



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO MÉDICO FAMILIA SANA, USANDO EL MODELO SERVQUAL EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, AÑO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Adriana Margarita Pérez Barboza

Bach. Yanira Nataly Rodríguez Ortiz

Asesor:

Dr. Alex Miguel Hernández Torres

Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado las fuerzas necesarias para realizar este proyecto y por ponerme en mi camino a personas que han sido un soporte de ayuda y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo, comprensión y confianza perfectamente mantenido a través del tiempo

-Adriana Margarita Pérez Barboza

A Dios y a mis padres por todo su cariño, comprensión y confianza que me brindan día a día para salir adelante en este proceso de mi formación académica.

A la docente por su apoyo ofrecido en este trabajo, por transmitir los conocimientos necesarios para llegar al objetivo.

-Yanira Nataly Rodríguez Ortiz

AGRADECIMIENTO

Nuestro mayor agradecimiento a nuestro asesor el Dr. Alex Miguel Hernández Torres, por su valiosa asesoría, apoyo y disposición para orientarnos durante el desarrollo del presente trabajo, a nuestros compañeros que brindaron su tiempo y conocimiento para absolvernos de dudas y consultas.

Agradecemos también a nuestras familias por su paciencia, apoyo y motivación ante nuestra ausencia y dedicación durante este tiempo, y a todas las personas que directa o indirectamente nos apoyaron en este periodo.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	39
CAPÍTULO III. RESULTADOS	50
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	62
Referencias.....	69
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

<i>TABLA 1. Dimensiones del modelo Serqual de la calidad de servicio</i>	<i>35</i>
<i>TABLA 2. Cantidad de clientes externos asistentes para el año 2017 y 2018</i>	<i>42</i>
<i>TABLA 3. Dimensiones Método Servqual.</i>	<i>43</i>
<i>TABLA 4. Escala de Likert utilizada en la investigación.</i>	<i>44</i>
<i>TABLA 5. Escalas de nivel de calidad.</i>	<i>44</i>
<i>TABLA 6. Puntaje para el nivel de calidad del servicio.</i>	<i>46</i>
<i>TABLA 7. Puntaje para el nivel de calidad del servicio - Fiabilidad</i>	<i>46</i>
<i>TABLA 8. Puntaje para el nivel de calidad del servicio - Capacidad de Respuesta.....</i>	<i>47</i>
<i>TABLA 9. Puntaje para el nivel de calidad del servicio - Seguridad.....</i>	<i>47</i>
<i>TABLA 10. Puntaje para el nivel de calidad del servicio - Empatía.....</i>	<i>47</i>
<i>TABLA 11. Puntaje para el nivel de calidad del servicio - Elementos Tangibles.....</i>	<i>48</i>
<i>TABLA 12. Nivel de calidad del servicio en la Fiabilidad.....</i>	<i>50</i>
<i>TABLA 13. Nivel De Calidad Del Servicio en Capacidad de Respuesta</i>	<i>52</i>
<i>TABLA 14. Nivel de Calidad del Servicio en Seguridad</i>	<i>54</i>
<i>TABLA 15. Nivel de Calidad del Servicio en Seguridad</i>	<i>56</i>
<i>TABLA 16. Nivel de Calidad del Servicio en Aspectos Tangibles</i>	<i>58</i>
<i>TABLA 17. Nivel de Calidad del Servicio Total.....</i>	<i>60</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. <i>Nivel de Calidad del Servicio en la Fiabilidad.....</i>	50
FIGURA 2. <i>Nivel de Calidad de Servicio en Fiabilidad según Edad.....</i>	51
FIGURA 3. <i>Nivel de Calidad del Servicio en Capacidad de Respuesta.....</i>	52
FIGURA 4. <i>Nivel de Calidad de Servicio en Capacidad de Respuesta según Edad</i>	53
FIGURA 5. <i>Nivel de Calidad del Servicio en Seguridad.....</i>	54
FIGURA 6. <i>Nivel de Calidad de Servicio en Seguridad.....</i>	55
FIGURA 7. <i>Nivel de Calidad del Servicio en Empatía.....</i>	56
FIGURA 8. <i>Nivel de Calidad de Servicio en Empatía.....</i>	57
FIGURA 9. <i>Nivel de Calidad del Servicio en Aspectos Tangibles.....</i>	58
FIGURA 10. <i>Nivel de Calidad de Servicio en Aspectos Tangibles.....</i>	59
FIGURA 11. <i>Nivel de Calidad del Servicio.....</i>	60
FIGURA 12. <i>Nivel de Calidad de Servicio.....</i>	61

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad del servicio en el centro médico Familia Sana, usando el método Servqual en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018, cuyo tipo de investigación es básica – cuantitativo, con un nivel de estudio descriptivo – y diseño no experimental de corte transversal, además se aplicó la encuesta basado en el modelo Servqual, la cual mide los principales aspectos que son tomados como dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Se realizó una investigación no probabilística por conveniencia, estudiando a una muestra de 130 clientes externos, se utilizó el programa SPSS en su versión IBM24 para el procesamiento de datos, lo que nos condujo a sacar resultados, teniendo que el Nivel de Calidad ofrecido por tal organización es alto con un porcentaje del 96.90%, con respecto a las demás dimensiones, nos muestra que el nivel de calidad para todos es alto.

En conclusión, de acuerdo a la encuesta aplicada, los usuarios del Centro Médico consideran al servicio y califican el Nivel de Calidad ofrecido, usando el modelo Servqual, como alto. Estos resultados serán utilizados con la finalidad de mantener la calidad de atención brindada y mejorar los aspectos en los cuales se detectaron fallas.

Palabras clave: Calidad de Servicio Hospitales, Modelo Servqual, Dimensiones de Calidad de Servicio.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional existe un gran desarrollo tecnológico en las ciencias de la salud y de la vida. En los centros médicos en general, a menudo la tecnología y el humanismo se presentan como elementos contrapuestos o incluso excluyentes, cuando en realidad lo que sucede es que ambos son complementarios al momento de ofrecer el servicio. Los datos de algunas encuestas y estudios sobre las expectativas y demandas de los clientes al sistema sanitario nos informan de que las personas quieren que, cuando lo precisen, se les aplique la tecnología sin olvidar que la persona es el verdadero centro de la atención de los clientes, lo que implica que deben ser informados adecuadamente, y que deben respetarse sus valores (Montoya, 2015, p. 16).

Es por eso que el sector salud por ser una empresa y organización que proporciona servicio se encuentra cada vez más preocupado en desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio a los usuarios que son los pacientes, por tal razón se debe dar como resultado la garantía de un servicio óptimo y a la vez brindar una buena calidad de servicio al usuario; por ende deben superarse las expectativas del usuario.

En el Perú, la calidad de servicios de salud es sin duda una preocupación principal en la gestión del sector, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque se trabaja con la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación necesaria del Estado.

Esto hace que la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gane cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. La calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua esto se logrará gracias a los esfuerzos que deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios.

El centro médico Familia Sana es una empresa con experiencia en la ciudad de Cajamarca y que constantemente realizó procedimientos para la mejora continua de su servicio. La presente investigación se enfoca en analizar los problemas observados que corresponden a los elementos tangibles como de capacidad de respuesta donde se analizara la infraestructura de esté y el tiempo de espera para que el paciente sea atendido. El centro médico Familia Sana, la cual es una pequeña empresa que tiene como objetivo brindar servicios de salud, educación e investigación, junto con ello pretende seguir creciendo y posicionarse en el mercado teniendo, de antemano se sabe que para lograrlo se debe cultivar desde hoy un servicio de calidad que proporcionara el sostenimiento de esta durante los siguientes años. Por esta situación, que se instituye la necesidad de realizar una investigación que recolecte y analice las percepciones y expectativas del usuario, cuyos resultados establezcan un punto de apoyo para la empresa, y que sea de utilidad para la toma de decisiones.

1.1.1. Antecedentes

1.1.1.1 Antecedentes internacionales

Según Torres (2017) en su investigación titulada: “Evaluación de la Calidad de Atención en el Área de Emergencias del Servicio de Pediatría del Hospital General Docente Calderón desde la Percepción de los Usuarios” donde tuvo como objetivo: Evaluar la calidad de atención en el área de Emergencias del Servicio de Pediatría del Hospital General Docente de Calderón desde la percepción de los usuarios, utilizando como técnica la metodología SERVQUAL, donde se utilizó el estudio descriptivo, transversal. Se realizó una encuesta a 314 padres de pacientes atendidos de Emergencias de Pediatría del Hospital General Docente de Calderón. Se evaluó al hospital y al personal con variables como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y calidez de atención.

Se obtuvo como resultados que más del 85% de los usuarios opina que la presentación física y limpieza del hospital se encuentra entre muy buena y excelente. El 95% de los empleados del hospital mostraron interés en ayudar y brindar información a los pacientes. El 78.3% de pacientes esperaron menos de una hora para ser atendidos por el médico. En cuanto a las respuestas del personal, los que obtuvieron los porcentajes más altos fueron los médicos con un 79.8% entre excelentes y muy bueno. En cuanto al trato del personal, lograron el porcentaje más alto fue el de personal de enfermería con un 80.3% entre excelente y muy bueno. En conclusión, se propuso generar estrategias de mejoramiento continuo en el hospital para fomentar una atención de calidad y calidez a los usuarios.

Según Casierra (2016) en su investigación titulada: “Evaluación del Desempeño Laboral en Relación a la Ciudad de los Servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, Guayaquil – Ecuador”, que tuvo como objetivo: Evaluar el desempeño laboral del personal de enfermería en relación a localidad de los servicios con el fin de presentar un plan relacionado con el de mejoras en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón del distrito de Salitre, donde utilizó la metodología de alcance descriptivo de tipo correlacional y método analítico. Se utilizó la técnica cuantitativa; ya que, se realizaron dos tipos de encuestas, la primera fue de acuerdo a las dimensiones de Inostroza para medir el desempeño laboral y la segunda fue una encuesta en base a la metodología SERVQUAL para medir la percepción de la calidad de los usuarios.

Donde obtuvo como resultado a través del método descriptivo, y después de analizar cada componente perteneciente a la metodología SERVQUAL para medir la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios se conoció que, el componente de fiabilidad y el componente de seguridad son las dimensiones en donde la percepción del servicio tiene grandes falencias por motivo de que los resultados se ubicaron por debajo de la media. En conclusión, para mejorar la calidad del servicio se propuso una ficha de descripción del puesto para los empleados, se devengaron funciones para los colaboradores de enfermería y también se implementaron las respectivas evaluaciones de desempeño a cada uno de los enfermeros y auxiliares de enfermería.

Para Reyes (2015) en su investigación titulada: “Estudio de la Calidad del Servicio al Usuario Externo en el Área de Hospitalización de Cirugía del

Hospital Juan Tanca Marengo, Guayaquil”, donde consideró como objetivo: Evaluar la incidencia de la empatía, elementos tangibles, fiabilidad y seguridad en la calidad del servicio al usuario externo del área de hospitalización de cirugía del Instituto Oncológico Juan Tanca Marengo de Guayaquil. Utilizó la técnica SERVQUAL, y la metodología de la investigación fue de tipo inductiva, con un diseño cuantitativo, descriptivo, no experimental, de corte transversal, análisis documental e investigación de campo a una muestra representativa de 362 usuarios, mitad pacientes y mitad familiares, se utilizaron instrumentos de estadística.

