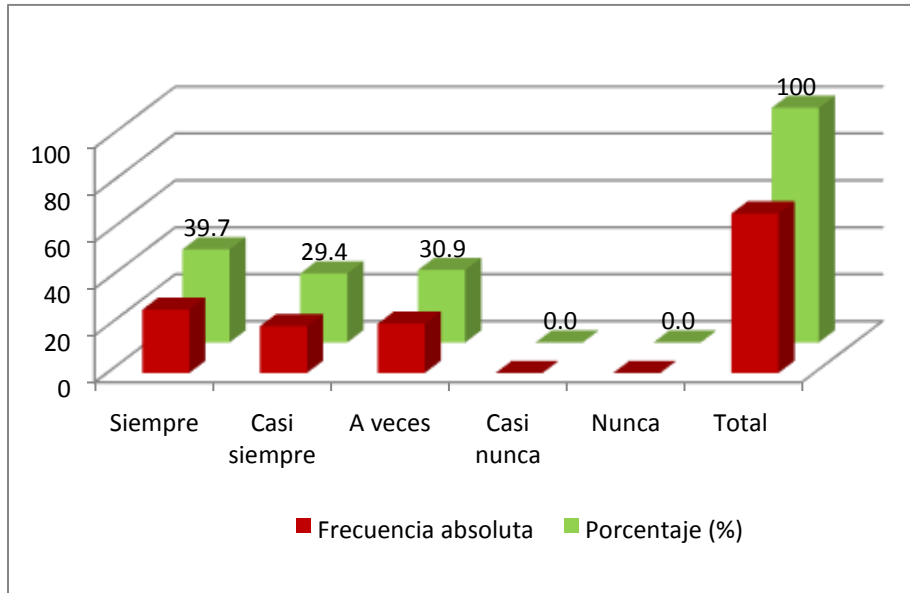


Figura 2. Gráfico de barras sobre equipos suficientes.

**Interpretación:**

En la tabla 2 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 39.7% señaló que siempre el consultorio cuenta con todos los equipos suficientes para la atención de los pacientes, el 30.9% a veces y el 29.4% indicó que casi siempre.

Tabla  
3

*Comunicación y orientación al paciente y familiares*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	29	42.6
Casi siempre	26	38.2
A veces	13	19.1
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

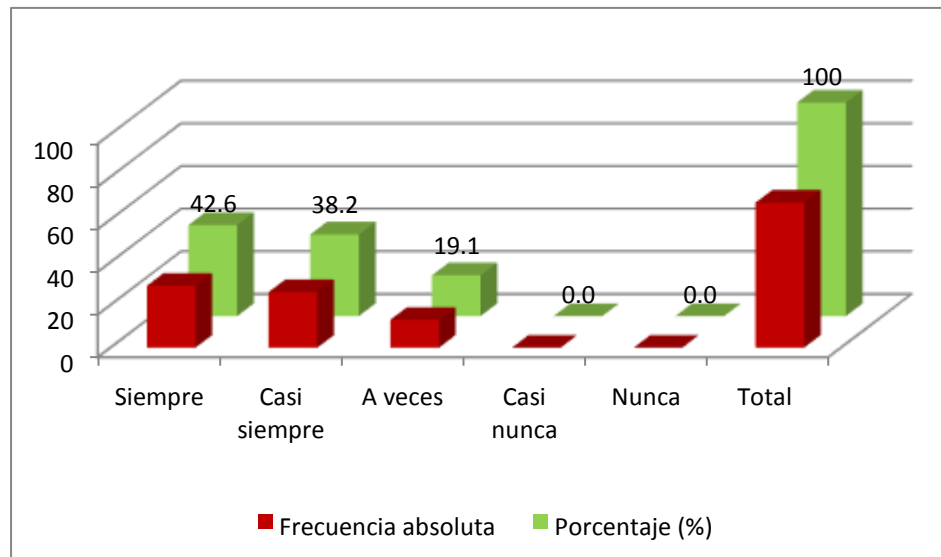


Figura 3. Gráfico de barras sobre comunicación y orientación al paciente y familiares.

**Interpretación:**

En la tabla 3 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 42.6% señaló que siempre el personal comunica y orienta al paciente y familiares durante la visita en el consultorio, el 38.2% casi siempre y el 19.1% indicó que a veces.

Tabla  
4

*Letreros y flechas orientan y guían*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	48	70.6
Casi siempre	15	22.1
A veces	5	7.4
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

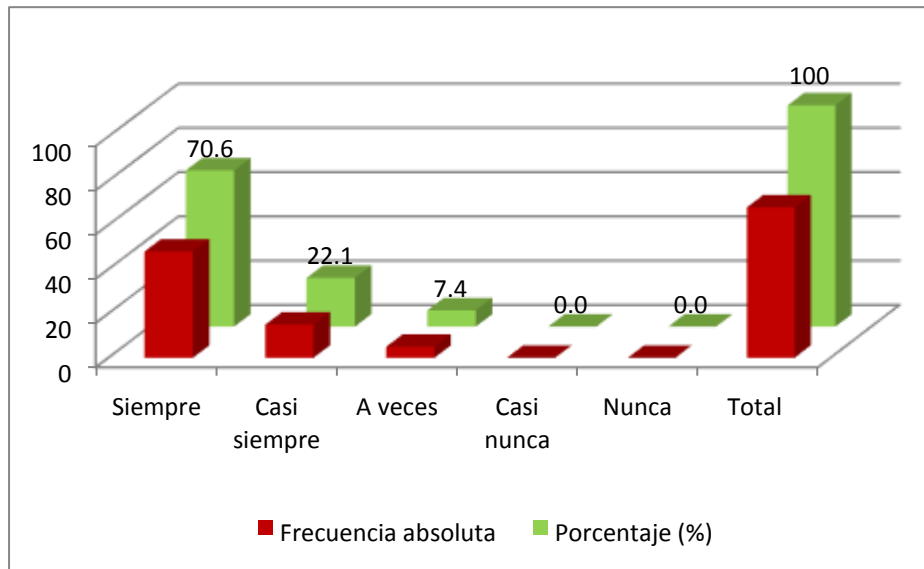


Figura 4. Gráfico de barras sobre letreros y flechas orientan y guían.

**Interpretación:**

En la tabla 4 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 70.6% señaló que siempre los letreros y flechas orientan y guían al paciente al



Tabla  
 paciente a dirigirse a las habitaciones especializadas, el 22.1% casi siempre y el 7.4  
 indicó que a veces.

5

*Horario programado*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	33	48.5
Casi siempre	26	38.2
A veces	9	13.2
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

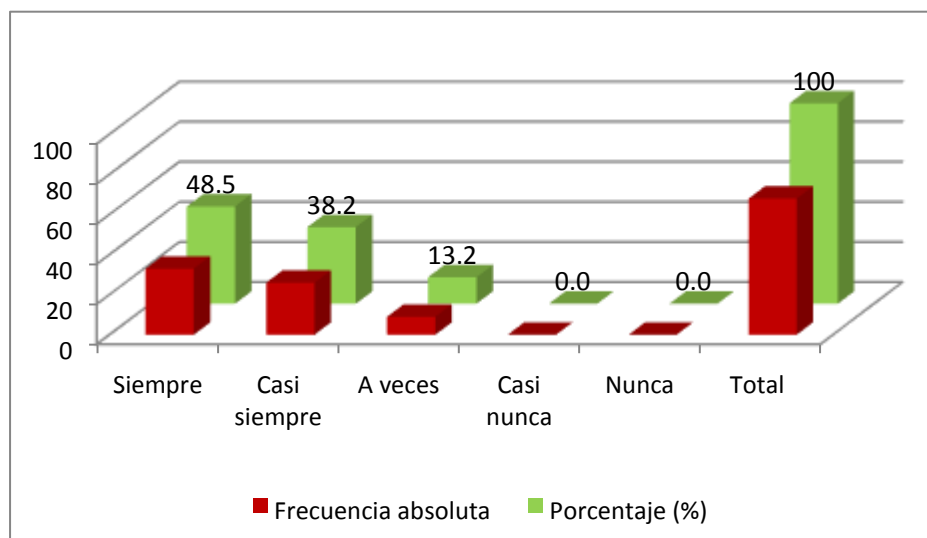


Figura 5. Gráfico de barras sobre horario programado.

**Interpretación:**

Tabla

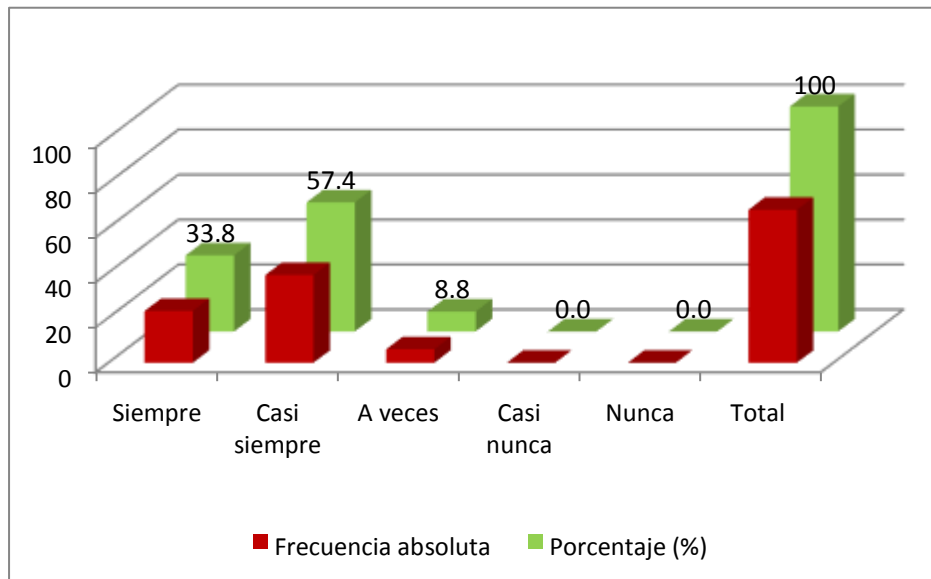
En la tabla 5 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 48.5% señaló que siempre el doctor atiende en el horario programado, el 38.2% casi siempre y el 13.2% indicó que a veces.

6

*Cumple con lo ofrecido en los servicios contratados*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	23	33.8
Casi siempre	39	57.4
A veces	6	8.8
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.



*Figura 6.* Gráfico de barras sobre cumple con lo ofrecido en los servicios contratados.

**Interpretación:**

Tabla

En la tabla 6 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 57.4% señaló que casi siempre el consultorio cumple con lo ofrecido en los servicios contratados, el 33.8% siempre y el 8.8% indicó que a veces.

7

*Citas disponibles*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	43	63.2
Casi siempre	19	27.9
A veces	5	7.4
Casi nunca	1	1.5
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

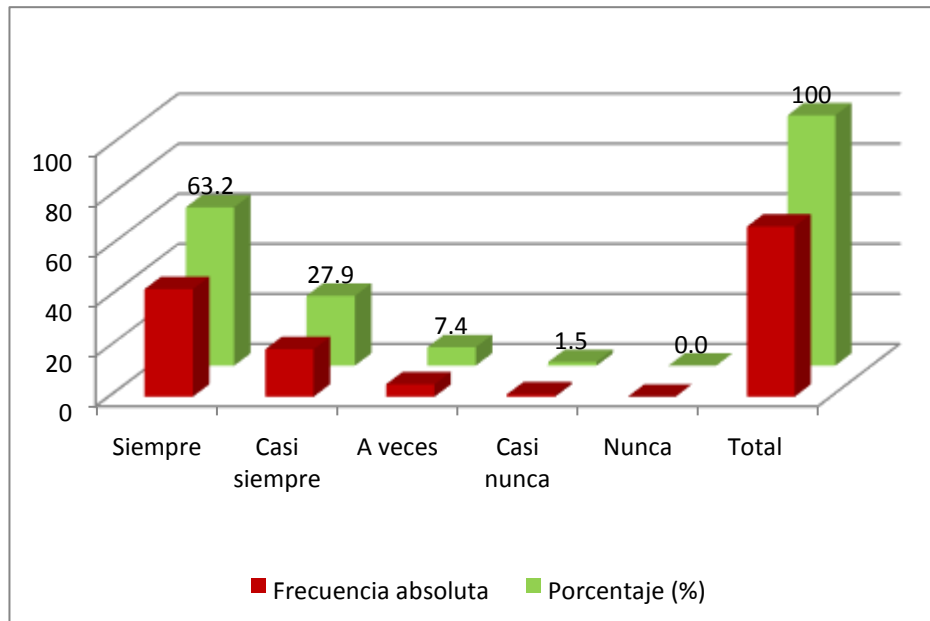


Figura 7. Gráfico de barras sobre citas disponibles.

**Interpretación:**

#### Tabla

En la tabla 7 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 63.2% señaló que siempre las citas se encuentran disponibles y se obtienen con mucha facilidad, el 27.9% indicó que casi siempre y el 7.4% a veces y el 1.5% manifestó que casi nunca.

Tabla

Tabla 8

*El personal explica y orienta los trámites y pasos*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	36	52.9
Casi siempre	31	45.6
A veces	1	1.5
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

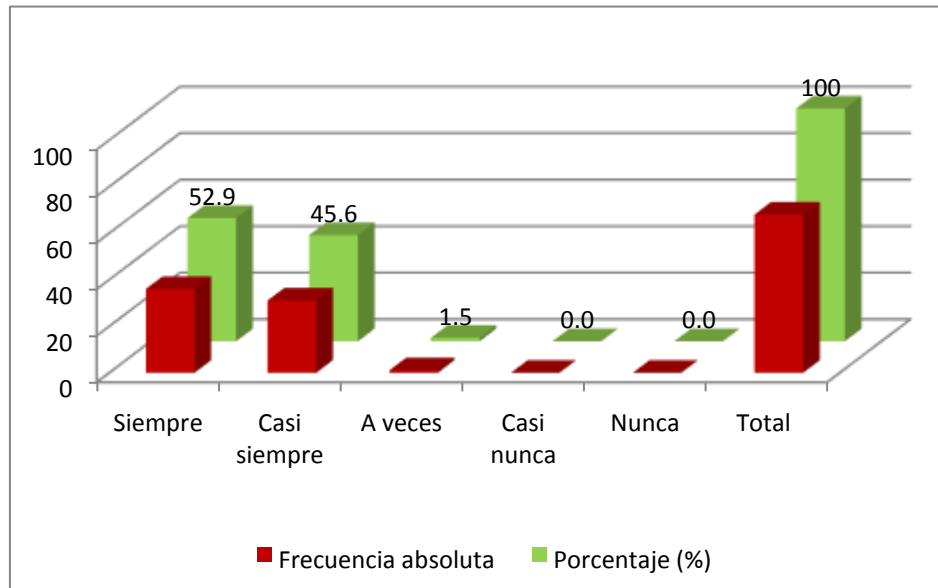


Figura 8. Gráfico de barras sobre el personal explica y orienta los trámites y pasos.