Donde obtuvo como resultado que en un porcentaje de 50% las variables donde existe mayor debilidad fueron empatía y capacidad de respuesta, donde el mayor malestar fue lo dilatado del proceso existente entre el momento de asignación de cirugía y la ejecución del evento quirúrgico que en promedio de 45 a 60 días. Cabe recalcar que la variable de mayor robustez fue de elementos tangibles. En conclusión, se diseñó una propuesta para fortalecer la calidad de servicio con énfasis en las dos variables débiles, en la que corresponde a fiabilidad el elemento determinante fue la disminución de tiempo del proceso a cirugía y ejecución del evento quirúrgico que debe ejecutarse como máximo cuatro semanas, lo que genera un importante ahorro de tiempo para el paciente y acompañante.

Según Guerrero (2017) en su investigación titulada: “Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de Atención de Salud de la Consulta Externa en el Hospital de la Policía Nacional N°2 - Guayaquil, 2017”, donde tiene como objetivo: Determinar el grado de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa a través de

encuestas post consultas en el hospital de la Policía Nacional N°2. La metodología que fue utilizada es de estudio cuantitativo, descriptivo y retrospectivo, la investigación tuvo un corte transversal, además se utilizó la técnica SERVQUAL. La población fue de 16,855 pacientes que fueron atendidos entre julio y septiembre del 2017, resultando como muestra 376 usuarios de consulta externa.

El resultado de la investigación determinó que existieron problemas en las dimensiones de elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía: los mayores problemas estuvieron en la planta física, uso de uniforme del personal, la información – orientación brindada, asignación de cita, cumplimiento de programación y atención a las necesidades del paciente. En conclusión, se obtuvo que los pacientes sienten insatisfacción por el servicio actual.

Según Torres (2018) en su investigación titulada: “Evaluación de Calidad del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil”, donde tuvo como objetivo: Evaluar la calidad de los Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, a través de la aplicación de un instrumento de investigación para diseñar un plan de mejoras en la atención a los pacientes del área de SMFYR. La metodología aplicada parte de un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, no experimental de corte transversal. Se utilizó además la aplicación del cuestionario SERVQUAL a 388 pacientes que acuden a realizar sus terapias en esta institución.

Se obtuvo como resultado que el 64% de los encuestados no están satisfechos de los elementos tangibles del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, como la infraestructura, información obtenida de los afiliados que acuden a realizar sus terapias, ya que el centro no cuenta con equipos modernos debido a la escasez de recursos asignados por parte del gobierno. En conclusión, la calidad de atención generada al afiliado indica satisfacción de los servicios, pese a que existe déficit de infraestructura e implementación tecnológica desarrollada en un área de fisioterapia manejada en otros dispensarios de IESS.

1.1.1.2 Antecedentes nacionales.

Por otro lado, para Cajusol & Ortiz (2018), en su investigación titulada: “Calidad de Servicio y su Influencia en el Grado de Lealtad de los Usuarios de Dos Hospitales Públicos del Departamento de Lambayeque”, donde tiene como objetivo: Determinar la influencia que ejerce la calidad de servicio sobre la lealtad de los usuarios de los hospitales en estudio. La metodología utilizada fue de enfoque descriptivo cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, correlacional – causal, además se utilizó como instrumento un cuestionario, basado en el modelo SERVQUAL y la muestra fue de 384 usuarios de consultorios externos.

Se obtuvo como resultados que las dimensiones que influyeron en el nivel de conformidad de satisfacción de la calidad percibida por el usuario sobre el servicio de los hospitales en estudio, fueron la dimensión elementos tangibles con un 52.72%, seguridad con un 50.44%, empatía con un 47.05%, capacidad de respuesta con un 46.68% y fiabilidad con un 44.65%. En

conclusión, el efecto de la calidad de servicio en la lealtad del usuario es significativa, comprobándose que el modelo propuesto ($p < .01$), por lo tanto, las percepciones de la calidad del servicio afectan de modo positivo a la lealtad, sobre todo cuando es en términos de calidad de servicio de los elementos tangibles y seguridad, siendo estos superiores a la brecha del análisis SERVQUAL.

Según Agurto (2015) en su investigación titulada: “Calidad de Atención Percibida por el Usuario Externo del Centro de Salud Alta Mar, Callao 2015”, donde tiene como objetivo: Establecer el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, Callao Marzo – Mayo 2015. La metodología de la investigación es descriptiva, de naturaleza cuantitativa, transversal, no experimental. Se aplicó la encuesta SERVQUAL, donde se tomó como muestra 356 usuarios externos, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple.

De acuerdo a las dimensiones aplicadas en la encuesta se obtuvo como resultados los siguiente: En fiabilidad se observó que un 82.6% de insatisfacción, en capacidad de respuesta se obtuvo un 93.8% de insatisfacción, en seguridad se obtuvo 82.6% de insatisfacción, en empatía se obtuvo un 93.00% de insatisfacción y en aspectos tangibles se obtuvo un 86.8% de insatisfacción. En conclusión, el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, La Perla – Callao 2015, es insatisfactoria con un 93%.

Para Ramírez (2016) en su investigación titulada: “Calidad de Servicio del Seguro Integral de Salud Ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016”

donde tuvo como objetivo: Describir la calidad del servicio del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016. La metodología aplicada es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, tipo de estudio básica, porque está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación y el diseño es no experimental, se utilizó la encuesta, en base a un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL que está conformado por 22 preguntas de opinión sobre la percepción de la calidad de servicio.

Se destacó como resultado que en la dimensión de fiabilidad y capacidad de respuesta han alcanzado un mayor nivel de satisfacción con 83.5% y 83.7% respectivamente, de lo cual se puede inferir que el nivel de percepción de los usuarios ha cubierto sus expectativas, es por ello que se presenta un índice alto en los resultados, con lo que demuestran que si hay calidad de servicio. En conclusión, de acuerdo a las dimensiones se puede apreciar un buen nivel de satisfacción, debido a que más del 80% de los encuestados han expresado su satisfacción por el servicio recibido.

Según Roque (2018) en su investigación titulada: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital de San Miguel - Ayacucho, 2018”, tuvo como objetivo: Identificar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel – Ayacucho, 2018. La metodología de investigación es de tipo descriptiva, correlacional, así como transversal y no experimental, además se aplicó una encuesta bajo el método SERVQUAL, donde la muestra censal estuvo conformada por 92 usuarios de los servicios de consulta externa del Hospital de San Miguel.

Se obtuvo como resultados que en la relación de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos en el Hospital de San Miguel, 2018. Del 100% el 32.6% de todos los encuestados reportaron una percepción baja de calidad de servicio y predominó en 30.4% de baja satisfacción. El 33.7% de todos los encuestados reportaron una percepción regular de la calidad de servicio y predominó en 29.3% de una regular satisfacción. El 33.77% de todos los encuestados reportaron una percepción alta de la calidad de servicio y predominó en 29.3% de una alta satisfacción. En conclusión, se puede decir que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de acuerdo a la hipótesis propuesta.

Por otro lado, para Serrano (2017) en su investigación titulada: “Calidad de Servicio de los Pacientes en los Consultorios Externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017”, donde tuvo como objetivo: Determinar el nivel de calidad de atención de los usuarios en el Hospital Sergio Enrique Bernales, durante el año 2017. La metodología utilizada para la investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo, el diseño de investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo, además se utilizó el instrumento de la encuesta a través del modelo SERVQUAL, donde la muestra estuvo conformada por 120 pacientes en los consultorios externos del Hospital.

En los resultados que se determinó de acuerdo a las dimensiones como es de fiabilidad se obtuvo un 57.5% donde los usuarios manifestaron que se encuentran satisfechos, en capacidad de respuesta se obtuvo 48.10% de satisfacción de los usuarios, en seguridad se obtuvo un 67.50% de satisfacción de los usuarios, en empatía se obtuvo el 68.30% de satisfacción

de los usuarios, en elementos tangibles se obtuvo un 66.50% donde los usuarios mostraron su satisfacción. En conclusión, el nivel de calidad de acuerdo a los pacientes en los consultorios eternos del Hospital Sergio Enrique Bernal, un 61.7% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos, frente al 38.3% que estuvieron insatisfechos.

Según Piedra (2017) en su investigación titulada: “Calidad de Atención y el Grado de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017” donde tiene como objetivo: Determinar si existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017. La metodología de estudio observacional, descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo correlacional, de diseño no experimental, donde se aplicó un cuestionario aplicando el modelo SERVQUAL, donde la muestra es de 124 encuestas.

Los resultados a nivel global, el 85.5% estuvieron satisfecho con el servicio, siendo la dimensión empatía (91.9%) y fiabilidad (90.3%) los más valorados, en contraste la seguridad (37.1%) y aspectos tangibles (27.4%) los menos valorados, respectivamente. En conclusión, los resultados evidencian que existe una relación significativa entre la atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital II – EsSalud Vitarte. Asimismo, se cuantificó la magnitud de influencia de las dimensiones sobre el grado de satisfacción, siendo la empatía y la fiabilidad las de mayor relevancia.

1.1.1.3 Antecedentes Regionales.

Según Zuñiga (2018) en su investigación titulada: “Percepción de la Calidad de Atención del Parto en Puérperas Inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018” que tuvo como objetivo: Analizar la percepción que tienen las puérperas inmediatas sobre la calidad de atención del parto en el Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018. La metodología aplicada fue de estudio no experimental, correlacional y descriptivo, además tuvo como muestra a 80 puérperas que cumplieron con los criterios de inclusión, utilizando la encuesta del modelo SERVQUAL modificado, utilizando el programa estadístico SPSS 20.

Los resultados encontrados que obtuvo fue que, en el nivel global por dimensiones, empatía fue la mejor evaluada con un (70%), en aspectos tangibles tuvo una satisfacción moderada (68.8%), en seguridad satisfacción (58.8%), en respuesta rápida y confianza satisfacción moderada (62.5%). En conclusión, el orden de percepción de las dimensiones según nivel fue empatía, aspectos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta rápida y confianza; siendo la percepción de las puérperas la satisfacción fue moderada con respecto a la calidad de atención del parto.

Según Paredes & Sánchez (2018) en su investigación titulada: “Nivel de Satisfacción del Usuario con la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud de Cajamarca en el año 2018” que tuvo como objetivo: Determinar la elación entre el nivel de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud de Cajamarca. Tiene como método de investigación, es básica con enfoque cuantitativo, con un nivel de estudio descriptivo –

correlacional y diseño no experimental de corte transversal, además la técnica utilizada para la recolección de datos es una encuesta adaptada al modelo SERVQUAL, donde se tuvo como muestra a 383 pacientes, considerando un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Tuvo como resultados después de haber terminado la investigación, se ha determinado en la variable de Calidad de Atención que de acuerdo a sus dimensiones se logró establecer como resultados generales que el nivel de fiabilidad es regular en un 71,02%; se determinó que el 52,2% señalan que el nivel de capacidad de respuesta es regular, por otro lado el 92,7% señalan que el nivel de seguridad es regular, el 97,4% señalan que el nivel de empatía es regular, finalmente en el nivel de aspectos tangibles, se determinó que el 49,9 % señalan es bueno. En conclusión, la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud de Cajamarca, usando la prueba de correlaciones se llegó a determinar existe una significancia positiva alta.

1.1.2. Bases Teóricas.

1.1.2.1 Servicio

“Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (Fisher & Navarro, 1994, p. 158).

“Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher & Navarro, 1994, p. 175).

“Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su

producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997, p. 656).

“El servicio al cliente, es una gama de actividades que, en conjunto, originan una relación” (Gaither, 1983, p. 123).

1.1.2.2 Clasificación de los Servicios

- a. Servicios genéricos: son los que la mayoría de los consumidores necesitan, como ser: alimentos, ropa y la vivienda, descanso, limpieza, transporte, entrenamiento o asesoramiento.
- b. Servicios básicos: servicios mínimos que buscan los consumidores, un ejemplo puede ser cuando una persona solicita el servicio médico a domicilio.
- c. Servicios aumentados: son servicios adicionales que se le da al consumidor.
- d. Servicios globales: se le llama a la oferta conjunta de servicios.
- e. Servicios potenciales: son los que los consumidores imaginan que podrán encontrar dentro del mercado.

1.1.2.3. Calidad

Según (Maqueda & Llaguno, 1995, p. 8) “Calidad es el conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y demás humanas apreciaciones, inherentes o adquiridas por el objeto valorado: persona, cosas, producto, servicio, proceso, estilo, función empresarial, etc; que permiten distinguir las peculiaridades del objeto y de su productor (empresa) y estimarlo (valorarlo) respecto a otros objetos de su especie.”

Botero & Peña (2006) Menciona que “la calidad es un concepto subjetivo, relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con otra de su misma especie, e influye diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y expectativas”.

Según Correia & Miranda (2010) para definir la calidad, el usuario de un servicio tomará en cuenta la competencia o el comportamiento del personal; mientras el médico la medirá en función de sus conocimientos y en la tecnología empleada. En cambio, el gestor definirá la calidad en relación con la eficiencia del personal y de las instalaciones. Los estudios de calidad se fundamentan en tres dimensiones: la estructura, el proceso y los resultados.

Podemos entender de estos conceptos de que la calidad es un factor muy importante para el usuario, ya que este definirá la calidad en relación evaluación que haga respecto al servicio.

1.1.2.3 Calidad de Servicio

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).

La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990):

- a. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
- b. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998, p. 8).

Con el fin de incorporar diferentes perspectivas, en 1984 Garvin, resalta ocho dimensiones de la calidad como un marco de referencia para el análisis de la planificación estratégica:

1. Desempeño
2. Características
3. Confiabilidad: Probabilidad de un mal funcionamiento
4. Apego: Habilidad de cumplir con las especificaciones
5. Durabilidad
6. Aspectos del servicio: Rapidez, cortesía, competencia y facilidad de corregir problemas
7. Estética
8. Calidad percibida

Luego el punto de partida básico es que la calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio (Ziethaml, Parasuraman, & Berry, 1993). Estos autores determinan tres dimensiones de la calidad:

1. Calidad física: Incluye los aspectos físicos del servicio.
2. Calidad corporativa: Lo que afecta la imagen de la empresa.
3. Calidad interactiva: Interacción entre el personal y el cliente, y entre clientes.

Puga (2008), los clientes distinguen los siguientes niveles de calidad:

- a. Calidad exigible: se refiere a los niveles de calidad mínimos que debe tener cualquier producto o servicio, si éstas no aparecen el cliente se sentirá insatisfecho.
- b. Calidad esperada: es el tipo de calidad que el cliente desea interiormente y la que se denomina expectativas.

- c. Calidad sorpresa: el cliente no la espera, por lo que se ve sorprendido cuando se le ofrece. Son este tipo de detalles los que le agradan al cliente.

En este sentido, se entiende que la calidad de servicio se mide por el resultado de las expectativas que tiene el cliente frente al proveedor y lo que puede percibir del servicio recibido.

1.1.2.4 Dimensiones de Calidad

En el presente trabajo de investigación, se utiliza el Modelo SERVQUAL de (Parasuraman, Zeithalm y Berry 1988), el cual utilizamos para poder explicar la variable calidad de servicio.

- a. Dimensión 1: Fiabilidad

Se basa a la gran importancia de cómo se brinda el servicio de manera adecuada desde inicio lo cual quiere resaltar que la organización debería de brindar atención de manera confiable, segura, responsable y cuidadosa. (Paredes & Sánchez, 2018).

Por su parte Hoffman & Bateson (2002) en referencia a esta dimensión, afirman que:

La fiabilidad refleja la consistencia y la confiabilidad del desempeño de una organización. La empresa brinda el mismo nivel de servicios una y otra vez, o su calidad varía enormemente en cada encuentro, no existe nada que frustre más a los clientes que los prestadores de servicio poco confiables.

De los conceptos estudiados sobre esta dimensión podemos precisar que está directamente relacionada con la forma en cómo se brinda el servicio: de manera eficiente, minimizando los errores y maximizando el beneficio para el cliente. Para ello es necesario contar con capital humano calificado y con

procesos debidamente revisados y evaluados. Para nuestro estudio esta dimensión la hemos clasificado en los 5 siguientes indicadores: como conoce su problema de consulta, resuelve su problema, ofrece el servicio correcto, respeto a la privacidad de los usuarios, precisión de diagnóstico.

b. Dimensión 2: Capacidad de respuesta.

Es la voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido (Yugcha, 2018).

Para Pérez (2018) nos menciona que esta dimensión, precisa tres aspectos muy puntuales: oportunidad, puntualidad y rapidez. Para la capacidad de respuesta es tener una reacción inmediata ante inconvenientes circunstancias que se puedan presentar durante el proceso del otorgamiento del servicio. Es dar alternativas de solución de manera inmediata, sin perjuicio al usuario.

Duque (2005), nos dice que la capacidad de respuesta se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.

Respecto a lo citado podemos entender que esta dimensión se refiere a la actitud que mantiene el colaborador cuando brinda el servicio al cliente.

c. Dimensión 3: Seguridad

Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente (Aguilar, 2016)

Según Fortuny (2009), definió seguridad como:

Conocimientos y atención mostrados por todos los profesionales y sus habilidades por inspirar credibilidad y confianza. Es el que también denominamos profesionalidad (calidad de la persona que ejerce una actividad con gran competencia). Hablamos de un buen profesional, si somos capaces de dar una buena respuesta a las necesidades de atención de los clientes, no sólo una correcta atención técnica (competencia técnica), sino mediante un proceso de atención correcta (cortesía, credibilidad, seguridad y confidencialidad).

Se describe que la seguridad es el juicio que tenga el consumidor acerca de la garantía de que la empresa le ofrecerá un buen servicio.

Duque (2005) Menciona que la Seguridad es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad.

Según Mendocilla (2015) expresa que la esta dimensión es la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. Nos refiere a la garantía que proporciona el personal al cumplir a cabalidad con el servicio.

De lo ya antes mencionado, podemos concluir que la seguridad se basa en la confianza que tenga el cliente cuando decide elegir a una empresa y tiene la certeza de que esta resolverá sus problemas eficientemente.

d. Dimensión 4: Empatía

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndose 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. (Quispe, 2015)

Rodríguez (2012), manifiesta que la empatía es la atención individualizada al usuario.

De lo expresado, podemos concluir que los autores concuerdan en que la empatía es la capacidad del empleado, para atender asertivamente las necesidades del cliente y consiga que este satisfecho con los resultados.

e. Dimensión 5: Aspectos tangibles

Son las cosas físicas que el paciente servicio de salud percibe del establecimiento de salud, las cuales son afines con la comodidad, así como apariencia física de las instalaciones, infraestructura, insumos, trabajadores, material de comunicación, aseo y confort en los centros de salud de nuestro país. Perspectivas del significado de calidad. Ministerio de la Salud, (2011).

Droguett (2012) Nos dice que es la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Estos elementos proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, en particular los nuevos, usarán para evaluar la calidad. Los tangibles son frecuentemente usados por las empresas de servicio.

Con lo ya mencionado por los autores se entiende que los elementos tangibles pueden impactar en la calidad de tu servicio y permiten mirar desde otra perspectiva. Ya no tanto desde un punto de vista estético o funcional a la empresa, sino más bien buscando que esos elementos sean eficaces para el cliente, elevando de este modo la percepción de calidad que se lleven de tu empresa.

1.1.2.5. Evolución del concepto de calidad.

1. **Escuela clásica:** En esta escuela sobresalen las teorías propuestas por Fredrik Taylor con un enfoque científico del trabajo y el enfoque anatómico propuesto por Henri Fayol, el primero se basa en la productividad del trabajador y el estudio de tiempo y movimientos. (Vargas & Aldana, 2007).

Esto autores proponen lo siguiente:

- a. Establecer objetivos de máximo bienestar para los protagonistas de los procesos como son el patrono y los trabajadores.
 - b. Para mejorar las condiciones de productividad se requiere disponer de adecuadas condiciones de trabajo.
 - c. La organización del trabajo se debe basar en principios de división del trabajo y la especialización del mismo.
 - d. Incorporar un método de supervisión fundamental del trabajo.
2. **Escuela de las relaciones humanas:** Vargas & Aldana (2007) nos mencionan que los autores centrales son Elton Mayo y Fritz Roethlisberger en la década entre 1920-1930, los mismos destacan que en la calidad inciden variables tales como:
 - a. El comportamiento social de los trabajadores está en función directa del grupo social al que pertenecen,

- b. Existen otros factores de motivación laboral además de los económicos;
 - c. Las organizaciones contienen dos tipos de organizaciones, la formal que establece el organigrama y la informal que es espontánea y dirigidas por fuerzas naturales de liderazgo de los miembros de los equipos.
 - d. Otros aportes de esta escuela son el estudio de nuevas áreas de gestión organizativa y organización informal, necesidades y expectativas de los clientes, el concepto de calidad subjetiva.
3. **Escuela burocrática:** El principal aportante es Max Weber bajo un enfoque de la organización como sistema racional y cerrado, para ello plantea una especie de organización ideal con las siguientes características (Vargas & Aldana, 2007):
- a. Reglamentación mediante normas y procedimientos para regular el trabajo y relaciones internas, las que facilitan la estandarización de procesos y toma de decisiones;
 - b. El talento humano se promueve mediante criterios meritocráticos como son la formación y el rendimiento, para ello se requiere claridad en el diseño de cargos y perfiles profesionales con que se llenan esas vacantes;
 - c. Debe haber separación entre propiedad y administración;
 - d. Claridad en principio de jerarquía, debe ser impersonal y con normativa establecida

1.1.2.6. Principales Teorías de la Calidad

Según Deming (1986) define calidad como un "predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado". Lo cual es lógico teniendo en cuenta que es matemático y tratará siempre de cerrar las tolerancias de los procesos buscando una mayor uniformidad del proceso que resultan fundamentales en el compromiso de mejora constante y la idea de sustituir la inspección o control como forma de conseguir la calidad por una metodología que implique la participación de todos, rompiendo barreras y fomentando estilos de liderazgo participativos.

Entre las aportaciones de Deming a la calidad cabe destacar los famosos catorce puntos para que la administración lleve a la empresa a una posición de calidad, productividad y competitividad. Con ello Deming pretende mostrar la importancia del papel de las personas, y en especial, de la dirección en la competitividad de las empresas. Los catorce puntos son:

1. Crear conciencia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
2. Adaptar la nueva filosofía de que no se puede vivir con niveles aceptados de demora, errores, materiales y mano de obra defectuosa.
3. Evitar la inspección masiva de productos.
4. Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base únicamente del precio.
5. Mejorar continuamente en todos los ámbitos de la empresa y descubrir el origen de los problemas.
6. Implantar la formación y capacitación para mejorar el desempeño del trabajo.