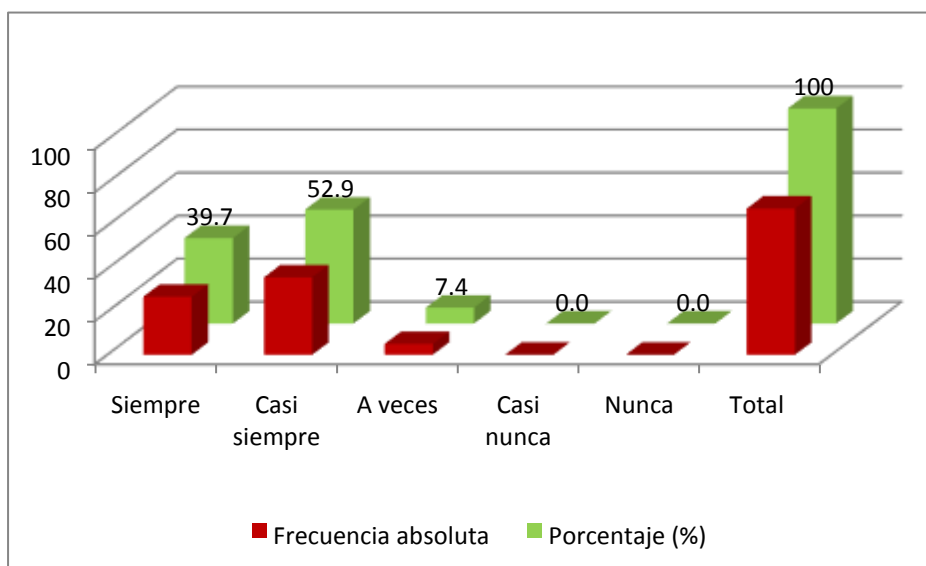
**Interpretación:**

En la tabla 8 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 52.9% señaló que siempre el personal explica y orienta los trámites y pasos para la atención en consulta externa, el 45.6% casi siempre y el 1.5% indicó que a veces.

*Precios acorde con los servicios que ofrecen*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	27	39.7
Casi siempre	36	52.9
A veces	5	7.4
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.



*Figura 9.* Gráfico de barras sobre precios acorde con los servicios que ofrecen.

**Interpretación:**

En la tabla 9 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 52.9% señaló que casi siempre los precios van acorde con los servicios que le ofrecen, el 39.7% siempre y el 7.4% indicó que a veces.

Tabla 10

*Personal dispuesto a brindar apoyo*

Tabla

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	37	54.4
Casi siempre	20	29.4
A veces	11	16.2
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

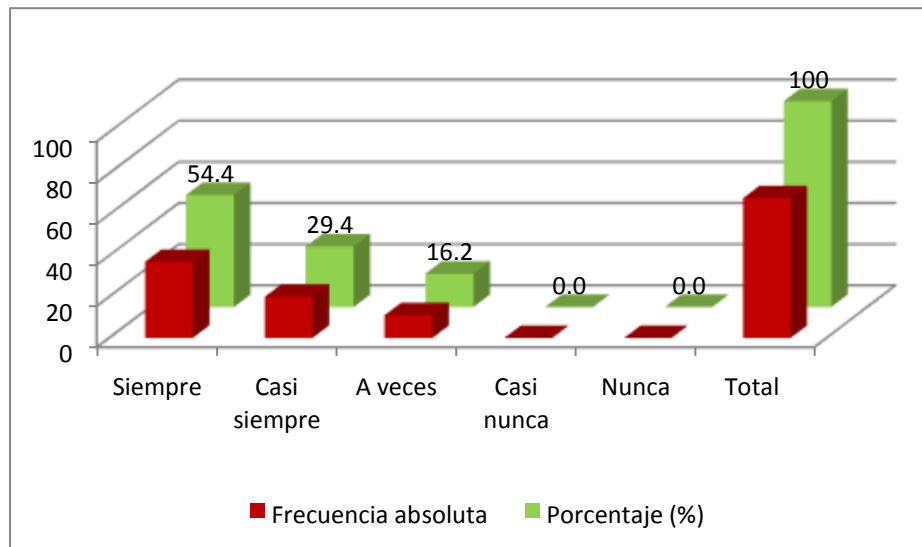


Figura 10. Gráfico de barras sobre personal dispuesto a brindar apoyo.

### Interpretación:

En la tabla 10 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 54.4% señaló que siempre el personal del consultorio está dispuesto a brindar apoyo a los pacientes, el 29.4% casi siempre, y el 16.2% manifestó que a veces.

11

*Recepción y registro se dan de inmediato*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
------	------------	----------------

Siempre	20	29.4
Casi siempre	6	8.8
A veces	16	23.5
Casi nunca	24	35.3
Nunca	2	2.9
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

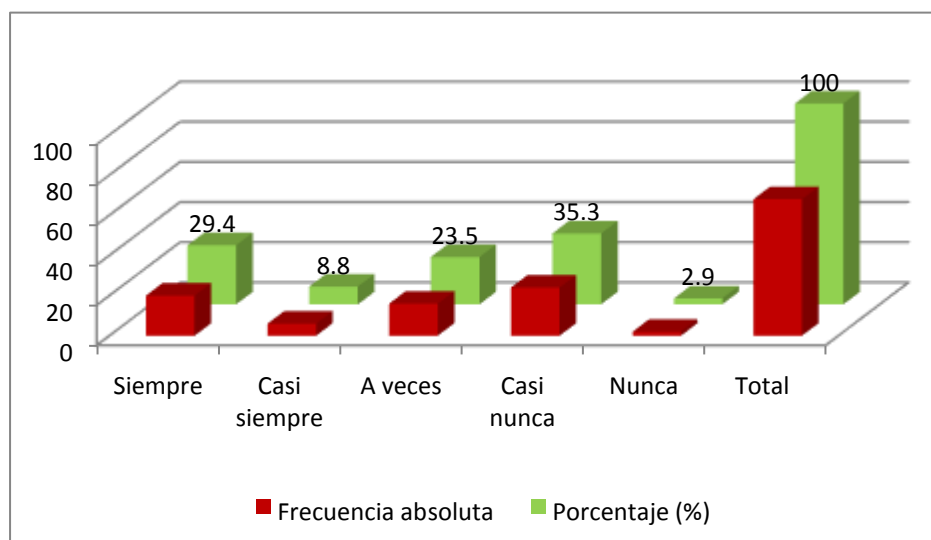


Figura 11. Gráfico de barras sobre recepción y registro se dan de inmediato.

### Interpretación:

En la tabla 11 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 35.5% señaló que casi nunca la recepción y el registro correspondiente para la atención se dan de inmediato, el 29.4% siempre, el 23.5% a veces, el 8.8% casi siempre y el 2.9% indicó que nunca.

Tabla 12

<i>La atención para exámenes radiológicos es rápida</i>		
ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	37	54.4



Tabla

Casi siempre	20	29.4
A veces	11	16.2
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

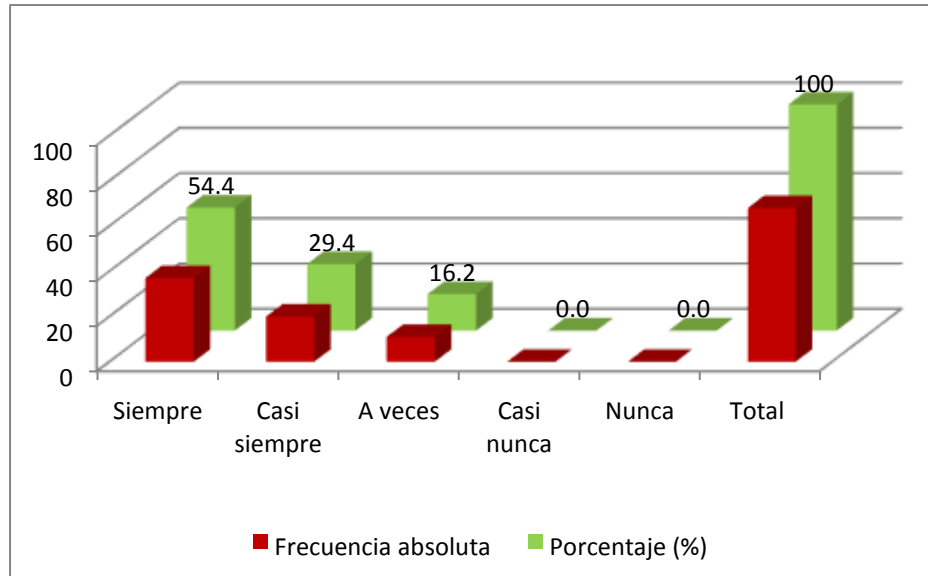


Figura 12. Gráfico de barras sobre la atención para exámenes radiológicos es rápida.

**Interpretación:**

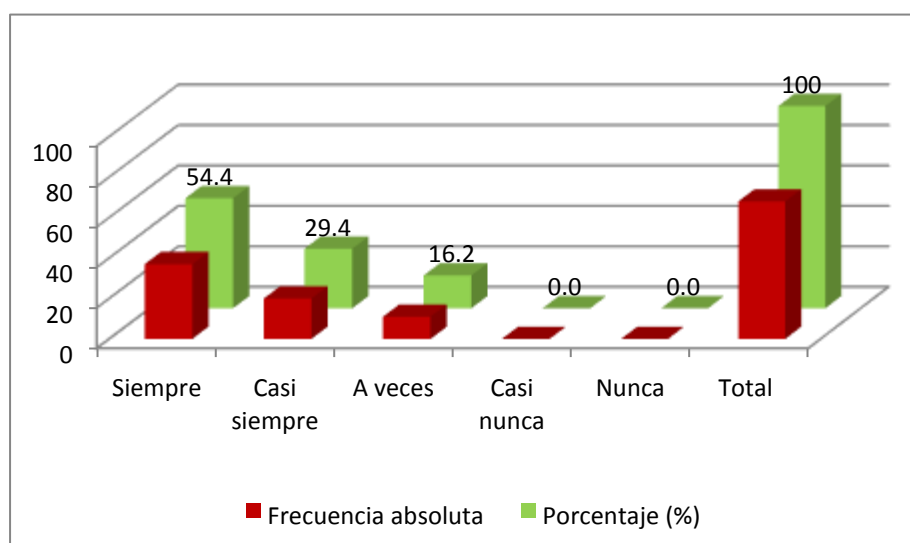
En la tabla 12 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 54.4% señaló que siempre la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) se da de manera rápida, el 29.4% casi siempre y el 16.2% indicó que a veces.

*Explicación de las actividades diarias por salud*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
------	------------	----------------

Siempre	37	54.4
Casi siempre	20	29.4
A veces	11	16.2
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.



*Figura 13.* Gráfico de barras sobre explicación de las actividades diarias por salud.

### **Interpretación:**

En la tabla 13 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 54.4% señaló que siempre comprende las explicaciones que le dan los enfermeros acerca de las actividades diarias que debe realizar para la mejora de su salud, el 29.4% casi siempre y el 16.2% a veces.

Tabla  
14

*Examen físico completo y minucioso*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	41	60.3
Casi siempre	18	26.5
A veces	7	10.3
Casi nunca	2	2.9
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

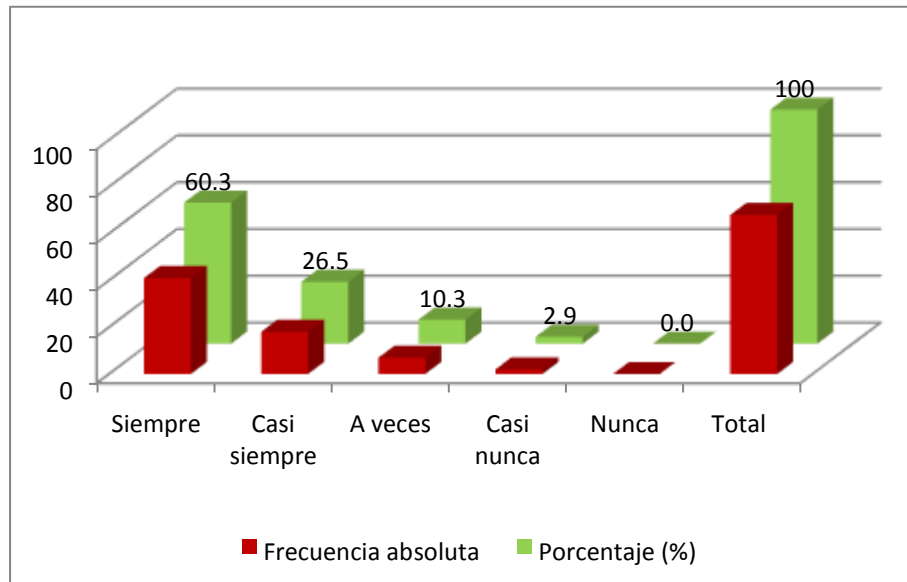


Figura 14. Gráfico de barras sobre examen físico completo y minucioso.

**Interpretación:**

En la tabla 14 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 60.3% señaló que siempre el doctor le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención, el 26.5% casi siempre, el 10.3% a veces y el 2.9% indicó que casi nunca.

Tabla  
*Respeto a la privacidad*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	39	57.4
Casi siempre	14	20.6
A veces	15	22.1
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

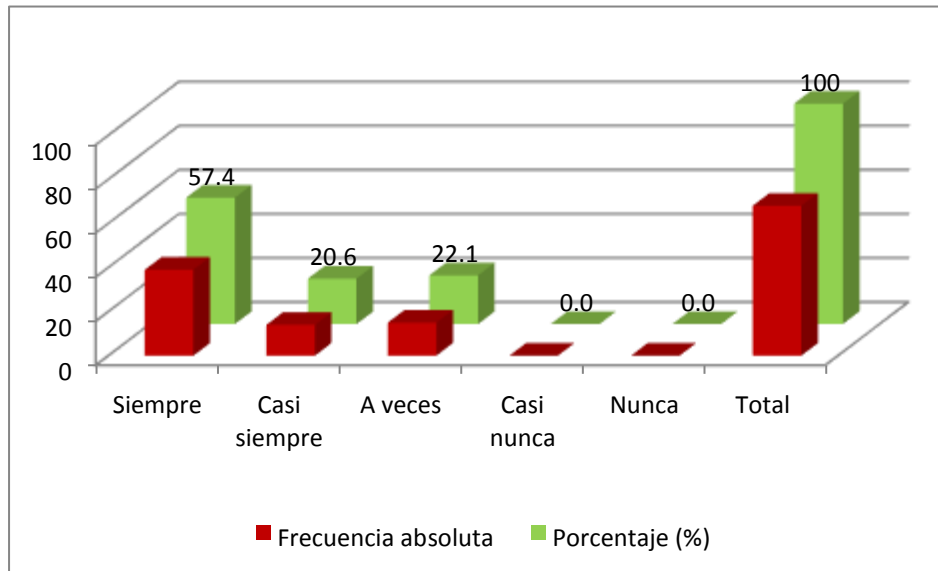


Figura 15. Gráfico de barras sobre respeto a la privacidad.

### Interpretación:

En la tabla 15 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 57.4% señaló que siempre se respeta la privacidad de la atención a los pacientes de manera personal, el 22.1% a veces y el 20.6% manifestó que casi siempre.

Tabla

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	54	79.4
Casi siempre	9	13.2
A veces	5	7.4
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

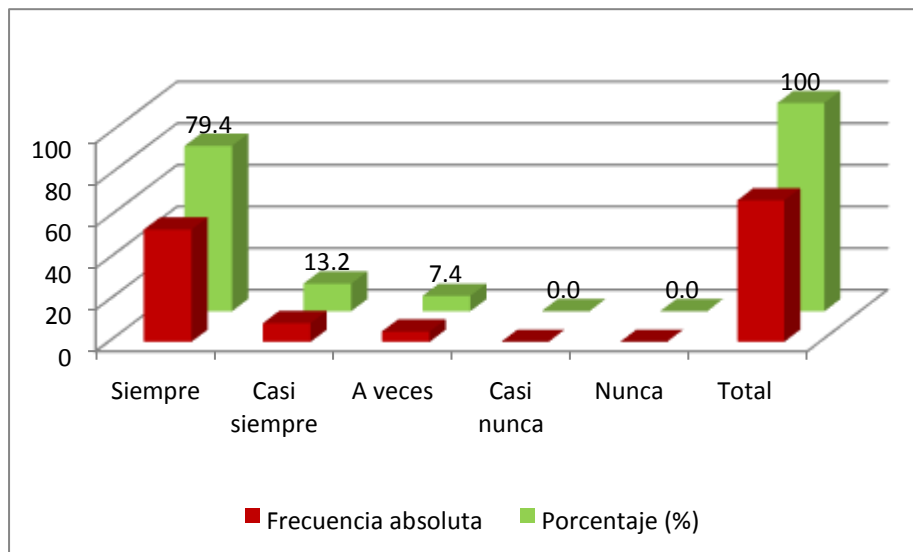


Figura 16. Gráfico de barras sobre tiempo para contestar dudas o preguntas.

### Interpretación:

En la tabla 16 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 79.4% señaló que siempre el doctor brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud, el 13.2% casi siempre y el 7.4% indicó que a veces.

Tabla  
*Inspira confianza*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	49	72.1
Casi siempre	14	20.6
A veces	4	5.9
Casi nunca	1	1.5
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

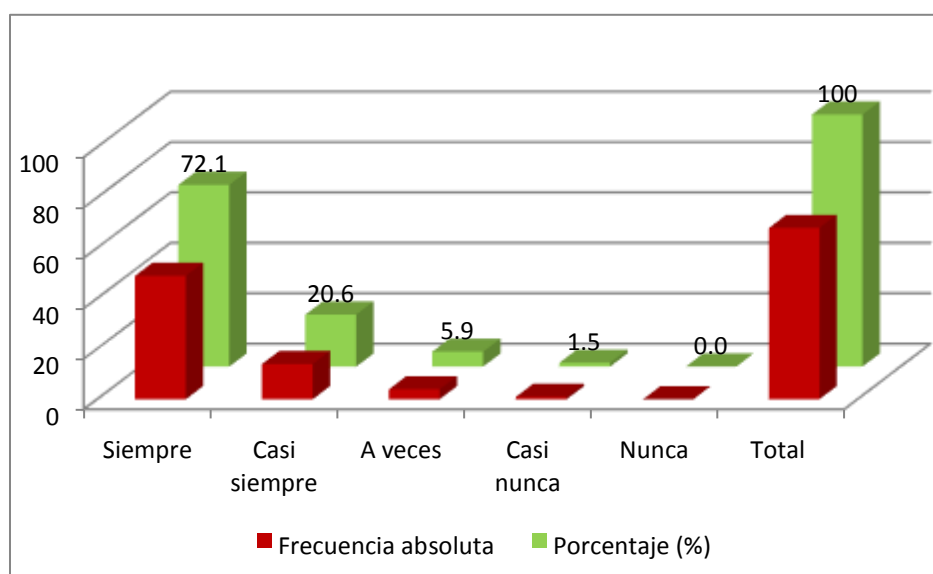


Figura 17. Gráfico de barras sobre inspira confianza.

### Interpretación:

En la tabla 17 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 72.1% señaló que siempre el doctor que le atiende le inspira confianza, el 20.6% casi siempre, el 5.9% a veces y el 1.5% indicó que casi nunca.

Tabla

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	41	60.3
Casi siempre	18	26.5
A veces	7	10.3
Casi nunca	2	2.9
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

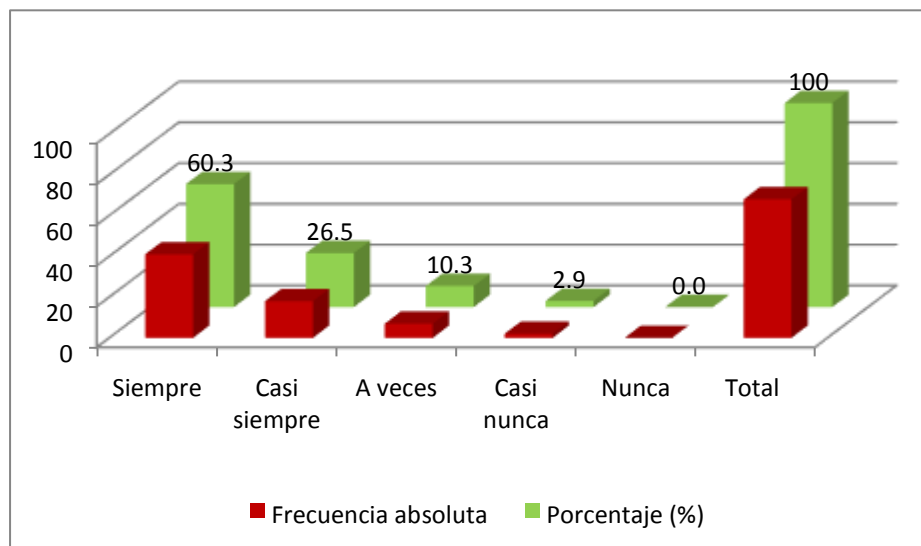


Figura 18. Gráfico de barras sobre respeto y amabilidad.

### Interpretación:

En la tabla 18 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 60.3% señaló que siempre el personal del consultorio le trata con respeto y amabilidad, el 26.5% casi siempre, el 10.3% a veces y el 2.9% indicó que casi nunca.

19

### *Interés en solucionar y mejorar el problema de salud*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
------	------------	----------------

Tabla

Siempre	48	70.6
Casi siempre	15	22.1
A veces	5	7.4
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

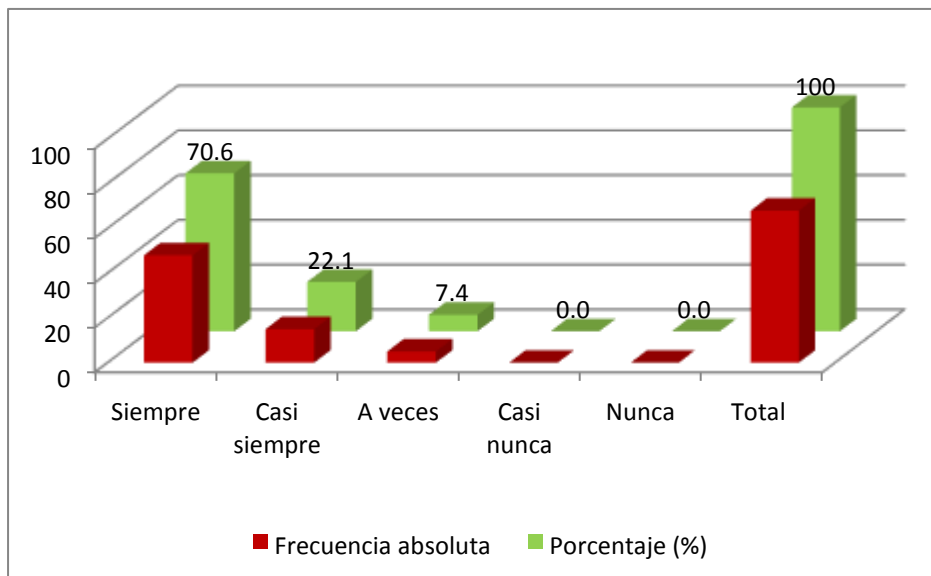


Figura 19. Gráfico de barras sobre interés en solucionar y mejorar el problema de salud

### Interpretación:

En la tabla 19 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 70.6% señaló que siempre el doctor muestra interés en solucionar y mejorar el problema en su salud, el 22.1% casi siempre, el 7.4% indicó que a veces. 20

### *Explicación respecto a los procedimientos o análisis*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	41	60.3
Casi siempre	18	26.5
A veces	7	10.3



Tabla		
Casi nunca	2	2.9
Nunca	0	0.0
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

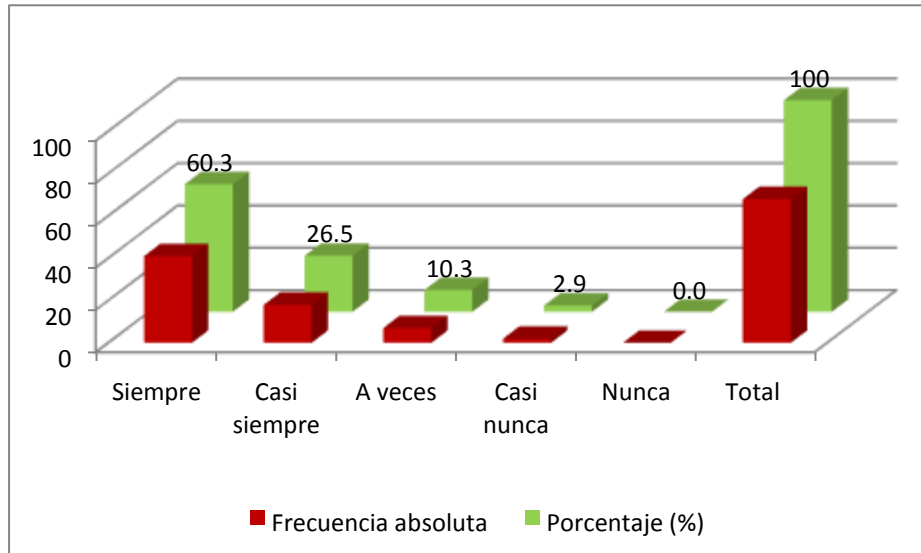


Figura 20. Gráfico de barras sobre explicación respecto a los procedimientos o análisis.

### Interpretación:

En la tabla 20 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 60.3% señaló que siempre comprende la explicación que el doctor brinda respecto a los procedimientos o análisis que le realizarán, el 26.5% casi siempre, el 10.3% a veces y el 2.9% indicó que casi nunca.

21

### *Explicación sobre el resultado de su atención*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	48	70.6
Casi siempre	15	22.1
A veces	5	7.4

Tabla			
Casi nunca		0	0.0
Nunca		0	0.0
	Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

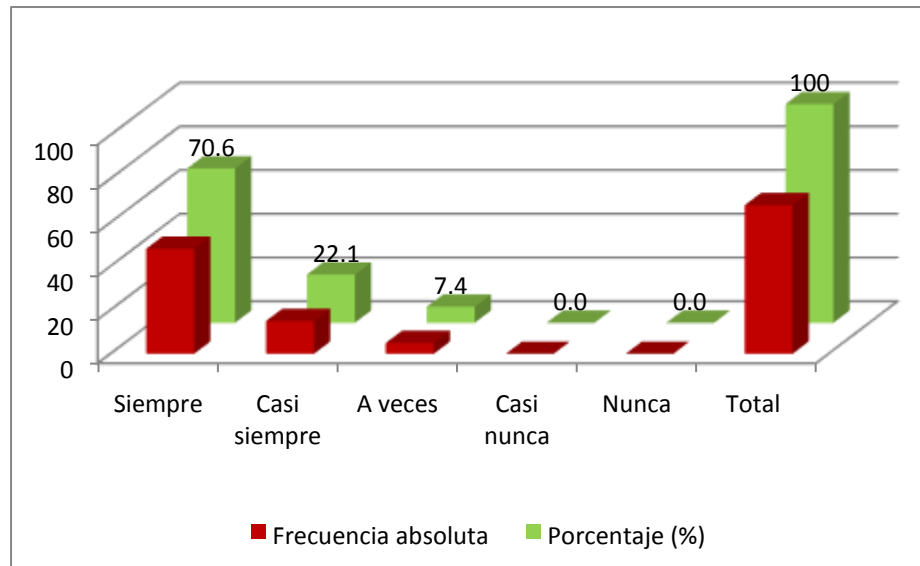


Figura 21. Gráfico de barras sobre explicación sobre el resultado de su atención.

### Interpretación:

En la tabla 21 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 70.6% señaló que siempre comprende la explicación que brinda el doctor sobre el resultado de su atención, el 22.1% casi siempre y el 7.4% indicó que a veces

22

### Explicación sobre los tratamientos

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	41	60.3
Casi siempre	18	26.5
A veces	7	10.3

Tabla

Casi nunca	2	2.9
Nunca	0	0.0
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

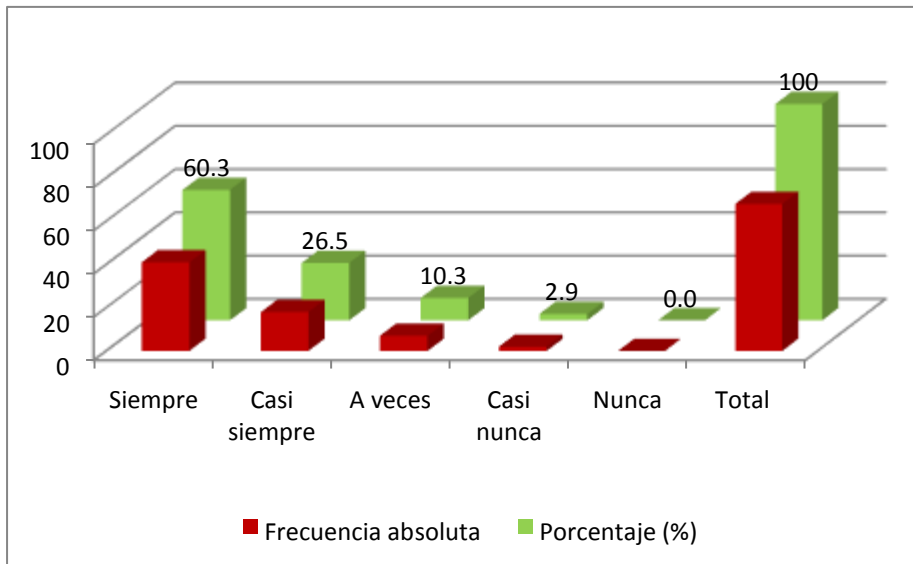


Figura 22. Gráfico de barras sobre explicación sobre los tratamientos

### Interpretación:

En la tabla 22 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 60.3% señaló que siempre comprende la explicación que el doctor le brinda sobre los tratamientos que debe seguir, el 26.5% casi siempre, el 10.3% a veces y el 2.9% indicó que casi nunca.