7. Adoptar e implantar el liderazgo poniendo en práctica métodos modernos de supervisión a los trabajadores.
8. Eliminar el miedo para que las personas trabajen seguras y den lo mejor de sí mismas.
9. Romper las barreras entre los departamentos y trabajar en equipo.
10. Eliminar carteles, exhortaciones, consignas y metas dirigidos a la fuerza de trabajo sin ofrecer métodos para alcanzarlos.
11. Eliminar estándares de trabajo que prescriban cuotas numéricas pues son incompatibles con la mejora continua.
12. Eliminar las barreras que privan a la gente de estar orgullosa de su trabajo.
13. Estimular a la gente para su mejora personal.
14. Poner a trabajar a todos para realizar esta transformación, aplicando el método PDCA.

Según Juran (1986), la calidad está dividida en dos concepciones diferentes, pero correlacionadas a la vez: un primer concepto de calidad está orientado a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y como consecuencia de eso se producen ingresos; en este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más; un segundo concepto de calidad estaría orientado a los costos y se evidenciaría por la ausencia de fallas y deficiencias; en este caso, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

La filosofía inquebrantable de Juran consiste en que la alta gerencia debe estar involucrada en la obtención de la calidad debiendo ser entrenada en sus métodos, para ser capaz de dirigir y participar en los proyectos de mejoramiento de la

calidad. También considera que la calidad es costosa, no es libre y que en cada momento existe un nivel óptimo que es difícil de lograr (Juran, 1986).

De las dos teorías anteriores podemos apreciar que ambos realizaron una aportación importante al desarrollo de la calidad centrándose en la gestión de calidad. El planteamiento de Juran se centró, por tanto, en los directivos altos y medios pues cree que la mayoría de los problemas de calidad son provocados por la dirección y que la única manera de mejorar la calidad es a través de la participación de la dirección. Juran considera que la calidad es una disciplina esencial en la gestión y que debe ser planificada y que el control de calidad es importante pero que no es más que una parte de la mejora total de la calidad.

Según Ishikawa (1988) manifiesta que "la calidad es aquella que cumple los requisitos de los consumidores" e incluye el costo entre estos requisitos. Otra definición que da este autor es que "calidad significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la división, calidad de las personas incluyendo a los trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos etc. Su enfoque básico es controlar la calidad en todas las manifestaciones".

Ishikawa establece los círculos de calidad a los que define como un pequeño grupo organizado, con tres objetivos principales.

1. Difundir y potenciar el establecimiento y el desarrollo de los grupos de estudio en los que los mandos intermedios y los trabajadores estudian conjuntamente distintos temas para aleccionar y mantener los círculos de calidad. Su contenido lo constituyen temas de control de calidad

2. Aplicar los resultados de su estudio en los talleres, las fábricas o las oficinas en donde trabajan, a fin de mejorar el entorno laboral y el mismo trabajo.
3. Desarrollar la personalidad de los trabajadores y de los mandos intermedios

Por lo expuesto podemos entender que la teoría de tiene como objetivo fundamental mejorar la calidad de los procesos y el entorno de trabajo.

1.1.2.7. Calidad de servicio de salud.

Una de las premisas básicas ampliamente difundida por años ha sido que el paciente sólo valora sanarse como resultado de una hospitalización. Sin embargo, esta idea ha quedado atrás en el sentido que complementariamente se ha descubierto que existen elementos asociados a la satisfacción o calidad que están incorporados en el proceso de evaluación que los usuarios hacen de la atención de salud. Hoy en día el concepto de satisfacción toma en cuenta cómo es la atención del paciente, pero también valora sus expectativas de cómo debería haber sido atendido y a su vez, otras dimensiones que van más allá de salir sano de su hospitalización. (Pezoa, 2013).

Calidad de atención médica, es otorgar cuidado médico al usuario, con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de sus necesidades de salud y de sus expectativas, las del Prestador y las de la Institución. (Aguirre, 2000).

La mirada de los usuarios de servicios de salud, tal como ya lo han comprobado países desarrollados no es solo de resolución clínica, sino que consideran aspectos que son valorados por las personas en sus beneficios psicológicos como respuesta a sus beneficios emocionales y que se experimentan

desde la entrada hasta la salida del hospital o clínica. Lo anterior, se expresa en percepciones, sentimientos y decisiones que se conjugan con valores importantes que aplican en su cotidianidad y que definen su vida. En consecuencia, la respuesta no es de un suceso específico que es el sanarse, la experiencia tiene un mayor alcance que es la relación que mantiene el paciente con el equipo clínico, trato, la calidad de la información que recibe, etc. (Pezoa, 2013)

1.1.2.7. Modelo SERVQUAL

Servqual es un instrumento de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio, identificando el término escala con una clasificación de preguntas. Este instrumento fue desarrollado en los Estados Unidos por Parasuraman, Zeithaml y Berry con el apoyo del Marketing Science Institute, consiste en un cuestionario con preguntas estandarizadas llamado escala SERVQUAL. Dicho instrumento se construye con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto de introducir áreas de mejora. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

El modelo Servqual define la calidad de servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio, si las percepciones que ha obtenido son inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por ello las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de

superar las expectativas de sus clientes. Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras.

Este modelo utiliza un cuestionario que contiene en su primera parte, una serie de declaraciones que tiene como finalidad conocer las expectativas del cliente que posee sobre una empresa en específico. La segunda parte del cuestionario invita al cliente a evaluar la gestión del servicio sobre la misma empresa. De esta manera se cuantifica las evaluaciones de los clientes respecto a la importancia relativa de las cinco dimensiones o criterios de la calidad del servicio. Este modelo propone como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

Tabla 1.

Dimensiones del modelo Servqual de la calidad de servicio

Dimensión	Significado
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de Respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía	Atención individualizada al cliente
Aspectos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación

Nota: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) Calidad Total de la Gestión de Servicios, España.

El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la empresa como del valor que cada una implica para

el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes.

De todos los enunciados antes señalados se resalta que la calidad de servicio está significativamente en función de la percepción del consumidor. Los conceptos dan a conocer que los consumidores perciben la calidad de una forma mucho más grande que el simple hecho de percibir la calidad del producto adquirido, de esto nace la necesidad de que las organizaciones se preocupen por cumplir con la necesidad de sus consumidores.

1.1.2.8 Cuestionario

El cuestionario es un formulario con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas que se han de formular de idéntica manera a todos los encuestados. El cuestionario en el proceso de una investigación social ocupa un lugar preciso en el proceso global. Se debe construir después de haber planteado el problema de investigación y de haber explicitado sus objetivos. En términos operacionales, se sugiere diseñar una matriz de análisis con las variables - dimensiones que arrancan del problema. Si se tienen claros los objetivos de la investigación, será más fácil decidir y escoger las preguntas que convienen realizar. (Centro de Estudios de Opinión, 2014)

El modelo SERVQUAL puede ser usado para medir la calidad del servicio en una amplia variedad de empresas, ya que permite la flexibilidad suficiente para adaptarse a cada caso en particular. La clave de esto está en ajustar el cuestionario a las características específicas de cada servicio en cuestión, de modo que los resultados puedan identificarse directamente con la realidad de la empresa. La encuesta se complementa con otra sección de preguntas que incluyen la más importante: la calificación general de la calidad del servicio.

Esta pregunta permitirá comparar la percepción general del servicio con respecto a cada aspecto particular del mismo. Finalmente se completa esta sección con preguntas generales (opcionales) como datos demográficos de cada cliente para poder identificar tendencias en las respuestas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Formulación de la pregunta general

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio del centro médico Familia Sana, usando el modelo Servqual en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018?

1.2.2. Formulación de las preguntas específicas

- a. ¿Cuál es el nivel de calidad en fiabilidad que brindan los colaboradores frente a los clientes externos en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018?
- b. ¿Cuál es el nivel de calidad en capacidad de respuesta que brindan los colaboradores frente a los clientes centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018?
- c. ¿Cuál es el nivel de calidad en seguridad que brinda el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018?
- d. ¿Cuál es el nivel de calidad en empatía que brindan los colaboradores a los clientes externos en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018?
- e. ¿Cuál es el nivel de calidad en los aspectos tangibles que se encuentran en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de calidad del servicio en el centro médico Familia Sana, usando el modelo Servqual en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Identificar el nivel de calidad en la fiabilidad que brindan los colaboradores frente a los clientes externos en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018.
- b. Identificar el nivel de calidad en capacidad de respuesta que brindan los colaboradores frente a los clientes centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018.
- c. Identificar el nivel de calidad en seguridad que brinda el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018.
- d. Identificar el nivel de calidad en empatía que brindan los colaboradores a los clientes externos en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018.
- e. Identificar el nivel de calidad en los aspectos tangibles que se encuentran en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Tipo

La investigación es de tipo básico con enfoque cuantitativo.

“La investigación básica, conocida también como investigación teórica, está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos, se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico – científico” (Valderrama, 2002, p.164).

La metodología de investigación cuantitativa se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando. Se utilizan en diferentes ámbitos, desde estudios de opinión hasta diagnósticos para establecer políticas de desarrollo. Descansa en el principio de que las partes representan al todo; estudiando a cierto número de sujetos de la población (muestra). Concretamente se pretende conocer la distribución de ciertas variables de interés en una población. Dichas variables pueden ser tanto cosas objetivas como o como subjetivas. Para observar dichas variables, o recolectar la información, se suelen utilizar distintas técnicas, como las encuestas o la medición. (Hueso & Cascant, 2012).

Según menciona con Rodríguez (2010): El método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de

resultados de estudio cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

En la presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo, ya que permitirá recolectar, analizar y procesar datos de las preguntas de la investigación.

2.1.2. Nivel

El presente estudio responde al tipo de nivel descriptivo, ya que da a conocer los hechos tal como se presentan en el momento de la recolección de datos y se describe la situación encontrada considerando al fenómeno estudiado y sus componentes; miden conceptos y definen variables. Por ende, esta investigación es descriptiva para caracterizar la situación del nivel de calidad del centro médico Familia Sana en sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2003) mencionan que la investigación descriptiva busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Para Paredes & Sánchez (2018) considera al diseño de investigación descriptiva como un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera.

2.1.3. Diseño de la Investigación.

El diseño de la investigación realizada es No Experimental-transversal.

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2003), el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, estos son: diseño transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un momento dado.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) “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”.

No experimental: porque se observará y analizará el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, sin manipular las variables.

Transversal: porque recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único.

Dónde:

M	→	O
---	---	---

M: Es la muestra en quien se realiza el estudio

O: Información relevante o de interés recogida

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Unidad de estudio.

Cientes externos que acuden a los servicios del Centro Médico Familia Sana en Cajamarca, además se analizaran las diferentes dimensiones respecto a la Calidad de servicio que brinda la empresa.

2.2.2. Población.

La población estimada fue de 2000 clientes externos que acuden a los servicios del Centro Médico Familia Sana durante el año 2018.

Tabla 2.

Cantidad de clientes externos asistentes para el año 2017 y 2018

CLIENTES EXTERNOS DEL CENTRO MEDICO OBSTETRICO "FAMILIA SANA"		
MES	AÑO 2017	AÑO 2018
ENERO	148	185
FEBRERO	148	162
MARZO	147	154
ABRIL	152	158
MAYO	153	167
JUNIO	151	158
JULIO	157	162
AGOSTO	173	169
SEPTIEMBRE	146	159
OCTUBRE	163	171
NOVIEMBRE	154	187
DICIEMBRE	157	168
TOTAL	1849	2000

Nota: Información brindada por el Centro Medico Obstétrico Familia Sana.