23

### *El servicio brindado satisface expectativas*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	23	33.8
Casi siempre	27	39.7
A veces	15	22.1
Casi nunca	3	4.4

Tabla			
Nunca		0	0.0
	Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

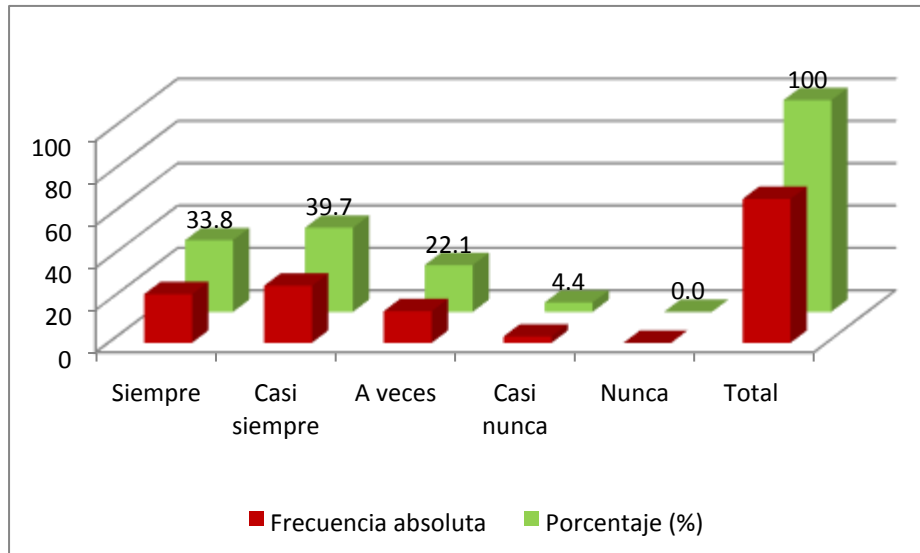


Figura 23. Gráfico de barras sobre el servicio brindado satisface expectativas.

### Interpretación:

En la tabla 23 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 39.7% señaló que casi siempre considera que el servicio que brinda el consultorio satisface sus expectativas, el 33.8% siempre, el 22.1% a veces y el 4.4% indicó que casi nunca.

24

### *Plan de funciones ante emergencias*

Ítem	Frecuencia absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	28	41.2
Casi siempre	23	33.8
A veces	14	20.6
Casi nunca	3	4.4

Tabla		
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

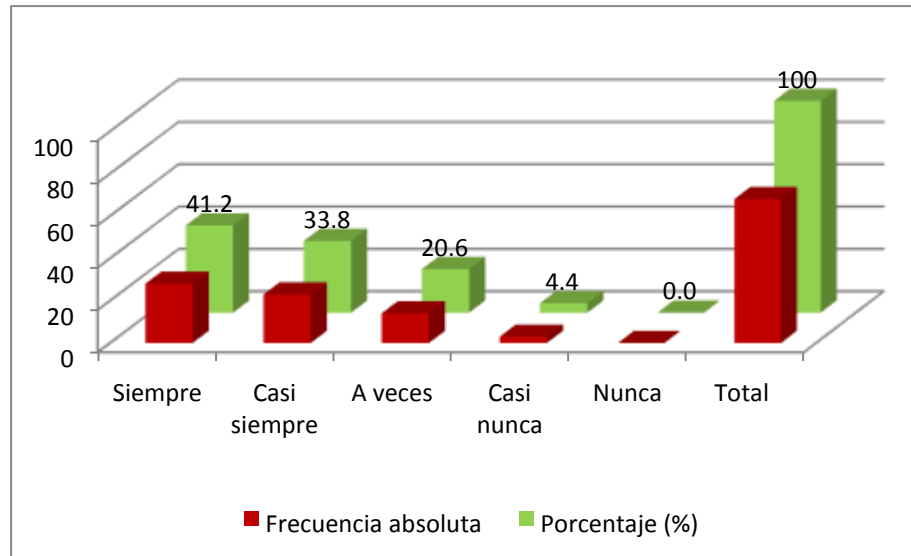


Figura 24. Gráfico de barras sobre plan de funciones ante emergencias

### Interpretación:

En la tabla 24 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 41.2% señaló que siempre el personal del consultorio trabaja con un plan de funciones para actuar ante emergencias, el 33.8% casi siempre, el 20.6% a veces y el 4.4% indicó que casi nunca.

25

### Implementación de nuevos equipos

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	42	61.8
Casi siempre	16	23.5
A veces	10	14.7

Tabla			
Casi nunca		0	0.0
Nunca		0	0.0
	Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

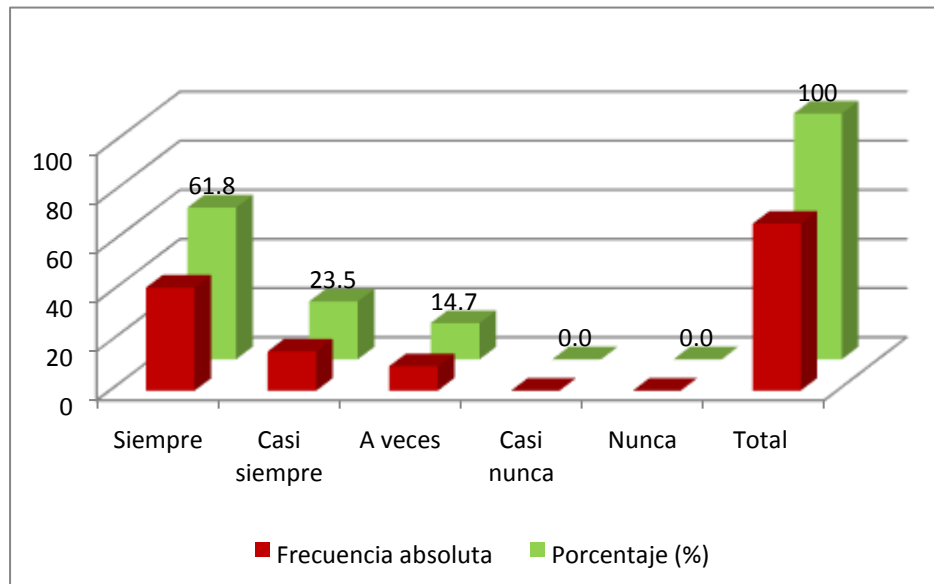


Figura 25. Gráfico de barras sobre implementación de nuevos equipos.

### Interpretación:

En la tabla 25 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 61.8% señaló que siempre el consultorio se interesa en obtener e implementar nuevos equipos para brindar un buen servicio a los pacientes, el 23.5% casi siempre y el 14.7% indicó que a veces.

26

### Recomendación de los servicios médicos

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	38	55.9
Casi siempre	19	27.9
A veces	7	10.3

Tabla			
Casi nunca		4	5.9
Nunca		0	0.0
	Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

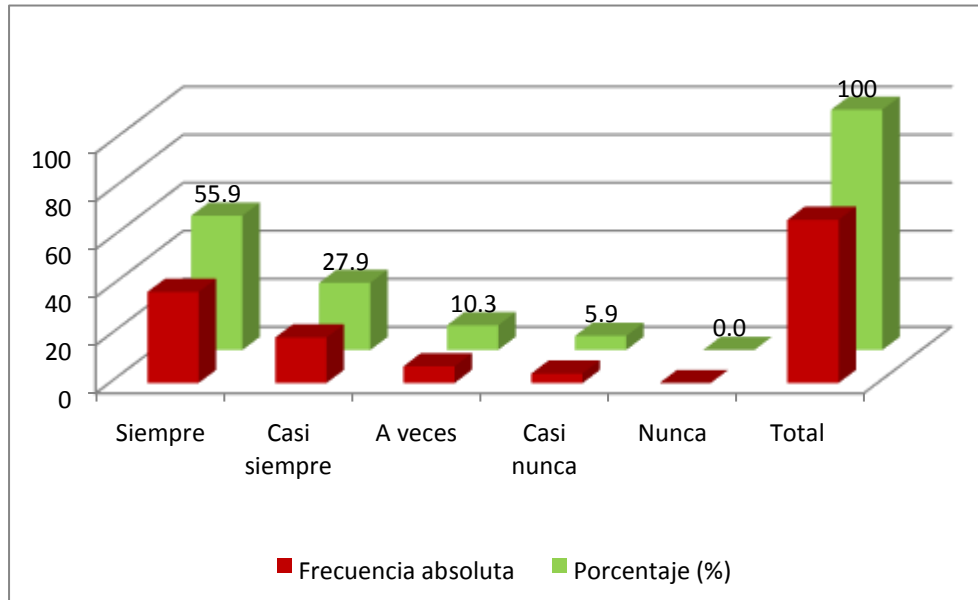


Figura 26. Gráfico de barras sobre recomendación de los servicios médicos

### Interpretación:

En la tabla 26 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 55.9% señaló que siempre recomendaría los servicios médicos que brinda el consultorio, el 27.9% casi siempre, el 10.3% a veces y el 5.9 indicó que casi nunca.

## Respecto a la atención al cliente

Tabla 27

### *Servicio prestado confiable*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	28	41.2
Casi siempre	23	33.8
A veces	14	20.6
Casi nunca	3	4.4
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

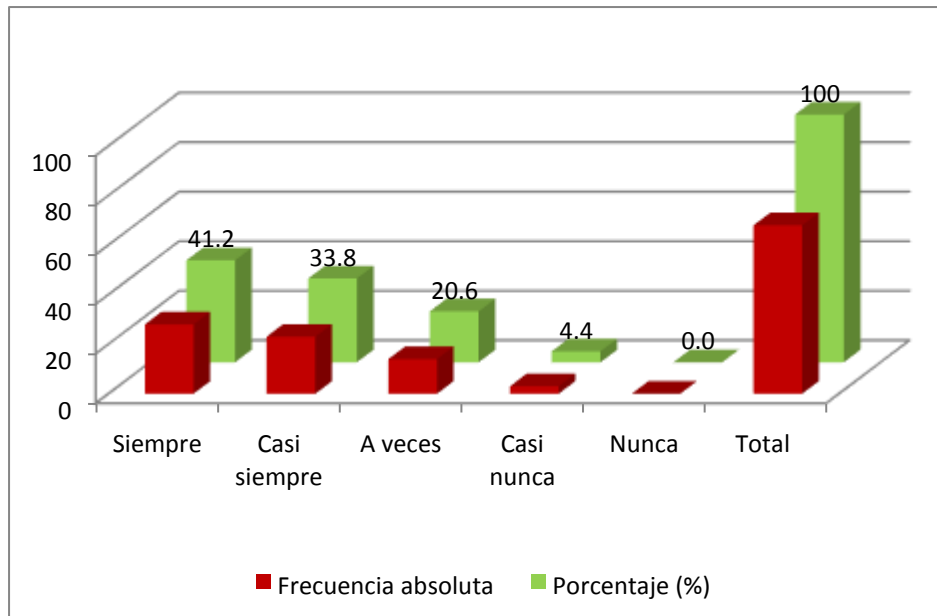


Figura 27. Gráfico de barras sobre servicio prestado confiable.

### **Interpretación:**

En la tabla 27 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 41.2% señaló que siempre considera que el servicio prestado en el consultorio es confiable, el 33.8% casi siempre, el 20.6 a veces y el 4.4% manifestó que casi nunca.



Tabla

*Atención accesible*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	29	42.6
Casi siempre	27	39.7
A veces	10	14.7
Casi nunca	2	2.9
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

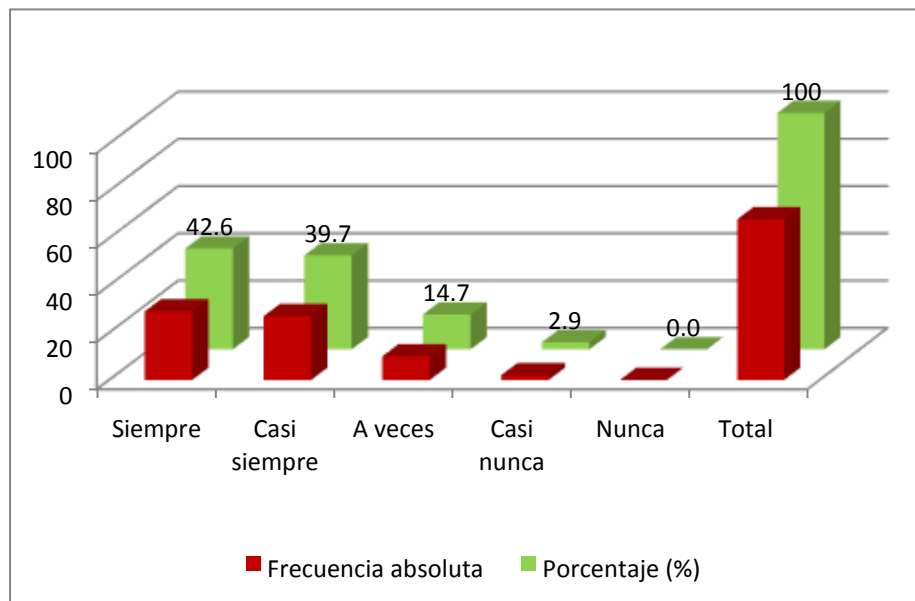


Figura 28. Gráfico de barras sobre atención accesible.

**Interpretación:**

En la tabla 28 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 42.6% señaló que siempre considera que la atención al cliente del consultorio es accesible, el 39.7% casi siempre, el 14.7% a veces y el 2.9% indicó que casi nunca.

Tabla

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	38	55.9
Casi siempre	19	27.9
A veces	7	10.3
Casi nunca	4	5.9
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

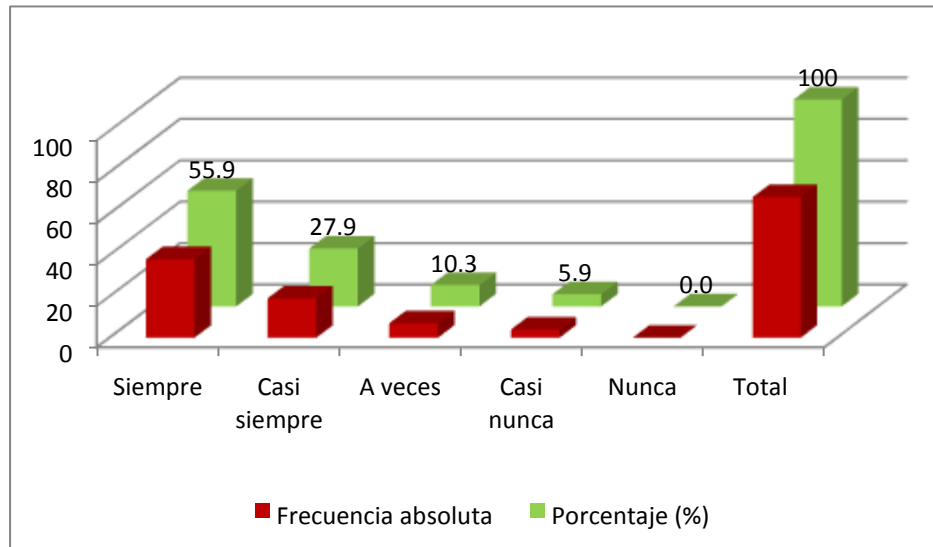


Figura 29. Gráfico de barras sobre atención profesional.

**Interpretación:**

En la tabla 29 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 55.9% señaló que siempre la atención brindada en el consultorio es profesional, el 27.9% casi siempre, el 10.3% a veces y el 5.9% consideró que casi nunca.

30

*Esperar mayor tiempo para ser atendido*

Ítem	Frecuencia absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	10	14.7
Casi siempre	13	19.1

Tabla

A veces	22	32.4
Casi nunca	9	13.2
Nunca	14	20.6
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

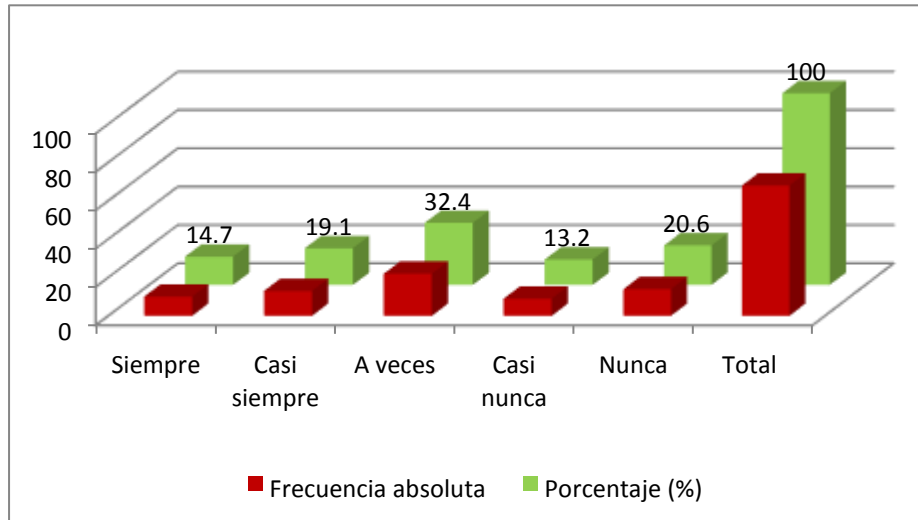


Figura 30. Gráfico de barras sobre esperar mayor tiempo para ser atendido.

### Interpretación:

En la tabla 30 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 32.4% señaló que a veces ha tenido que esperar mayor tiempo de lo que consideró para ser atendido, el 20.6% consideró que nunca, el 19.1% casi siempre, el 14.7% siempre y el 13.2% indicó que casi nunca.

### *Maltrato por el personal*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	6	8.8
Casi siempre	6	8.8
A veces	1	1.5

Tabla

Casi nunca	17	25.0
Nunca	38	55.9
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

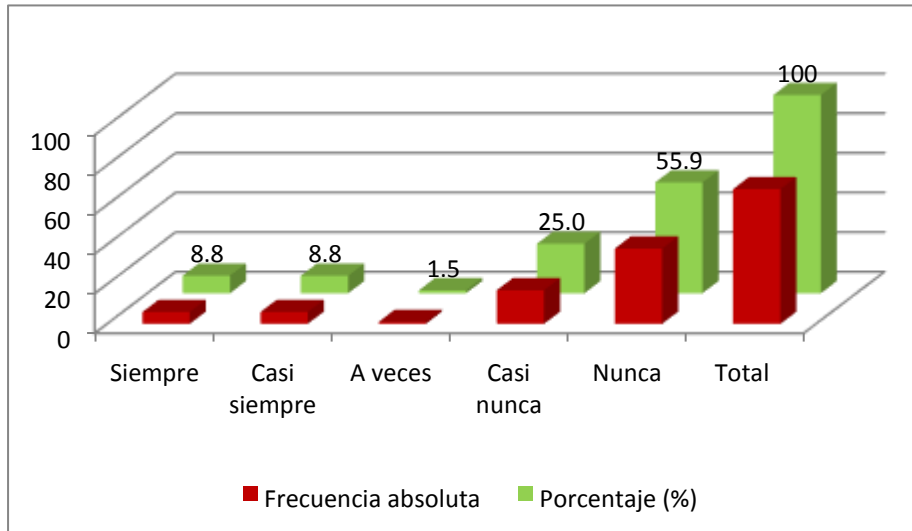


Figura 31. Gráfico de barras sobre maltrato por el personal.

**Interpretación:**

En la tabla 31 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 55.9% señaló que nunca ha recibido maltrato por parte del personal del consultorio, el 25.0% casi nunca, el 8.8% siempre, otro 8.8% indicó que casi siempre y el 1.5% indicó que a veces.

32

*Buena higiene y comodidad*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	49	72.1
Casi siempre	13	19.1
A veces	5	7.4
Casi nunca	1	1.5
Nunca	0	0.0
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

Tabla

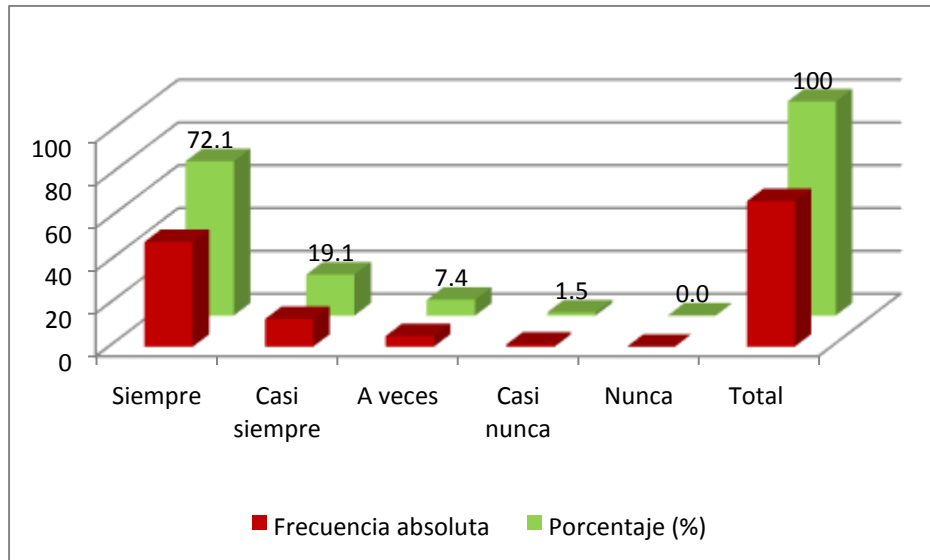


Figura 32. Gráfico de barras sobre buena higiene y comodidad.

**Interpretación:**

En la tabla 32 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 72.1% señaló que siempre en las instalaciones del consultorio se refleja una buena higiene y comodidad, el 19.1% casi siempre, el 7.4% a veces y el 1.5% indicó que casi nunca.

33

*Buena relación entre doctor y pacientes*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	20	29.4
Casi siempre	40	58.8
A veces	8	11.8
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

Tabla

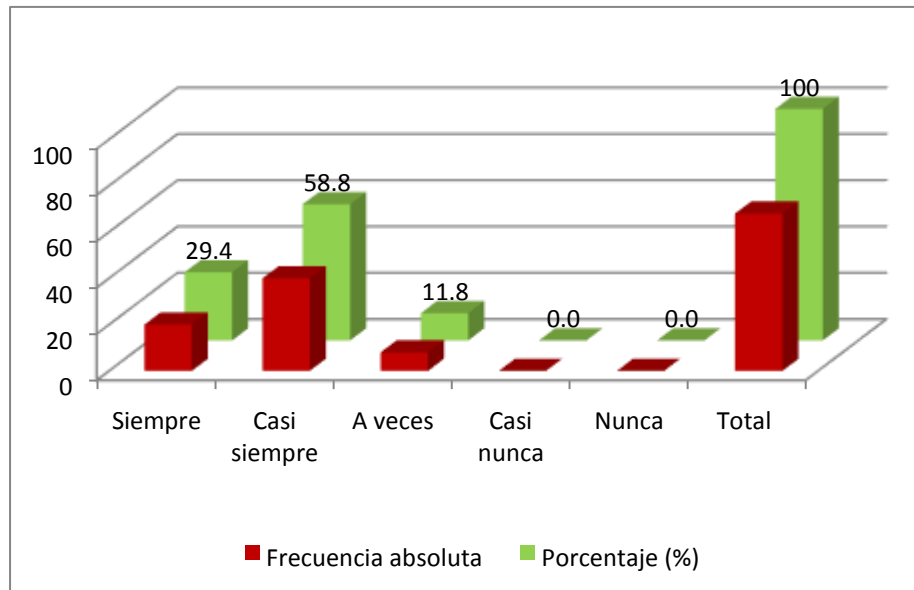


Figura 33. Gráfico de barras sobre buena relación entre doctor y pacientes

**Interpretación:**

En la tabla 33 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 58.8% señaló que casi siempre considera buena la relación entre el doctor y los pacientes, el 29.4% siempre y el 11.8% indicó que a veces.

34

*Conocer las necesidades*

Ítem	Frecuencia absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	42	61.8
Casi siempre	22	32.4
A veces	4	5.9
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

Tabla

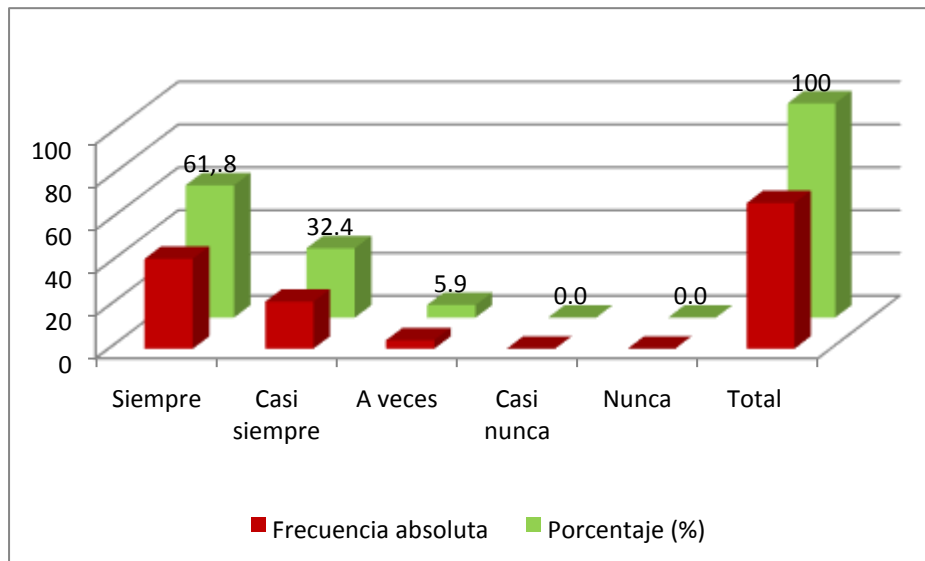


Figura 34. Gráfico de barras sobre conocer las necesidades

**Interpretación:**

En la tabla 34 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 61.8% señaló que siempre considera que el personal del consultorio se preocupa por conocer sus necesidades, el 32.4% casi siempre y el 5.9% a veces.

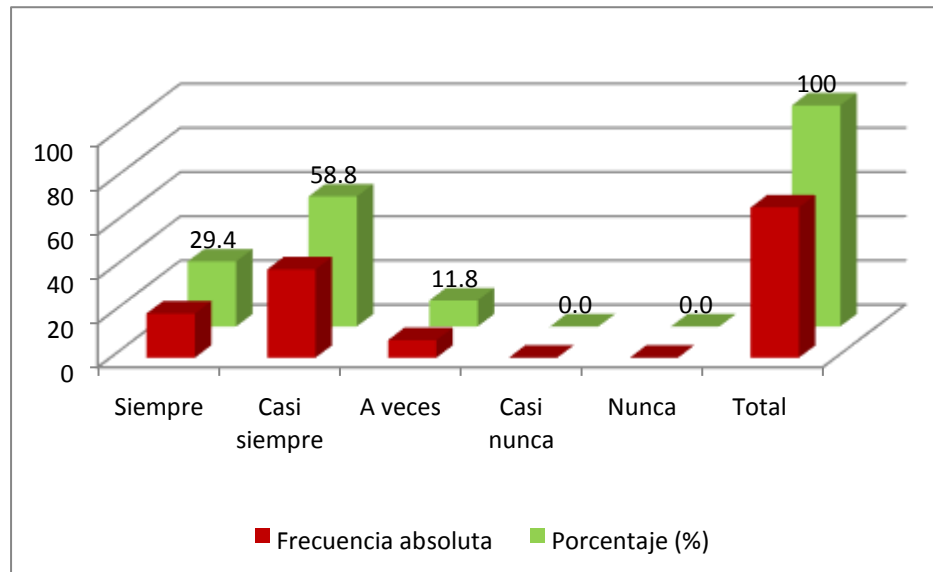
35

*Información entendible de los servicios*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	20	29.4
Casi siempre	40	58.8
A veces	8	11.8
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a las personas atendidas en el consultorio.

## Tabla



*Figura 35.* Gráfico de barras sobre información entendible de los servicios.

### **Interpretación:**

En la tabla 35 y en su respectivo gráfico se observa que de las 68 personas encuestadas el 58.8% señaló que casi siempre considera que el personal del consultorio le informa de manera entendible todos los servicios que ofrecen, el 29.4% siempre y el 11.8% indicó que a veces.