2.2.3. Muestra.

Según Otzen & Manterola (2017), una muestra puede ser no probabilística, cuando la selección de los sujetos a estudio dependerá de ciertas características, criterios, etcétera, que él (los) investigadores (es) considere (n) en ese momento, además mencionan que un muestreo no probabilístico por conveniencia; permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

El muestreo por conveniencia es aquel con el cual se seleccionan las unidades muestrales de acuerdo a la conveniencia o accesibilidad del investigador. Este muestreo se puede utilizar en los casos en que se desea obtener información de la población, de manera rápida y económica. (Tamayo, 2014).

De esta forma, se define un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que nuestra población total consiste en 2000 personas, siendo esta demasiado grande, por lo que resulta difícil incluir a cada cliente para la aplicación del cuestionario en un determinado tiempo. Se definió como necesaria una muestra de 130 clientes para el desarrollo de la investigación. Esta muestra se eligió de acuerdo a dos criterios:

- a. Nivel de Inclusión: Se tomó a todos los pacientes que asistieron al Centro Médico en el transcurso de una semana.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnica

Encuesta:

La encuesta está diseñada en las 5 dimensiones: la primera se refiere a fiabilidad, donde hace referencia a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa. La segunda corresponde a capacidad de respuesta donde investiga sobre el deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida. La tercera se orienta a la seguridad, orientada al conocimiento del servicio prestado. La cuarta se enfoca en empatía, que tiene preguntas relacionadas a atención individualizada y la quinta en elementos tangibles enfocada en apariencia de las instalaciones físicas y equipos. Esta encuesta va dirigida directamente a lo que el paciente percibe una vez que ha recibido el servicio del Centro de Salud.

Tabla 3.

Dimensiones Método Servqual.

Dimensión	Número de preguntas
Fiabilidad	5
Capacidad de respuesta	4
Seguridad	4
Empatía	5
Elementos Tangibles	4
TOTAL	22

Nota: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) Calidad Total de la Gestión de Servicios, España.

Seguido al diseño de las preguntas, a cada una de las 22 preguntas se le agregó una escala numérica del 1 al 5, siguiendo la escala de Likert, para que el cliente califique según su criterio. Este formato de respuesta está diseñado para permitir que los clientes contesten, en grados variables, a cada artículo que describa el servicio.

Tabla 4.

Escala de Likert utilizada en la investigación.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Desacuerdo/De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nota: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) Calidad Total de la Gestión de Servicios, España. Adaptado a la Escala Likert - Likert, R. (1932).

Tabla 5.

Escalas de nivel de calidad.

	Nivel de Calidad	Interpretación
*Totalmente en desacuerdo *Desacuerdo	Calidad Baja	Las expectativas del cliente no son cumplidas, por lo tanto percibe la calidad de servicio como inaceptable.
*Acuerdo/Desacuerdo	Calidad Media	Las expectativas son medianamente cumplidas, por lo que los procesos ameritan atención y acciones correctivas que mejoren la calidad percibida por el cliente.
*De acuerdo *Totalmente de acuerdo	Calidad Alta	Las expectativas son satisfechas o excedidas, por lo tanto, los clientes se encuentran ampliamente satisfechos con el servicio prestado.

Nota: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) Calidad Total de la Gestión de Servicios, España.

2.3.2. Instrumento

Cuestionario

Se eligió el cuestionario como instrumento de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que nos permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, etc.

2.3.3. Técnicas de análisis de Información

Una vez aplicado el instrumento (Cuestionario), se procedió a tratar los resultados obtenidos, los mismos que fueron descargados en el programa de Excel, de tal manera su tratamiento fue por medio de sus dimensiones e indicadores. Se consideró tres niveles (alto, medio y bajo) para la variable de estudio, así como para sus dimensiones e indicadores.

Se considera que:

Nivel Alto: El servicio que se brinda por parte de la organización, los clientes lo perciben como óptimo.

Nivel Medio: El servicio que se brinda por parte de la organización, lo clientes los perciben como aceptable, pero este puede ser mejorado.

Nivel Bajo: El servicio que se brinda por parte de la organización, los clientes los perciben como inadecuado y que requiere una mejora sustancial.

Para determinar el nivel de calidad que brinda el Centro Medico Familia Sana, se utilizó el siguiente puntaje:

Tabla 6.

Puntaje para el nivel de calidad del servicio.

NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO	PUNTAJE
BAJO	22 a 51
MEDIO	52 a 80
ALTO	81 a 110

Nota: Responsables de la Investigación.

Esta puntuación se estimó tomando en cuenta las 22 preguntas del cuestionario. Se aprecia que cuando el puntaje este entre 22 y 51, el nivel de calidad del servicio es bajo, cuando este entre 52 y 80 nivel medio, y entre 81 y 110 será un nivel alto.

Para determinar el nivel de calidad del servicio en Fiabilidad en el Centro Medico Familia Sana, se utilizó el siguiente puntaje.

Tabla 7.

Puntaje para el nivel de calidad del servicio - Fiabilidad

5 ITEMS-NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EN FIABILIDAD	PUNTAJE
BAJO	5 a 11
MEDIO	12 a 18
ALTO	19 a 25

Nota: Responsables de la Investigación.

Esta puntuación se estimó tomando en cuenta que solo existen 5 preguntas en esta dimensión. El nivel de calidad de servicio respecto a Fiabilidad está en un nivel bajo cuando el puntaje es de 5 a 11, nivel medio de 12 a 18, y un nivel alto de 19 a 25.

Tabla 8

Puntaje para el nivel de calidad del servicio - Capacidad de Respuesta.

4 ITEMS-NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EN CAPACIDAD DE RESPUESTA	PUNTAJE
BAJO	4 a 9
MEDIO	10 a 14
ALTO	15 a 20

Nota: Responsables de la Investigación.

Esta puntuación se estimó tomando en cuenta que solo existen 4 preguntas en esta dimensión. El nivel de calidad de servicio respecto a Fiabilidad está en un nivel bajo cuando el puntaje es de 4 a 9, nivel medio de 10 a 14, y un nivel alto de 15 a 20.

Tabla 9.

Puntaje para el nivel de calidad del servicio - Seguridad.

4 ITEMS-NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EN SEGURIDAD	PUNTAJE
BAJO	4 a 9
MEDIO	10 a 14
ALTO	15 a 20

Elaboración: Responsables de la Investigación.

Esta puntuación se estimó tomando en cuenta que solo existen 4 preguntas en esta dimensión. El nivel de calidad de servicio respecto a Fiabilidad está en un nivel bajo cuando el puntaje es de 4 a 9, nivel medio de 10 a 14, y un nivel alto de 15 a 20.

Tabla 10.

Puntaje para el nivel de calidad del servicio - Empatía.

5 ITEMS-NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EN EMPATIA	PUNTAJE
BAJO	5 a 11
MEDIO	12 a 18
ALTO	19 a 25

Nota: Responsables de la Investigación.

Esta puntuación se estimó tomando en cuenta que solo existen 5 preguntas en esta dimensión. El nivel de calidad de servicio respecto a Fiabilidad está en un nivel bajo cuando el puntaje es de 5 a 11, nivel medio de 12 a 18, y un nivel alto de 19 a 25.

Tabla 11.

Puntaje para el nivel de calidad del servicio - Elementos Tangibles.

4 ITEMS-NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EN ELEMENTOS TANGIBLES	PUNTAJE
BAJO	4 a 9
MEDIO	9 a 14
ALTO	15 a 20

Nota: Responsables de la Investigación.

Esta puntuación se estimó tomando en cuenta que solo existen 4 preguntas en esta dimensión. El nivel de calidad de servicio respecto a Fiabilidad está en un nivel bajo cuando el puntaje es de 4 a 9, nivel medio de 9 a 14, y un nivel alto de 15 a 20.

2.3.4. Confiabilidad del Instrumento: Prueba Piloto

Esta fue aplicada a una pequeña muestra de clientes en el Centro Policlínico Pediátrico del Norte, esto se realizó con la finalidad de poder identificar y eliminar los posibles errores de la elaboración del cuestionario. Para esta investigación se realizó una prueba piloto al 20% de la muestra elegida (26 clientes de la otra empresa). Lo cual dio pauta para poder corregir la pregunta 8 y 9, ya que los ítems estaban confusos. En relación a las demás preguntas, no se efectuó ningún cambio.

2.3.5. Alpha de Crombach.

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Crombach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” (Celina y Campo, 2005). Este valor manifiesta la consistencia interna, es decir, muestra la correlación entre cada una de las preguntas; un valor superior a 0.7 revela una fuerte relación entre las preguntas, un valor inferior revela una débil relación entre ellas. El alpha

de crombach encontrado fue de 0.846 de acuerdo a la prueba piloto aplicada en el Centro Policlínico Pediátrico del Norte, donde tomamos el 20% del total de nuestra muestra que fueron 26 encuestas.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La presente investigación muestra los siguientes resultados, siendo frecuencias de cada pregunta realizada en el cuestionario del modelo Servqual, donde las respuestas fueron entre 1 y 5.

3.1. NIVEL DE CALIDAD EN FIABILIDAD

Objetivo Específico 1: Identificar el nivel de calidad en la fiabilidad que brindan los colaboradores frente a los clientes externos en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018

Tabla 12.

Nivel de Calidad del Servicio en la Fiabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1.5
Medio	6	4.6
Alto	122	93.8
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la elaboración de Tesis.

Nivel de Calidad del Servicio - Fiabilidad

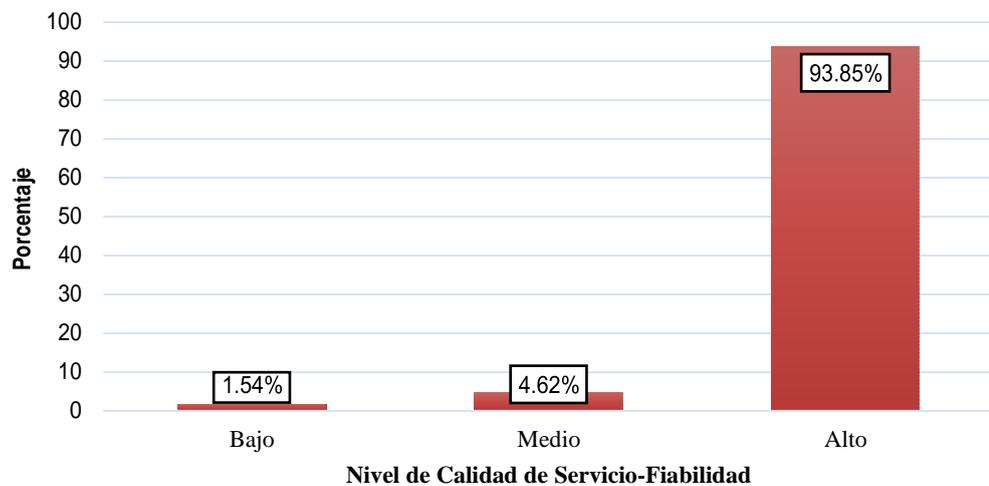


Figura 1.

Nivel de Calidad del Servicio en la Fiabilidad

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

La figura 1 muestra los resultados generales con respecto a la dimensión fiabilidad, donde el nivel de calidad del servicio respecto a la fiabilidad que el Centro médico brinda es alto, porque los clientes encuestados consideran que el médico tiene experiencia en los problemas de salud, muestra interés por resolver su problema, ofrece el servicio correcto al atender a los pacientes, brinda atención personalizada y además consideran que la entidad brinda resultados confiables, es por eso que del 100% del público encuestado, el 93.85 % de los clientes se encuentran ampliamente satisfechos con el servicio prestado.