## 4.2 Análisis de resultados

### 4.2.1 Respecto a la calidad de servicio

- ✦ En la tabla 1 el 44.1% manifestó que siempre el consultorio cuenta con las salas y/o ambientes disponibles. Este resultado discrepa con Arrascue & Segura (2016) quién concluyó que el 77.78% estuvo solo de acuerdo con los ambientes de la clínica. Según Matsumoto (2014) indica que los elementos tangibles son las instalaciones físicas.
- ✦ En la tabla 2 el 39.7% manifestó que siempre el consultorio cuenta con todos los equipos suficientes. Este resultado es cercano con Flores & Soto (2016) quién concluyó que el 33.83% respondió que casi siempre el personal de salud cuenta con los equipos y materiales necesarios. Según Matsumoto (2014) indica que los elementos tangibles son los equipos.
- ✦ En la tabla 3 el 42.6% señaló que siempre el personal comunica y orienta al paciente y familiares. Este resultado coincidente con Serrano (2018) quién concluyó que el 66.7% estuvo satisfecho que hay personal para informar y orientar a los pacientes. Según Matsumoto (2014) el personal es pieza importante en la calidad de servicio.
- ✦ En la tabla 4 el 70.6% señaló que siempre los letreros y flechas orientan y guían al paciente. Este resultado coincidente con Serrano (2018) quien concluyó que el 69.2% estuvo satisfecho porque los carteles, letreros y flechas orientan a los pacientes. Según Matsumoto (2014) indica que los elementos tangibles son los equipos.

- ✦ En la tabla 5 el 48.5% señaló que siempre el doctor atiende en el horario programado. Este resultado coincidente con Serrano (2018) quién concluyó que el 66.7% estuvo satisfechos con la atención brindada en el horario programado. Matsumoto (2014) indica que fiabilidad es dar un servicio prometido.
- ✦ En la tabla 6 el 57.4% señaló que casi siempre el consultorio cumple con lo ofrecido. Este resultado discrepa con Moreno (2018) quién concluyó que el 90% estuvieron totalmente de acuerdo con lo que se ofrece al momento de contratar el servicio. Matsumoto (2014) indica que fiabilidad es cumplir con las promesas ofrecidas.
- ✦ En la tabla 7 el 63.2% señaló que siempre las citas se encontraron disponibles y con mucha facilidad. Este resultado coincide con Serrano (2018) quien concluyó que el 55.0% estuvo satisfecho porque encontraron citas disponibles y se obtienen con facilidad. Matsumoto (2014) indica que en la fiabilidad se considera el suministro del servicio.
- ✦ En la tabla 8 el 52.9% señaló que siempre el personal explica y orienta los trámites y pasos para la atención. Este resultado discrepa con Serrano (2018) quién concluyó que el 51.67% dijo que personal no orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención. Matsumoto (2014) indica que fiabilidad se refiere a la solución de problemas.
- ✦ En la tabla 9 el 52.9% señaló que casi siempre los precios van acorde con los servicios que ofrecen. Este resultado coincide con Jiménez (2014) quién concluyó que el 64% mencionó que el nivel de precios es buena. Al respecto Matsumoto (2014) indica que fiabilidad se refiere a la fijación de precios.

- ✦ En la tabla 10 el 54.4% señaló que siempre el personal está dispuesto a brindar apoyo. Este resultado discrepa con Flores & Soto (2016) quien concluyó que el 36.09% dijo a veces el personal le atiende rápida y oportunamente. Matsumoto (2014) indica que capacidad de respuesta es la disposición para ayudar.
- ✦ En la tabla 11 el 35.5% señaló que casi nunca la recepción y el registro para la atención es de inmediato. Este resultado coincide con Serrano (2018) quien concluyó que el 55.00% no están satisfechos con la atención ya que no es rápida. Matsumoto (2014) indica que capacidad de respuesta es brindar un servicio rápido.
- ✦ En la tabla 12 el 54.4% señaló que siempre la atención para tomarse exámenes radiológicos es rápida. Este resultado discrepa con Serrano (2018) quien concluyó que el 56.67% se siente insatisfecho con la atención para la tomarse los exámenes ya que no es tan rápida. Matsumoto (2014) indica que capacidad de respuesta es brindar atención a las solicitudes.
- ✦ En la tabla 13 el 54.4% señaló que siempre comprende las explicaciones que dan los enfermeros. Este resultado es cercano con Moreno (2018) quien concluyó que el 90% está de acuerdo que el personal se encarga de explicar y despejar las dudas que se presenten durante el servicio contratado. Matsumoto (2014) indica que capacidad de respuesta es responder las preguntas y quejas.
- ✦ En la tabla 14 el 60.3% señaló que siempre el examen físico completo y minucioso motiva su atención. Este resultado coincide con Serrano (2018) quien concluyó que el 77.5% se muestra satisfecho respecto al examen físico

completo y minucioso que motiva su atención. Matsumoto (2014) indica que conocimiento brinda seguridad.

- ✦ En la tabla 15 el 57.4% señaló que siempre se respeta la privacidad de la atención. Este resultado coincide con Flores & Soto (2016) quien indicó que el 42,86% respondieron siempre brindaron la adecuada privacidad durante la atención. Matsumoto (2014) indica que la seguridad es dar credibilidad.
- ✦ En la tabla 16 el 79.4% indicó que siempre el doctor brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas. Este resultado coincide con Moreno (2018) quien dijo que el 90% están de acuerdo en que el personal encargue de explicar y despejar las dudas. Quispe (2015) dice que seguridad es la amabilidad.
- ✦ En la tabla 17, el 72.1% señaló que siempre el doctor inspira confianza. Este resultado coincide con Serrano (2018) quien concluyó que el 58.3% se muestra satisfecho con la confianza que le inspira el doctor. Matsumoto (2014) indica que la seguridad es confianza.
- ✦ En la tabla 18, el 60.3% señaló que siempre el personal trata con respeto y amabilidad. Este resultado discrepa con Flores & Soto (2016) quien indicó que el 36.09% que a veces el personal del hospital le trata con amabilidad. Quispe (2015) detalla que empatía es brindar atención individualizada.
- ✦ En la tabla 19 el 70.6% señaló que siempre el doctor muestra interés en solucionar y mejorar el problema. Este resultado discrepa con Flores & Soto (2016) quien concluyó que el 38.35% indicó que a veces el personal mostró interés para solucionar su problema. Quispe (2015) detalla que empatía es entender a los demás.

- ✦ En la tabla 20 el 60.3% señaló que siempre comprende la explicación que el doctor brinda. Este resultado coincide con Serrano (2018) quien concluyó que el 67.5% comprende la explicación que el médico le brinda. Quispe (2015) detalla que empatía es aliviar la necesidad de la otra persona.
- ✦ En la tabla 21 el 70.6% señaló que siempre comprende la explicación que brinda sobre el resultado de su atención. Este resultado coincide con Serrano (2018) que el 70.8% se siente satisfecho, comprende la explicación que el médico brinda sobre el problema de salud o resultado de atención. Quispe (2015) detalla que empatía es aliviar la necesidad de la otra persona.
- ✦ En la tabla 22 el 60.3% señaló que siempre comprende la explicación sobre los tratamientos. Este resultado coincide con Serrano (2018) quien dijo que el 76.7% están satisfechos con la explicación que brinda el medico sobre el tratamiento. Quispe (2015) detalla que empatía cumple las funciones motivación e información.
- ✦ En la tabla 23 el 39.7% señaló que casi siempre el servicio satisface sus expectativas. Este resultado coincide con Arrascue & Segura (2016) quien concluyó 75.00% está de acuerdo que ha superado sus expectativas. Alburqueque (2017) detalla que la satisfacción es importarte.
- ✦ En la tabla 24 el 41.2% señaló que siempre el personal trabaja con un plan de funciones para emergencias. Este resultado discrepa con Avila & Malambo (2014) que concluyó el 67.96% opinó que existe una deficiencia en el tiempo dedicado por el recurso humano al paciente. Alburqueque (2017) detalla que la mejora continua se sustenta en el enfoque a las personas.

- ✦ En la tabla 25 el 61.8% señaló que siempre el consultorio se interesa en obtener e implementar nuevos equipos. Este resultado discrepa con Flores & Soto (2016) quien detalla que el 43.61% de los pacientes mencionan que a veces cuentan con equipos modernos. Alburqueque (2017) detalla que en la planificación se toma en cuenta los recursos para conseguir los resultados deseados.
- ✦ En la tabla 26 el 55.9% señaló que siempre recomendaría los servicios médicos. Este resultado discrepa con Flores & Soto (2016) quien indicó que el 31.58% casi siempre recomendaría a un familiar o amigo que se atienda en el hospital. Alburqueque (2017) detalla que en la fidelización se acude a la comunicación comercial.

#### **4.2.2 Respecto a la atención al cliente**

- ✦ En la tabla 27 el 41.2% señaló que siempre el servicio prestado en el consultorio es confiable. El resultado coincide con Chang (2014) quien concluyó que el 58% indicó que cumplió sus expectativas el servicio que le brindó. Alburqueque (2017) detalla que la calidad brinda confianza.
- ✦ En la tabla 28 el 42.6% señaló que siempre considera que la atención al cliente del consultorio es accesible. Este resultado discrepa con Alburqueque (2017) quien concluyó que el 59% considera que a veces el servicio de atención al cliente de la clínica es accesible. En la teoría Alburqueque (2017) detalla que la accesibilidad es abrir vías de atención al cliente.
- ✦ En la tabla 29 el 55.9% señaló que siempre la atención brindada es profesional. Este resultado coincide con Moreno (2018) quien concluyó que

el 60% de los clientes están de acuerdo en que el personal médico utiliza uniforme. Albuquerque (2017) detalla que el profesionalismo ayuda a dar un mejor servicio.

- ✦ En la tabla 30 el 32.4% señaló que a veces ha tenido que esperar mayor tiempo de lo que consideró para ser atendido. Este resultado discrepa con Piedrasanta (2014) quien concluyó que el 85% cuenta con un sistema de control para minimizar el tiempo de espera. Albuquerque (2017) detalla que la diligencia permite que la atención se preste rápida.
- ✦ En la tabla 31 el 55.9% señaló que nunca ha recibido mal trato por parte del personal del consultorio. Este resultado discrepa con Chang (2014) quien dijo el 49% calificó el trato como bueno. Albuquerque (2017) detalla que la cortesía muestra respeto hacia el cliente.
- ✦ En la tabla 32 el 72.1% señala que siempre en las instalaciones del consultorio se refleja una buena higiene y comodidad. Este resultado coincide con Astohuaman (2017) quien concluyó que el 52,94% manifestó si cuenta con instalaciones adecuadas para las atenciones médicas. Albuquerque (2017) detalla los elementos físicos deben estar en perfecto uso que generen un ambiente de confianza.
- ✦ En la tabla 33 el 58.8% señaló que casi siempre es buena la relación entre el doctor y los pacientes. Este resultado es cercano a Piedrasanta (2014) quien concluyó que 98% consideró que sus colaboradores tienen una relación agradable con los pacientes. Meléndez (2016) detalla que los profesionales ofrecer un trato al cliente más directo y personalizado.

- ✦ En la tabla 34 el 61.8% señaló que siempre el personal se preocupa por conocer sus necesidades. Estos resultados discrepan con Aldana (2018) quien indicó que el 88,78% se encuentra en desacuerdo, no se preocupan por conocer sus necesidades en la atención. Cabada (2018) detalla que se debe averiguar qué es lo que quiere el cliente, y determinar sus necesidades.
- ✦ En la tabla 35 el 58.8% señaló que casi siempre el personal informa de manera entendible los servicios. Este resultado es cercano con Piedrasanta (2014) quien dijo que el 92% respondió que el personal sí trabaja en equipo y se refleja en los servicios que ofrecen. Castillo (2018) indica que generar lasos entre los servicios genera la continuidad del uso de servicios.

## **V. CONCLUSIONES**

- Con relación a las dimensiones de la calidad que usa el consultorio integral Virgen del Cobre, distrito Ignacio Escudero, año 2018, se tiene que como seguridad siempre el personal es amable por el tiempo necesario que brinda para contestar dudas o preguntas; el doctor inspira confianza; como empatía muestra interés en solucionar el problema de salud, su explicación sobre los tratamientos es comprendida por los pacientes; los materiales como elementos tangibles orientan y guían correctamente al paciente; el suministro como fiabilidad permite que las citas se encuentren disponibles y obtengan con facilidad; como atención cuidadosa en la empatía el personal trata con respeto y amabilidad; los pacientes comprenden las explicaciones de los procedimientos, los tratamientos a seguir de acuerdo a los resultados; el



conocimiento como seguridad permite tener exámenes físicos completos y minuciosos; da credibilidad ya que se respeta la privacidad de la atención como seguridad; el cumplimiento como fiabilidad ofrece los servicios contratados.

- Respecto a la importancia de la calidad de servicio en el consultorio integral Virgen del Cobre, distrito Ignacio Escudero, año 2018, hay interés en obtener e implementar nuevos equipos en la planificación de recursos; mediante la comunicación comercial como fidelización los servicios médicos del consultorio son recomendados.
  
- Se describieron las pautas de comunicación de la atención al cliente en el consultorio integral Virgen del Cobre, distrito Ignacio Escudero, año 2018 como ambientación que el consultorio siempre refleja buena higiene y comodidad que le permite tener un ambiente de confianza; la atención brindada por todo el personal del consultorio es profesional. De otra parte se tiene que los pacientes no reciben mal trato por parte del personal, son tratados con respeto y cortesía.
  
- Se describieron las estrategias de la atención al cliente en el consultorio integral Virgen del Cobre, distrito Ignacio Escudero, año 2018, con relación a evaluar las necesidades el personal del consultorio se preocupa en conocer y determinar las necesidades de los pacientes; se aprovecha la proximidad con el trato para que el doctor tenga una buena relación con los pacientes; en la continuidad del uso de los servicios el personal del consultorio informa todos los servicios que se ofrecen.

## RECOMENDACIONES

- ✚ Al doctor representante del consultorio integral Virgen del Cobre se recomienda seguir adquirir más equipos modernos para la atención de los pacientes, implementar más salas y ambientes disponibles para el servicio.
  
- ✚ Se recomienda para el plan de funciones que el personal sea constantemente capacitado para potencializar sus habilidades y destrezas, los servicios que ofrecen deben ser competitivos, evaluar estratégicamente para cubrir con las expectativas de los pacientes.
  
- ✚ La recepción y el registro se recomienda darse de inmediato para no generar molestia en el paciente. El tiempo de atención en algunos pacientes puede tomar mayor tiempo, por lo que se recomienda al personal encargado acercarse al paciente en espera de su atención, y explique la razón por la cual se ha presentado esta demora y ofrecer las disculpas del caso. Se recomienda que el personal especializado que labora dentro del consultorio, los encargados del área recepción y registro presten mayor atención en el momento que las personas ingresen al consultorio, para posteriormente hacerles la invitación a acercarse y registrarlos para que sean atendidos como corresponde, con la finalidad de que el paciente tenga reciba atención de inmediato, y ayuda por parte del personal profesional.

## PROPUESTA DE MEJORA

<b>ASPECTO A MEJORAR</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>ACTIVIDAD DEL PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Sala de recepción pequeña	Ampliación de sala de recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración del presupuesto</li> <li>- Contrato con empresa constructora</li> <li>- Compra equipo mobiliarios (sillas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir y brindar mejor servicio a los pacientes.</li> <li>- Obtener mayor demanda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente</li> <li>- Doctor</li> </ul>
La atención en recepción y el registro debe ser rápida	Atención inmediata para la recepción y registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación al personal sobre atención al cliente.</li> <li>- Contacto con profesional especialista en recursos humanos.</li> </ul>	Lograr que el 100% de pacientes reciba atención y registro de inmediato sin ninguna demora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente</li> <li>- Doctor</li> </ul>

### ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alburqueque Gutierrez, G. (2017). *Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del servicio de atención al cliente en la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C del distrito de Sullana año 2017*. Sullana.

Aldana Huamán, K. V. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL FINANCIAMIENTO EN LAS MYPE DEL RUBRO LIBRERÍAS DEL MERCADO MODELO CENTRAL DE PIURA, AÑO 2018*. Piura.

Arrascue Delgado, J. E., & Segura Cardozo, E. B. (2016). *GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA CLINICA DE FERTILIDAD DEL NORTE "CLINIFER" CHICLAYO-2015*. Pimentel.

Astohuaman Huaranga, A. D. (2017). *GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES SECTOR SERVICIOS, CLÍNICAS, DISTRITO DE CALLERIA, AÑO 2017*. PUCALLPA.

Avila Parra, M., & Malambo Trillos, Y. (2014). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD QUE BRINDA EL LABORATORIO CLÍNICO DE LA ESE CENTRO DE SALUD CON CAMA VITALIO SARA CASTILLO DEL MUNICIPIO DE SOPLAVIENTO BOLÍVAR EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013*. CARTAGENA.

Cabada, S. (14 de Agosto de 2018). *5 estrategias de servicio al cliente*. Obtenido de EAE Business School: <https://retos-directivos.eae.es/5-estrategias-de->

servicio-al-cliente/

Cartuccia, L. (14 de Junio de 2009). *Factores Sociales y Cultura en Salud*. Obtenido de Capacitacion Virtual – Salud Publica y Auditorias Medicas.

Castillo Salazar, R. N. (24 de Enero de 2018). *10 ESTRATEGIAS EN SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE*. Obtenido de CASTILLO Consultoría Empresaria: <https://consultoriaempresarialcastillo.com/2018/01/24/10-estrategias-servicioatencion-al-cliente/>

Chang Figueroa, J. J. (Junio de 2014). “*ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE MALACATÁN SAN MARCOS*”. Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

Chávez Cruz, A. L., & Molina Regalado, J. L. (2015). “*EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD MEDIANTE EL MODELO DE AVEDIS DONABEDIAN, EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PARAVIDA DE JULIO A DICIEMBRE 2014*.”. San Salvador.

Comité Institucional de Ética en Investigación. (2016). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*. Chimbote.

Conde Lobaton, S., Tipiciano Tasayco, E., & Zamora Atuncar, I. (2012). *Calidad en los servicios de salud*. Obtenido de Monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos94/calidad-servicios-salud/calidadservicios-salud.shtml>

- El Comercio. (14 de Agosto de 2018). Declaran en emergencia sanitaria 198 establecimientos de salud de Lima. *El Comercio*.
- El Peruano. (15 de Marzo de 2018). La incertidumbre política afecta la expansión del Perú. *Diario El Peruano*.
- Flores Rivas, J., & Soto Godoy, T. M. (2016). “*EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA 2015*”. Huancavelica.
- Gestión. (29 de Agosto de 2017). Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud. *Gestión.pe*.
- Gestión. (15 de Junio de 2018). Economía peruana creció 7.81% en abril y sumó 105 meses de avance seguido. *Gestión.pe*.
- González Chong, S. J. (2014). “*ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA DE QUINTO AÑO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ, SEPTIEMBRE 2013 A ENERO 2014*”. Quito: Tesis para obtención de Magister en Gerencia y Auditoría de Servicios de Salud Bucal.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hidalgo Quevedo, R. K. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario de Santa*

*Inmaculada Centro de Diálisis SAC- Piura 2015. Piura.*

Huarcaya Huisa, R. L. (2015). *PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL I SANTA MARGARITA DE ANDAHUAYLAS, 2015.* Andahuaylas.

James R., E., & Lindsay, W. (2005). *Administración y control de la calidad.* Uuniversidad Nacional Autonoma de Honduras.

Jiménez Peña, M. d. (2014). *CARACTERIZACIÓN DE COMPETITIVIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPE RUBRO BOTICAS A.A.H.H SANTA ROSA - PIURA, 2013.* Piura.

La República. (13 de Agosto de 2015). *Minsa publicó reglamento que establece los derechos de los pacientes.* La República. Obtenido de La República.

Maldonado Chacón, A. P. (2014). *CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS/CLIENTES DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEL SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO LA PAZ, SEPTIEMBRE 2013.* La Paz.

Meléndez, L. (25 de Agosto de 2016). *Estrategias Comerciales: Mejora la atención al cliente.* Obtenido de SPACE-KID: <https://space-kid.com/estrategiascomerciales-mejora-la-atencion-al-cliente/>

Moreno Escobedo, F. E. (2018). *CARACTERISTICAS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS VETERINARIAS DE LA CIUDAD DE SULLANA AÑO 2018.* Sullana.

Morone, G. (s.f). *Métodos y técnicas de la investigación.* Obtenido de

[http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias\\_investigacion.pdf](http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf)

Navarro, G. (12 de Mayo de 2016). *¿Por qué es importante la calidad del servicio al cliente?* Obtenido de Sé UNITEC:

<https://blogs.unitec.mx/vida-universitaria/por-que-es-importante-la-calidad-del-servicio-al-cliente>

Novoa Orbe, D. L. (2016). *ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA DE LA EXPLOTACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES, LA ECOLOGÍA Y EL MEDIO AMBIENTE EN EL PERÚ*. Obtenido de UNIVERSIDAD

RICARDO PALMA:

[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1118/1/novoa\\_od.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1118/1/novoa_od.pdf)

Núñez Tobías, L. N., & Juárez Mancilla, J. (2018). *Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente*. 3C Empresa.

Paris, J. (08 de Junio de 2015). Todos (casi) enfermos; más del 95% de la población mundial tiene problemas de salud. *20 MINUTOS EDITORA, S.L.*

Piedrasanta Herrera, M. L. (2014). *SERVICIO AL CLIENTE EN CLÍNICAS MÉDICAS ODONTOLÓGICAS DE LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO*.

Quetzaltenango.

PORTAFOLIO. (05 de Diciembre de 2016). *Tecnología al servicio de la salud*.

Obtenido de Portafolio: <https://www.portafolio.co/innovacion/tecnologia-alservicio-de-la-salud-502059>

Quispe Pérez, Y. (2015). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL*



*USUARIO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL HUGO PESCE PECETTO ANDAHUAYLAS - 2015.*  
Andahuaylas.

Redhead García, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Recuperado el 07 de Diciembre de 2018, de Cybertesis UNMSM: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>

Reyes Morales, H., Flores Hernández, S., Saucedo Valenzuela, A., Vértiz Ramírez, J., Juárez Ramírez, C., J Wirtz, V., & Pérez Cuevas, R. (2013). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México*. Obtenido de SciELO - Scientific Electronic Library Online: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342013000800005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000800005)

Saavedra Ortiz, J. V., & Bustamante Guaranda, M. L. (2017). *SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA HOSPITAL REGIONAL II - 2 TUMBES 2017*. Tumbes.

Sausa, M. (17 de Febrero de 2018). *Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos*. Diario Perú 21.

Serrano Martínez, M. B. (2018). *Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017*. Perú.

Sifuentes León, O. G. (2017). *SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL*

*CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO.* Trujillo.

Tejada de Rivero, D. (2 de Julio de 2018). *La historia de la Conferencia de AlmaAta.*

Obtenido de Alma-Ata:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2304-](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-)

51322018000300008

Vivas Márquez, G. (2010). *SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.* Obtenido de

Universidad de Belgrano:

<https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clas>

e1\_clientes.pdf

# ANEXOS

### ANEXO 01: Consolidado de Resultados

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUB DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS	RESULTADOS %						ANTECEDENTES
					siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca	Total	
					5	4	3	2	1		
CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIONES	Elementos Tangibles	INSTALACIONES FÍSICAS	¿El consultorio cuenta con salas y/o ambientes disponibles para el servicio que le ofrecen?	44.1	27.9	26.5	1.5	0.0	100	Arrascue & Segura (2016)
			EQUIPOS	¿El consultorio cuenta con todos los equipos suficientes para la atención de los pacientes?	39.7	29.4	30.9	0.0	0.0	100	Flores & Soto (2016)
			PERSONAL	¿El personal comunica y orienta al paciente y familiares durante la visita en el consultorio?	42.6	38.2	19.1	0.0	0.0	100	Serrano (2018)
			MATERIALES	¿Los letreros y flechas de indicación orientan y guían correctamente al paciente a dirigirse a las habitaciones especializadas del consultorio?	70.6	22.1	7.4	0.0	0.0	100	Serrano (2018)
		Fiabilidad	SERVICIO PROMETIDO	¿El doctor le atendió en el horario programado?	48.5	38.2	13.2	0.0	0.0	100	Serrano (2018)
			CUMPLIMIENTO	¿El consultorio cumple con lo ofrecido en los servicios contratados?	33.8	57.4	8.8	0.0	0.0	100	Moreno (2018)
			SUMINISTRO DEL SERVICIO	¿Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con mucha facilidad?	63.2	27.9	7.4	1.5	0.0	100	Serrano (2018)
			SOLUCIÓN DEL PROBLEMAS	¿El personal del consultorio le explica y orienta de manera clara acerca de los trámites y pasos para la debida atención en consulta externa?	52.9	45.6	1.5	0.0	0.0	100	Serrano (2018)
			FIJACIÓN DE PRECIOS	¿Considera que los precios van acorde con los servicios que le ofrecen?	39.7	52.9	7.4	0.0	0.0	100	Jiménez (2014)
		Capacidad de respuesta	DISPOSICIÓN PARA AYUDAR	¿El personal del consultorio está dispuesto a brindar apoyo a los pacientes?	54.4	29.4	16.2	0.0	0.0	100	Flores & Soto (2016)
			SERVICIO RÁPIDO	¿La recepción y el registro correspondiente para la atención a los pacientes se dan de inmediato?	29.4	8.8	23.5	35.3	2.9	100	Serrano (2018)

			ATENCIÓN A SOLICITUDES	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros)	54.4	29.4	16.2	0.0	0.0	100	Serrano (2018)
				se da de manera rápida?							
			PREGUNTAS Y QUEJAS	¿Usted comprende las explicaciones que le dan los enfermeros acerca de las actividades diarias que debe realizar para la mejora de su salud?	54.4	29.4	16.2	0.0	0.0	100	Moreno (2018)
		Seguridad	CONOCIMIENTO	¿El doctor realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?	60.3	26.5	10.3	2.9	0.0	100	Serrano (2018)
			CREDIBILIDAD	¿Se respeta la privacidad de la atención a los pacientes de manera personal?	57.4	20.6	22.1	0.0	0.0	100	Flores & Soto (2016)
			AMABILIDAD	¿El doctor brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	79.4	13.2	7.4	0.0	0.0	100	Moreno (2018)
			CONFIANZA	¿El doctor que le atiende le inspira confianza?	72.1	20.6	5.9	1.5	0.0	100	Serrano (2018)
		Empatía	ATENCION CUIDADOSA	¿El personal del consultorio le trata con respeto y amabilidad?	60.3	26.5	10.3	2.9	0.0	100	Flores & Soto (2016)
			ENTENDER	¿El doctor muestra interés en solucionar y mejorar el problema en su salud?	70.6	22.1	7.4	0.0	0.0	100	Flores & Soto (2016)
			NECESIDAD	¿Comprende usted la explicación que el doctor brinda respecto a los procedimientos o análisis que le realizarán?	60.3	26.5	10.3	2.9	0.0	100	Serrano (2018)
			COMPRENSIÓN	¿Usted comprende la explicación que brinda el doctor sobre el resultado de su atención?	70.6	22.1	7.4	0.0	0.0	100	Serrano (2018)
			MOTIVACIÓN E INFORMACIÓN	¿Comprende usted la explicación que el doctor le brinda sobre los tratamientos que debe seguir?	60.3	26.5	10.3	2.9	0.0	100	Serrano (2018)
IMPORTANCIA	Satisfacción	RESULTADOS	¿Considera usted que el servicio que brinda el consultorio satisface sus expectativas?	33.8	39.7	22.1	4.4	0.0	100	Arrascue & Segura (2016)	
	Mejora Continua	ENFOQUE EN LAS PERSONAS	¿El personal del consultorio trabaja con un plan de funciones para actuar ante emergencias?	41.2	33.8	20.6	4.4	0.0	100	Ávila & Malambo (2014)	

		Planificación	RECURSOS	¿El consultorio se interesa en obtener e implementar nuevos equipos para brindar un buen servicio a los pacientes?	61.8	23.5	14.7	0.0	0.0	100	Flores & Soto (2016)
		Fidelización	COMUNICACIÓN COMERCIAL	¿Recomendaría usted los servicios médicos que brinda el consultorio?	55.9	27.9	10.3	5.9	0.0	100	Flores & Soto (2016)
ATENCIÓN AL CLIENTE	PAUTAS DE COMUNICACIÓN	Calidad	CONFIANZA	¿Considera que el servicio prestado en el consultorio es confiable?	41.2	33.8	20.6	4.4	0.0	100	Chang (2014)
		Accesibilidad	ATENCIÓN PERSONAL	¿Considera usted que la atención al cliente del consultorio es accesible?	42.6	39.7	14.7	2.9	0.0	100	Alburquerque (2017)
		Profesionalidad	PROFESIONALISMO	¿Cree usted que la atención brindada en el consultorio es profesional?	55.9	27.9	10.3	5.9	0.0	100	Moreno (2018)
		Diligencia	RÁPIDEZ	¿Ha tenido que esperar mayor tiempo de lo que consideró para ser atendido?	14.7	19.1	32.4	13.2	20.6	100	Piedrasanta (2014)
		Cortesía	RESPECTO	¿Ha recibido mal trato por parte del personal del consultorio?	8.8	8.8	1.5	25.0	55.9	100	Chang (2014)
		Ambientación	AMBIENTE DE CONFIANZA	¿En las instalaciones del consultorio se refleja una buena higiene y comodidad?	72.1	19.1	7.4	1.5	0.0	100	Astohuaman (2017)
	ESTRATEGIAS	Aprovecha la proximidad	TRATO	¿Considera buena la relación entre el doctor y los pacientes?	29.4	58.8	11.8	0.0	0.0	100	Piedrasanta (2014)
		Evaluar las necesidades	DETERMINAR NECESIDADES	¿Considera que el personal del consultorio se preocupa por conocer sus necesidades?	61.8	32.4	5.9	0.0	0.0	100	Aldana (2018)
		Continuidad del uso de servicios	SERVICIOS	¿Considera que el personal del consultorio le informa todos los servicios que ofrecen?	29.4	58.8	11.8	0.0	0.0	100	Piedrasanta (2014)

**ANEXO N° 02: Presupuesto**

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PARCIAL	TOTAL
<b>1</b>	<b>Remuneraciones</b>					<b>1700,00</b>
	• Asesor	Unidad	1	1500,00	1500,00	
	• Encuestador	Unidad	1	100,00	100,00	
	• Estadístico	Unidad	1	100,00	100,00	
<b>2</b>	<b>Bienes</b>					<b>380,00</b>
	• Computadora	Unidad	1	2000,00	2000,00	
	• USB	Unidad	1	30,00	30,00	
	• Bibliografía	Global	1	200,00	200,00	
	• Material de escritorio	Global	1	150,00	150,00	
<b>3</b>	<b>Servicios</b>					<b>1135,00</b>
	• Fotocopiado	Unidad	300	0,05	15,00	
	• Impresión	Unidad	100	0,30	30,00	
	• Internet	Global		140,00	140,00	
	• Transporte	Global		600,00	600,00	
	• Teléfono	Global		50,00	250,00	
	• Otros	Global		100,00	100,00	
	<b>Total</b>					<b>3215,00</b>



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Sullana, 06 de Noviembre del 2018

Oficio N. ° 001-144 – 2018 DTI ULADECH/CDRR

**Señor:** Doctor Francisco Miguel Arcela Calderón. Consultorio Integral Virgen Del Cobre  
, - Ignacio Escudero

**Asunto:** Solicita

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para manifestarle que, estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Determinar las Características de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, año 2018. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, se procederá a aplicar una encuesta dirigida a los clientes.