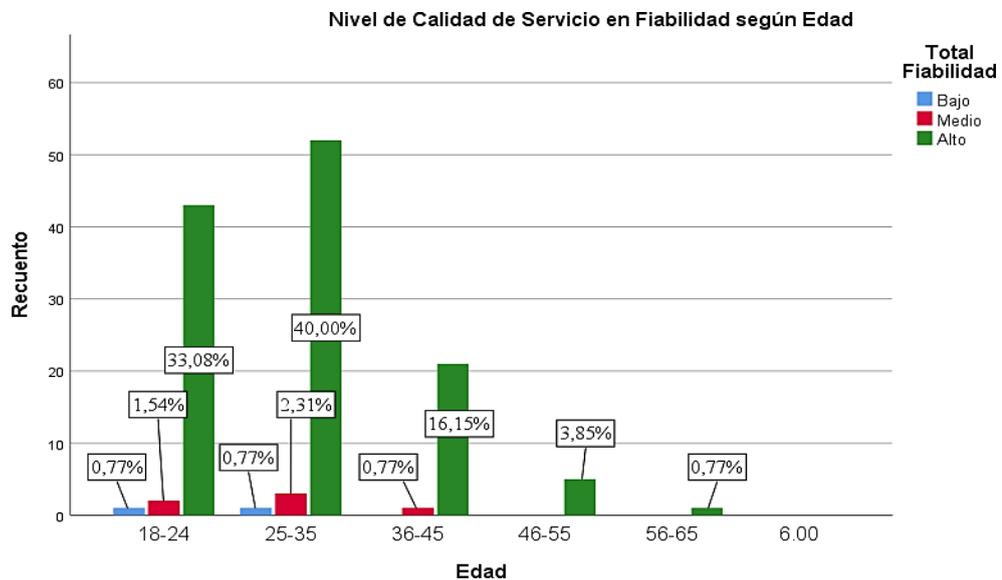


Figura 2.

Nivel de Calidad de Servicio en Fiabilidad según Edad

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

La figura 2 muestra la relación de la variable de edad con el Nivel de Calidad de servicio en la dimensión Fiabilidad, brindado por el Centro Médico Familia Sana, donde se muestra que de los clientes que se encuentran entre la edad de 18 a 35 años el 73.08% dice existir un nivel alto en Fiabilidad, y los clientes que se encuentran entre la edad de 18 a 24 años solo el 1.54 % menciona que el nivel es bajo.

3.2. NIVEL DE CALIDAD EN CAPACIDAD DE RESPUESTA

Objetivo Específico 2: Identificar el nivel de calidad en capacidad de respuesta que brindan los colaboradores frente a los clientes en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018.

Tabla 13.

Nivel de Calidad del Servicio en Capacidad de Respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.8
Medio	19	14.6
Alto	110	84.6
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la elaboración de Tesis.

Nivel de Calidad del Servicio - Capacidad de Respuesta

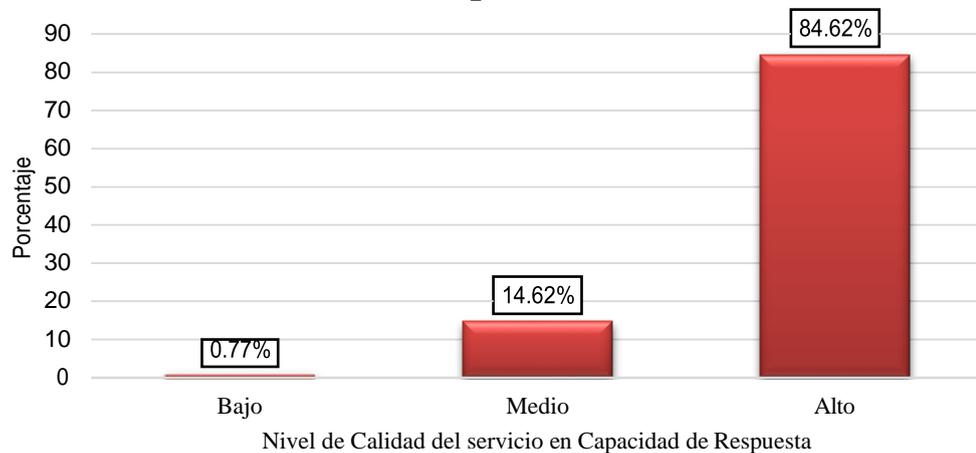


Figura 3.

Nivel de Calidad del Servicio en Capacidad de Respuesta.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

La figura 3 muestra los resultados generales con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, donde el nivel de calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta que el Centro médico brinda es alto, porque los clientes encuestados consideran que el personal nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas o dudas, además siempre están dispuestos a ayudar, y

también el tiempo en ser atendidos dentro del consultorio fue de su agrado y el tiempo de espera fuera del consultorio de la misma manera, es por eso que del 100% del público encuestado, el 84.62 % de los clientes se encuentran ampliamente satisfechos con el servicio prestado.

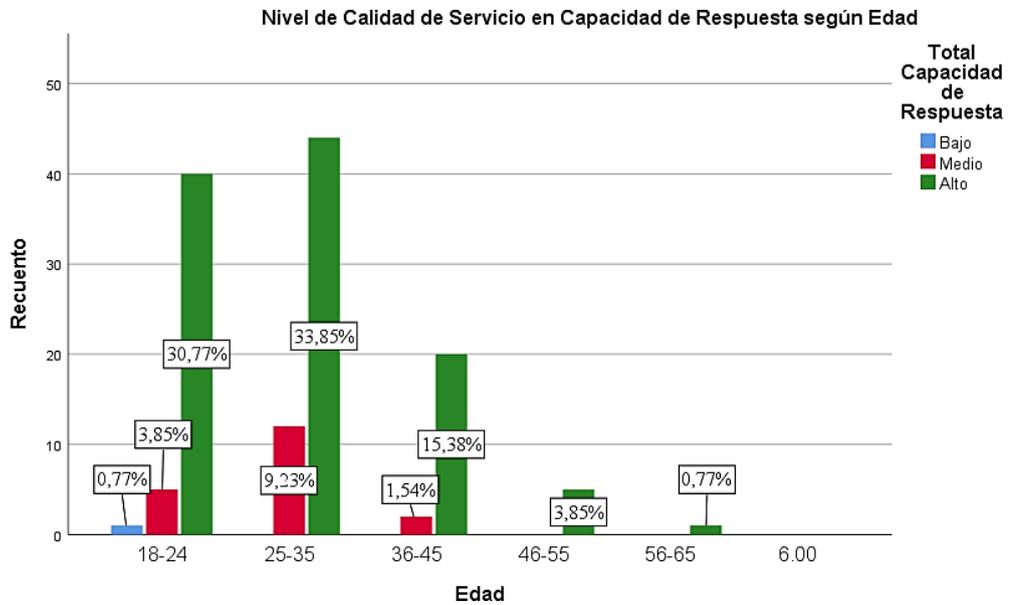


Figura 4.

Nivel de Calidad de Servicio en Capacidad de Respuesta según Edad.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

La figura 4 muestra la relación de la variable edad con el Nivel de Calidad de servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta, brindado por el Centro Médico Familia Sana, donde se muestra que la mayor parte de las personas encuestadas optan que el nivel de calidad de servicio en capacidad de respuesta es alto, mientras que una mínima parte de los clientes que están entre la edad de 25 y 35 años consideran un nivel medio.

3.3. NIVEL DE CALIDAD EN SEGURIDAD

Objetivo Específico 3: Identificar el nivel de calidad en seguridad que brindan el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018.

Tabla 14.

Nivel de Calidad del servicio en seguridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.8
Medio	7	5.4
Alto	122	93.8
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la elaboración de Tesis.

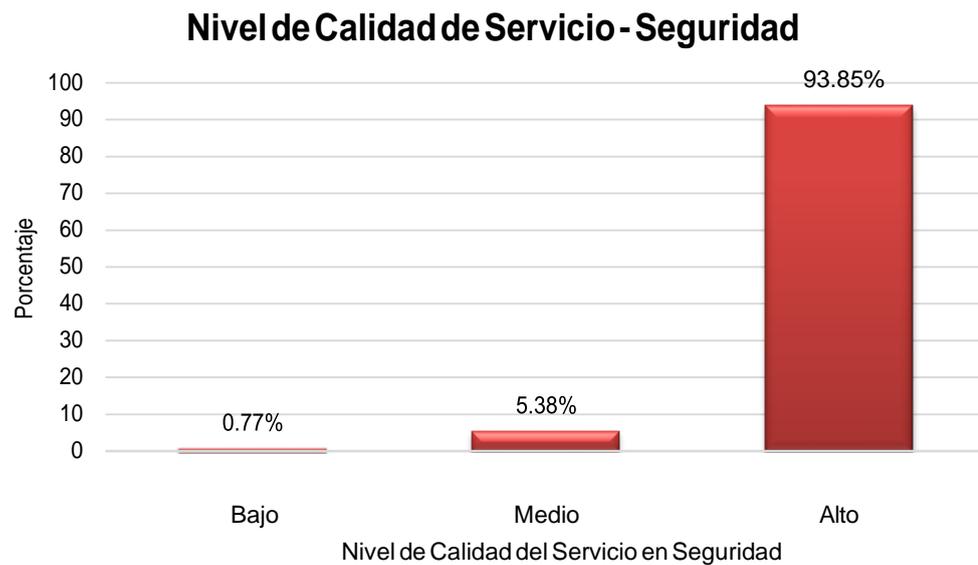


Figura 5.

Nivel de Calidad del Servicio en Seguridad.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

La figura 5 muestra los resultados generales con respecto a la dimensión Seguridad, donde el nivel de calidad del servicio respecto a la Seguridad que el Centro medico brinda es alto, porque los clientes encuestados consideran que el personal del centro médico les brinda amabilidad, los trata con respeto, el comportamiento del personal les transmite confianza y el médico les orienta de forma adecuada sobre los problemas que ellos hacen en la consulta, es por eso que del 100%

del público encuestado, el 93.85 % se encuentran ampliamente satisfechos con el servicio prestado por la entidad.

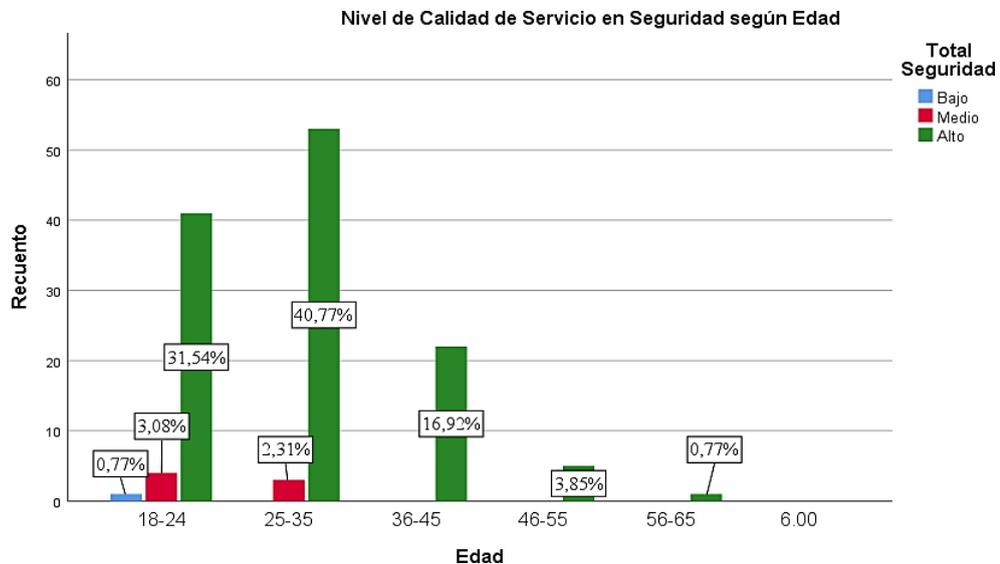


Figura 6.

Nivel de Calidad de Servicio en Seguridad.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

La figura 6 muestra la relación de la variable edad con el Nivel de Calidad de servicio en la dimensión Seguridad, brindado por el Centro Médico Familia Sana, donde se muestra que los clientes que se encuentran en la edad de 18 y 45 años optan que el nivel de calidad ofrecido es alto, mientras que el 0.77% de los clientes que se encuentran entre la edad de 18 y 24 años consideran un nivel bajo.

3.4. NIVEL DE CALIDAD EN EMPATÍA

Objetivo Específico 4: Identificar el nivel de calidad en empatía que brindan los colaboradores frente a los clientes externos en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018.

Tabla 15.

Nivel de Calidad del Servicio en Empatía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.8
Medio	6	4.6
Alto	123	94.6
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la elaboración de Tesis.

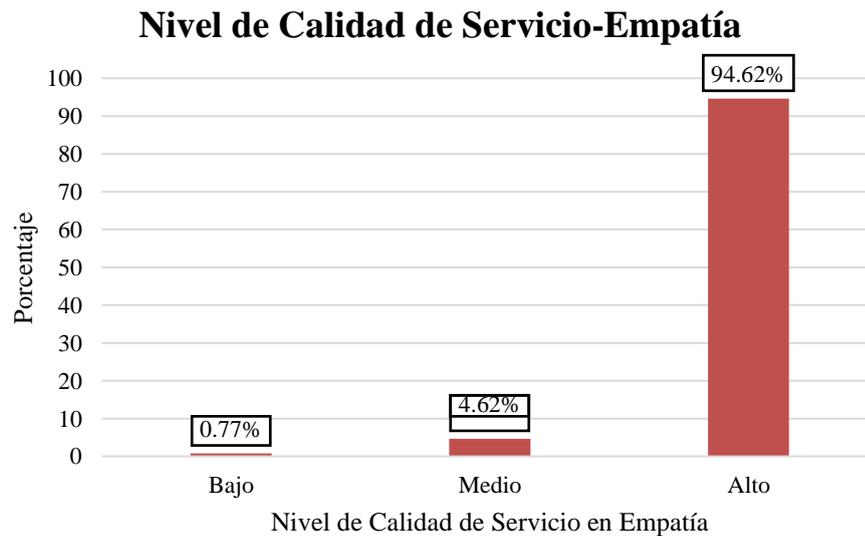


Figura 7.

Nivel de Calidad del Servicio en Empatía

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

La figura 7 muestra los resultados generales con respecto a la dimensión Empatía, donde el nivel de calidad del servicio respecto a Empatía que el Centro medico brinda es alto, ya que del 100% del público encuestado, el 94.62 % atinaron a dicho resultado, esto se debe a que manifiestan que el médico permite que se exprese espontáneamente, comprende su necesidad de consulta y

muestra interés por su problema, por lo tanto, los clientes se encuentran ampliamente satisfechos con el servicio prestado en tal dimensión.

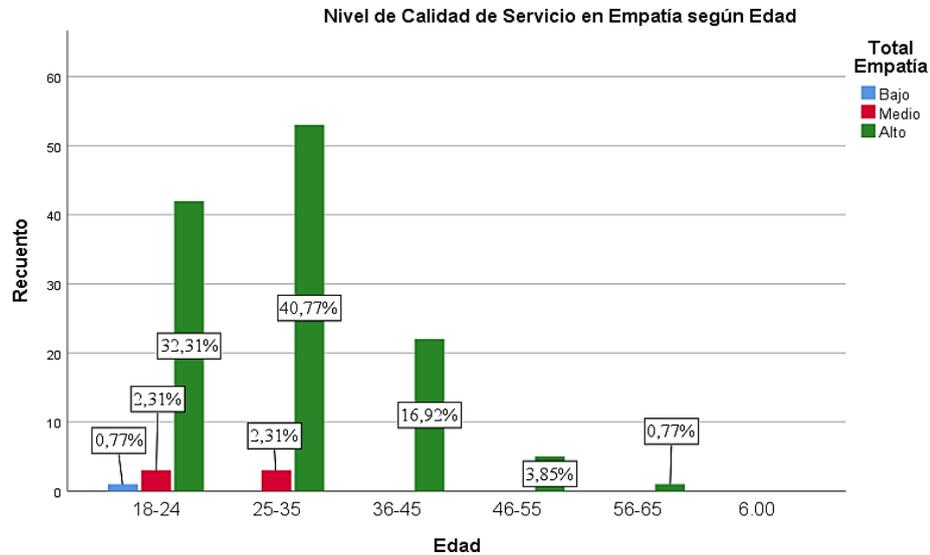


Figura 8.

Nivel de Calidad de Servicio en Empatía

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

La figura 8 muestra la relación de la variable edad con el Nivel de Calidad de servicio en la dimensión Empatía, brindado por el Centro Médico Familia Sana, donde se muestra que los clientes que se encuentran entre la edad de 18 y 45 años optan por que el nivel de calidad ofrecido es alto, mientras que el 0.77% de los clientes de la edad de 18 y 24 años consideran un nivel bajo.

3.5. NIVEL DE CALIDAD EN ASPECTOS TANGIBLES

Objetivo Específico 5: Identificar el nivel de calidad en aspectos tangibles que se encuentran en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018.

Tabla 16.

Nivel de Calidad del Servicio en Aspectos Tangibles

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.8
Medio	7	5.4
Alto	122	93.8
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la elaboración de Tesis.

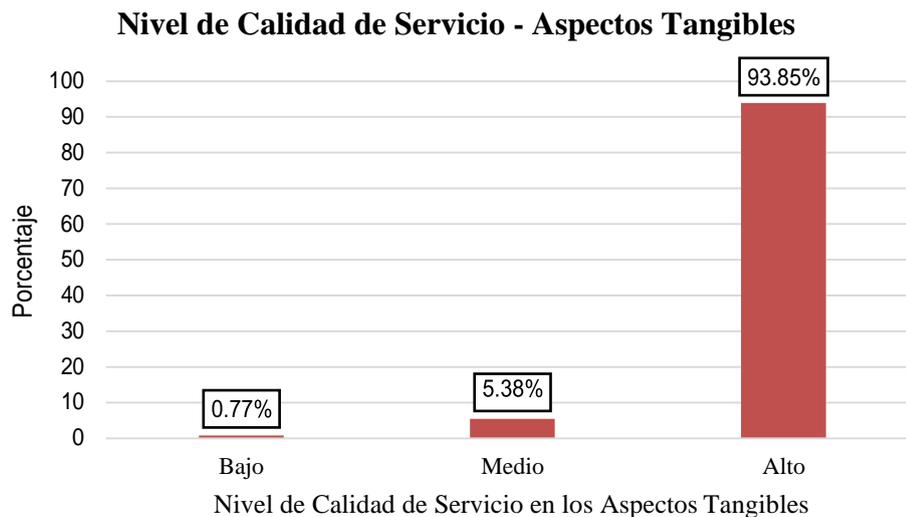


Figura 9.

Nivel de Calidad del Servicio en Aspectos Tangibles

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

La figura 9 muestra los resultados generales con respecto a la dimensión Aspectos Tangibles, donde el nivel de calidad del servicio respecto a esta dimensión que el Centro médico brinda es alto, ya que del 100% del público encuestado, el 93.85 % atinaron a dicho resultado, mostrando su satisfacción respecto a que manifiestan que existe buena apariencia y orden de las instalaciones de la entidad y que el centro médico si cuenta con equipamiento y materiales

necesarios de comunicación. Siguiendo como calificación un nivel medio con 5.38%, este porcentaje demuestra que solo una mínima parte no está satisfecha con la atención respecto a aspectos tangibles.

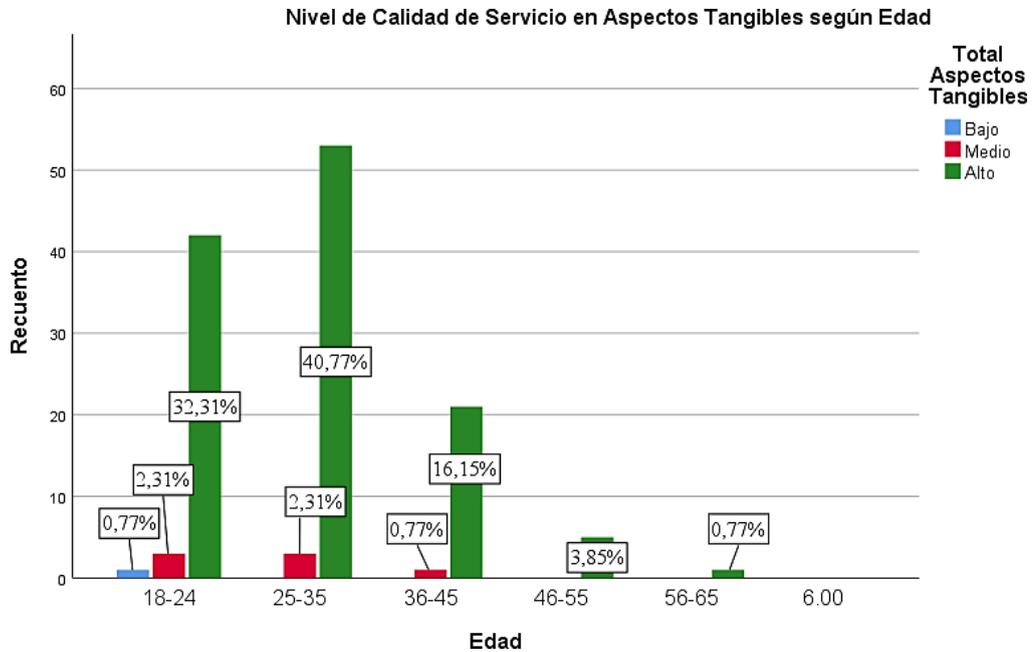


Figura 10.

Nivel de Calidad de Servicio en Aspectos Tangibles

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

La figura 10 muestra la relación de la variable edad con el Nivel de Calidad de servicio en la dimensión Aspectos Tangibles, brindado por el Centro Medico Familia Sana, donde se muestra que los clientes que se encuentran entre la edad de 18 y 45 años optan por que el nivel de calidad ofrecido es alto, mientras que el 0.77% de los clientes de la edad de 36 y 45 años consideran un nivel medio.

3.6. NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Objetivo General: Determinar el nivel de calidad en el centro médico Familia Sana, usando el modelo Servqual en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018.

Tabla 17.

Nivel de Calidad del Servicio Total

Nivel de calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.8%
Medio	3	2.3%
Alto	126	96.9%
Total	130	100%

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis.