Agradecemos de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima personal.



Mg. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosan  
DOCENTE TUTOR ULADECH  
CLAD 03509



ANEXO 03: Consentimiento Informado.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
(ULADECH Católica)**

**Instituto de Investigación (IIU)**

**Características de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente en el  
Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito De Ignacio Escudero,  
Año 2018.**

**Investigador principal:**

Bach. Wendy Paola Vilchez Sernaque (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)

Mgr. Carlos David Ramos Rosas (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)

**Fecha de Versión:** 06 de Noviembre, 2018 (Versión 1.0)

---

*Detalles e indicaciones:*

Estimado Doctor,

Estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Determinar las Características de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, año 2018. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, se procederá a aplicar una encuesta dirigida a los clientes.

## **Consentimiento Informado**

El propósito de este estudio es determinar las Características de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, Año 2018.

### **¿Por qué le pedimos participar?**

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte de las Características de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, Año 2018.

### **Procedimientos**

Si Ud. accede participar, le pediremos su consentimiento, la población completará un cuestionario estructurado de gestión de calidad y atención al cliente, como instrumento de recolección de datos, mediante la técnica de la encuesta a una muestra poblacional que se calculará de la población de Ignacio Escudero. El cuestionario demora aproximadamente 10 minutos.

### **Riesgos/molestias**

Este estudio no representa ningún riesgo para la Mype que administra.

### **Beneficios**

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar a la ciencia ya que reportará un panorama de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, Año 2018.

### **Pago por participación**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.

### **Protegiendo la confidencialidad de los datos**

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se coleccionará su nombre y de la MYPE para propósitos del estudio, no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será guardada en bases de datos protegidas con contraseñas. Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

### Compartiendo su información con otros

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin su nombre y sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.

### ¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?

- Llame al investigador principal, Bach. Wendy Paola Vilchez Sernaque al teléfono 960097167 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame al investigador principal, Mgtr. Carlos David Ramos Rosas al teléfono 955943115 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La información del Comité Institucional de Ética es la siguiente:

Dra. Carmen Gorriti Siappo

Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica

Teléfono: (+51043) 327-933.

E-mail: [gorritis@gmail.com](mailto:gorritis@gmail.com)

### Declaración del participante

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por uno de los investigadores listados en el punto anterior.

Doy permiso a los investigadores para:

- Usar la información colectada en este estudio

- No

  
Francisca Patricia Caluero  
Médico  
C.O. 38741

## ANEXO 04: Constancia de Validación

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo Carlos David Ramos Rosas  
identificado con DNI 03694324 Magister  
en Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Encuesta, elaborado por Bach. Wendy Paola Vilchez Sernaque a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CONSULTORIO INTEGRAL VIRGEN DEL COBRE, DISTRITO DE IGNACIO ESCUDERO, AÑO 2018" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Sullana, enero del 2019.

  
MEL. ACOL. ERIE Carlos David Ramos Rosas  
DOCENTE TUTOR ULADECH  
CLAD 03509

## VALIDACIÓN

Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, equívoco?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>VARIABLE:</b>								
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>								
1. ¿El consultorio cuenta con salas y/o ambientes disponibles para el servicio que le ofrecen?	X			X		X		X
2. ¿El consultorio cuenta con todos los equipos suficientes para la atención de los pacientes?	X			X		X		X
3. ¿El personal comunica y orienta al paciente y familiares durante la visita en el consultorio?	X			X		X		X
4. ¿Los letreros y flechas de indicación orientan y guían correctamente al paciente a dirigirse a las habitaciones especializadas del consultorio?	X			X		X		X
5. ¿El doctor le atendió en el horario programado?	X			X		X		X
6. ¿El consultorio cumple con lo ofrecido en los servicios contratados?	X			X		X		X
7. ¿Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con mucha facilidad?	X			X		X		X
8. ¿El personal del consultorio le explica y orienta de manera clara acerca de los trámites y pasos para la debida atención en consulta externa?	X			X		X		X
9. ¿Considera que los precios van acorde con los servicios que le ofrecen?	X			X		X		X
10. ¿El personal del consultorio está dispuesto a brindar apoyo a los pacientes?	X			X		X		X
11. ¿La recepción y el registro correspondiente para la atención a los pacientes se dan de inmediato?	X			X		X		X
12. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) se da	X			X		X		X

  
**DR. ALDO**  
 DOCENTE TUTOR ULADEC  
 CLAD 2330



27. ¿Considera que el servicio prestado en el consultorio es confiable?	X			X	X	X
28. ¿Considera usted que la atención al cliente del consultorio es accesible?	X			X	X	X
29. ¿Cree usted que la atención brindada en el consultorio es profesional?	X			X	X	X
30. ¿Ha tenido que esperar mayor tiempo de lo que consideró para ser atendido?	X			X	X	X
31. ¿Ha recibido mal trato por parte del personal del consultorio?	X			X	X	X
32. ¿En las instalaciones del consultorio se refleja una buena higiene y comodidad?	X			X	X	X
33. ¿Considera buena la relación entre el doctor y los pacientes?	X			X	X	X
34. ¿Considera que el personal del consultorio se preocupa por conocer sus necesidades?	X			X	X	X
35. ¿Considera que el personal del consultorio le informa todos los servicios que ofrecen?	X			X	X	X

¡Muchas gracias por su colaboración!

  
**DR. ABEL CASTRO** Castro Abelardo Ramos Rivas  
 DOCENTE TUTOR ULADES  
 CLAO. 93909

## ANEXO 05: Cuestionario

### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre el Consultorio Integral virgen del Cobre, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Características de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente en el Consultorio Integral Virgen Del Cobre, Distrito de Ignacio Escudero, Año 2018”.

La información que usted proporcionara será utilizada con fines académicos de investigación, por lo que se le agradece su valiosa información y colaboración.

<b>CODIGO</b>	<b>CATEGORIA</b>	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Sírvase a responder las siguientes interrogantes marcando con un aspa (X), según usted crea conveniente:

	<b>I.- CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
1	¿El consultorio cuenta con salas y/o ambientes disponibles para el servicio que le ofrecen?					
2	¿El consultorio cuenta con todos los equipos suficientes para la atención de los pacientes?					
3	¿El personal comunica y orienta al paciente y familiares durante la visita en el consultorio?					
4	¿Los letreros y flechas de indicación orientan y guían correctamente al paciente a dirigirse a las habitaciones especializadas del consultorio?					
5	¿El doctor le atendió en el horario programado?					



6	¿El consultorio cumple con lo ofrecido en los servicios contratados?					
7	¿Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con mucha facilidad?					
8	¿El personal del consultorio le explica y orienta de manera clara acerca de los trámites y pasos para la debida atención en consulta externa?					
9	¿Considera que los precios van acorde con los servicios que le ofrecen?					
10	¿El personal del consultorio está dispuesto a brindar apoyo a los pacientes?					
11	¿La recepción y el registro correspondiente para la atención a los pacientes se dan de inmediato?					
12	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) se da de manera rápida?					
13	¿Usted comprende las explicaciones que le dan los enfermeros acerca de las actividades diarias que debe realizar para la mejora de su salud?					
14	¿El doctor le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?					
15	¿Se respeta la privacidad de la atención a los pacientes de manera personal?					
16	¿El doctor brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
17	¿El doctor que le atiende le inspira confianza?					
18	¿El personal del consultorio le trata con respeto y amabilidad?					
19	¿El doctor muestra interés en solucionar y mejorar el problema en su salud?					
20	¿Comprende usted la explicación que el doctor brinda respecto a los procedimientos o análisis que le realizarán?					
21	¿Usted comprende la explicación que brinda el doctor sobre el resultado de su atención?					
22	¿Comprende usted la explicación que el doctor le brinda sobre los tratamientos que debe seguir?					
23	¿Considera usted que el servicio que brinda el consultorio satisface sus expectativas?					

24	¿El personal del consultorio trabaja con un plan de funciones para actuar ante emergencias?					
25	¿El consultorio se interesa en obtener e implementar nuevos equipos para brindar un buen servicio a los pacientes?					
26	¿Recomendaría usted los servicios médicos que brinda el consultorio?					
<b>II.- ATENCIÓN AL CLIENTE</b>						
27	¿Considera que el servicio prestado en el consultorio es confiable?					
28	¿Considera usted que la atención al cliente del consultorio es accesible?					
29	¿Cree usted que la atención brindada en el consultorio es profesional?					
30	¿Ha tenido que esperar mayor tiempo de lo que consideró para ser atendido?					
31	¿Ha recibido mal trato por parte del personal del consultorio?					
32	¿En las instalaciones del consultorio se refleja una buena higiene y comodidad?					
33	¿Considera buena la relación entre el doctor y los pacientes?					
34	¿Considera que el personal del consultorio se preocupa por conocer sus necesidades?					
35	¿Considera que el personal del consultorio le informa de manera entendible todos los servicios que ofrecen?					

## **ANEXO N° 06: Análisis de Confiabilidad**

**AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD\***

**DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE**

**ESPECIALIDAD: ESTADISTICO**

**COLEGIADO: COESPE N°675**

**Validez y Confiabilidad:**

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 20 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

**Validez:** El instrumento que midió Determina las caracterización de la Calidad del servicio y la atención al cliente, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. Dando el siguiente resultado:



MG. DARWIN MACCOLL P. LLACSAGUACHE CALLE  
Estadístico  
COESPE: 675

**ANEXO N° 01**  
**ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LAS**  
**CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL**  
**CLIENTE EN EL CONSULTORIO INTEGRAL VIRGEN DEL COBRE, DISTRITO**  
**DE IGNACIO ESCUDERO, AÑO 2018**

Estadísticos de los elementos			Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
	Media	Desviación típica	
P01	4.3500	.81273	.907
P02	4.5000	.76089	.905
P03	4.5000	.76089	.903
P04	4.6500	.58714	.904
P05	4.1500	.74516	.913
P06	4.0500	.60481	.905
P07	4.1500	.58714	.914
P08	4.4500	.60481	.914
P09	4.2000	.69585	.908
P10	4.2500	.91047	.907
P11	2.4000	.50262	.910
P12	4.2500	.91047	.907
P13	4.2500	.91047	.907
P14	4.7000	.57124	.903
P15	4.6500	.67082	.905
P16	4.7500	.55012	.906
P17	4.8000	.41039	.905
P18	4.7000	.57124	.903
P19	4.6500	.58714	.904
P20	4.7000	.57124	.903

  
**HOSP. GENERAL DE LIMA**  
 P. LAMARCA Y CALLE  
 Eladístico  
 COBAP: 675

P21	4.6500	.58714	.904
P22	4.7000	.57124	.903
P23	4.1500	.81273	.905
P24	4.3500	.81273	.904
P25	4.6500	.74516	.903
P26	4.6500	.58714	.903
P27	4.3500	.81273	.904
P28	4.3500	.93330	.903
P29	4.6500	.58714	.903
P30	2.4000	1.27321	.922
P31	1.5000	1.10024	.916
P32	4.7000	.65695	.904
P33	4.0500	.75915	.904
P34	4.8500	.48936	.903
P35	4.0500	.75915	.904

---



ING. DAVID MACO P. HENSAHUICHE COLLE  
Estadístico  
COESPE: 675

**ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CONSULTORIO INTEGRAL VIRGEN DEL COBRE, DISTRITO DE IGNACIO ESCUDERO, AÑO 2018**

<b>N° preguntas</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>35</b>	<b>0.909</b>

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 90.9% de confiabilidad con respecto a 35 preguntas del cuestionario.

  
MG. Darwin Maccoll P. Lacsaguache Calle  
COESPE N°675

**ANEXO N° 07: Resumen de coincidencias**

Resumen de coincidencias ✕

0 %

← →

No existen fuentes coincidentes para este informe.



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y**

## ANEXO N° 08: Código de Resultados

PAC	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	
1	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5		
2	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	1	5	4	5	4	
3	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5		
5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	1	5	4	5	4	
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
7	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
8	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	1	1	5	4	5	4	
9	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	4	5	4		
10	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5		
11	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	4	5	4		
12	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	
13	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	2	1	5	5	5	5	
14	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	5	3	
15	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	1	5	4	5	4	
16	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	3	1	5	3	5	3		
17	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	5	3	5	3		
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	5	4	5	4		
19	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	4	3	5	5	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	
21	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	5	4		
22	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	2	5	4	5	4	
23	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	2	5	4	5	4	
24	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	1	5	4	5	4	
25	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	2	5	5	5	5	5	
26	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	1	5	5	5	5	
27	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	5	4		
28	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	3	3	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	2	5	4	5	4	
29	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	2	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	1	5	4	5	4		
30	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	
31	5	3	4	4	3	5	4	4	5	3	2	3	3	5	3	4	3	5	4	5	4	5	2	4	5	3	4	4	3	2	1	4	4	4	4	
32	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	2	2	5	4	4	4	
33	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	2	5	4	4	4	4	
34	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	2	5	4	4	4	