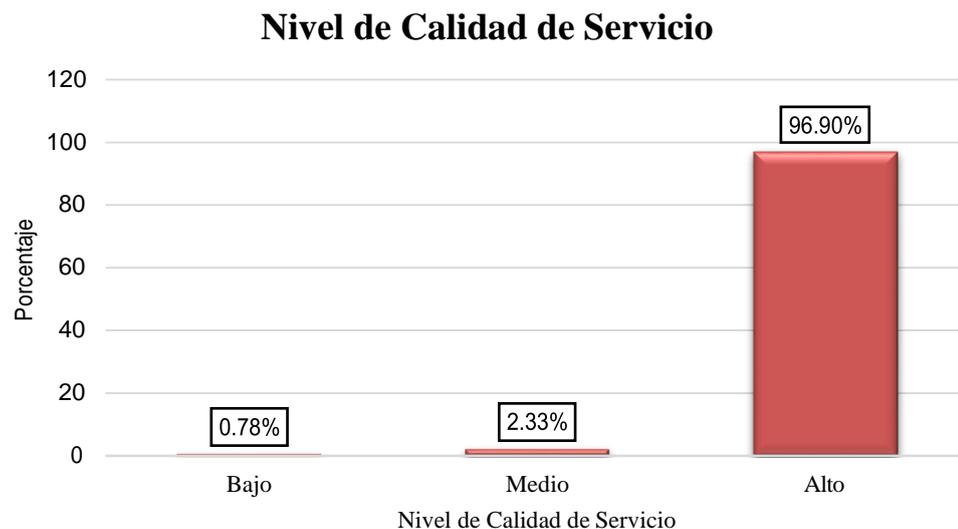


Figura 11.

Nivel de Calidad del Servicio

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

La figura 11 muestra los resultados generales con respecto al nivel de calidad del centro médico Familia Sana, donde se muestra un nivel alto, ya que del 100% del público encuestado, el 96.9 % de los clientes se encuentran ampliamente satisfechos con el servicio prestado, ya que acuerdo a las diferentes dimensiones aplicadas en el cuestionario se obtuvo sumamente satisfactorias, seguidamente se obtuvo como calificación un nivel medio con 2.33% donde las expectativas de

las personas son medianamente cumplidas, por lo que los procesos ameritan atención y acciones correctivas que mejoren la calidad percibida por el cliente

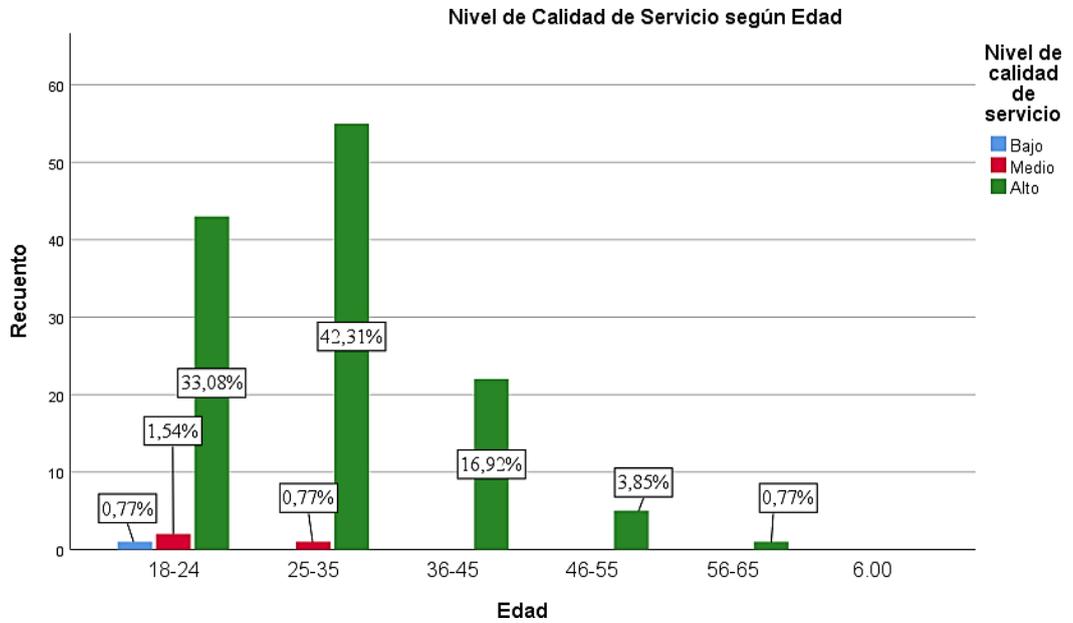


Figura 12.

Nivel de Calidad de Servicio

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

La figura 12 muestra la relación de la variable edad con el Nivel de Calidad de servicio total, brindado por el Centro Medico Familia Sana, donde los resultados que se muestra es que los clientes que están en todos los intervalos de edades coinciden que el nivel de Calidad es alto, y que solo el 0.77% de los clientes de la edad de 18 y 24 años consideran un nivel bajo.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

De acuerdo al estudio realizado, los resultados que se obtuvieron fueron; que del 100% de los encuestados, tal como lo indica la tabla N°12, el 93.85% califican a la Fiabilidad con un nivel de calidad alto, puesto que el (58.46%) de la población está de acuerdo en que, el médico si tiene experiencia en los problemas de salud; ya que demuestra la aptitud para realizar su labor. El (53.85%) de la población está de acuerdo en que el médico muestra interés por resolver su problema ya que demuestra la actitud al momento de atenderse. Respecto a si el médico ofrece el servicio correcto al momento de atenderse se observa que el (50%) refieren estar totalmente de acuerdo, sin embargo, un porcentaje mínimo del 1.54% aseguran que el médico no les ofreció un servicio correcto al momento en que estos fueron atendidos. Con respecto a la privacidad de los usuarios los resultados fueron que el 46.92% están de acuerdo ya que se muestra que el centro médico brinda atención personalizada. Sobre la precisión de diagnóstico que el centro médico ofrece, los clientes demostraron estar de acuerdo siendo el 48.46%, que describen que el centro médico brinda resultados confiables. Por otro lado, se tiene una cierta coincidencia con la tesis “Calidad del servicio del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay - 2016”, que de acuerdo a la dimensión de fiabilidad, obtuvieron un porcentaje de 81.6% donde los clientes expresan estar satisfechos con la calidad de servicio brindado, además manifiesta a la fiabilidad como un compromiso con el cliente, ya que por esta razón los usuarios prefieren a empresas que cumplen sus promesas y manifiestan entrega y eficiencia al momento de brindar su servicio. Según Hoffman & Bateson (2002) en referencia a esta dimensión, afirman que: La fiabilidad refleja la consistencia y la confiabilidad del desempeño de una organización. La empresa brinda el mismo nivel de servicios una y otra vez,

o su calidad varía enormemente en cada encuentro, no existe nada que frustre más a los clientes que los prestadores de servicio poco confiables.

También se observa que en la tabla N° 13, el 84.62% de los clientes externos del centro médico califican a la capacidad de respuesta, en un nivel alto ya que consideran que están satisfechos con la atención del personal de manera rápida y eficiente. Con respecto a la disposición ofrecida, el 57.69% aseguran estar de acuerdo ya que el personal demuestra nunca estar demasiado ocupado para responder sus preguntas, mientras que una mínima cantidad de personas (2.31%) están en desacuerdo. Por otro lado, la población menciona estar de acuerdo con la voluntad de atención por parte de los colaboradores otorgándole un porcentaje de (53.85%) debido a que el personal siempre está dispuesto a ayudar. El 49.23% de los clientes mencionan que están de acuerdo respecto al tiempo de duración de la consulta médica, ya que fue de su agrado el tiempo que duraron en ser atendidas dentro del consultorio. Por último, el 49.23% está de acuerdo en que el tiempo de espera fuera del consultorio fue de su agrado, ya que no tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendidos, mientras que el 20.77% no está de acuerdo ni en desacuerdo con el tiempo que tuvo que esperar. Para Duque (2005), la capacidad de respuesta se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. En la tesis de Serrano (2017) “Calidad del servicio de los pacientes en los consultorios externos en el Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017”; donde la muestra estuvo constituida por 120 usuarios y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario SERVQUAL, obteniendo como resultado que el 51.88% de los encuestados estuvieron satisfechos. Esto muestra que los resultados

obtenidos en nuestra investigación son de mucha importancia, cabe recalcar que el tiempo de espera fuera del consultorio es un factor que al 20.77% le desagrada, se debe solucionar este problema, para que así se puede llegar a un 100% de calidad de servicio respecto a capacidad de respuesta.

Para la dimensión de seguridad se calificó en un nivel alto, tal como lo indica la tabla N°14, el 93.58% de los encuestados, consideran que el personal le brinda la mayor seguridad al cliente al momento de ser atendidos. El 57.69% de los clientes externos está totalmente de acuerdo con la amabilidad brindada, ya que al momento de hacer sus consultas son atendidos de manera atenta. Otro aspecto sobresaliente es el respeto, porque el 64.62% de los clientes consideran que los atienden de manera educada. Con respecto al comportamiento del personal de la empresa sobre la trasmisión de confianza, el 46.92% de los encuestados están totalmente de acuerdo, ya que consideran que la atención del personal del centro médico les transmite seguridad a través de ello; a la vez, piensan que el médico las orienta de manera adecuada sobre los problemas que consultan de acuerdo al 56.92% porque demuestran su profesionalismo mediante su formación. Para (Aguilar, 2016) la seguridad es el conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. Según la tesis “Nivel de satisfacción del usuario con la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital II EsSalud de Cajamarca en el año 2018” Paredes & Sánchez (2018), tiene similitud con nuestra investigación, ya que el 92,7% de los encuestados señalan que el nivel de seguridad es regular, además asegura que esto se ve reflejado cuando el empleado inspira confianza al cliente, la cual se expresa con la cortesía y el conocimiento sobre el servicio que se brinda. En consecuencia, la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se

realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno.

También se observa que, en la dimensión, empatía, tal como lo indica la tabla N°15, el 94.62% de los encuestados calificaron en un nivel alto, ya que consideran que existe una buena comunicación y amabilidad por parte de los colaboradores del centro médico Familia Sana. Un porcentaje de 54.62% de los encuestados de acuerdo a la paciencia brindada por el médico, consideran que les permite expresarse espontáneamente. Mientras que el 50.77% están totalmente de acuerdo con la comprensión brindada, ya que el médico entiende claramente la necesidad de la consulta. De acuerdo a los horarios de atención el 46.92% está totalmente de acuerdo, pues creen que los horarios de atención del centro médico son convenientes. Con respecto a la claridad en orientaciones brindadas al usuario el 55.38% lo califica como totalmente de acuerdo puesto que el médico le explica con palabras claras cuál es su problema. Al referirse a la capacidad de atención por parte del médico el 51.54% opina que el médico se interesa por su problema. Según la tesis “Calidad de Atención y el Grado de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017” donde también aplican el modelo SERVQUAL, se muestra que la dimensión empatía es la más valorada con un (91.9) % el cual concuerda con la tesis titulada “Percepción de la Calidad de Atención del Parto en Púerperas Inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018” donde obtuvo como resultados que la dimensión empatía fue la mejor evaluada con un (70%) sobre las demás dimensiones, obteniendo como conclusión que en el orden de percepción de las dimensiones empatía estuvo en el primer lugar.

Con respecto a la última dimensión, aspectos tangibles, tal como lo indica la tabla N°16, el 93.85% lo califican con un nivel alto, pues manifiestan que el centro

médico cuenta con una buena apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación. Con respecto a la apariencia y orden de las instalaciones y elementos físicos el 52.31% están de acuerdo, porque consideran que el consultorio cuenta con el equipo necesario para poder ser evaluados de acuerdo a la especialidad. Por otro lado, con respecto al equipamiento el 56.92% están de acuerdo y un porcentaje de 33.08% refieren estar totalmente de acuerdo, puesto que creen que el consultorio cuenta con una infraestructura atractiva y cómoda. Al referirse sobre el personal, los clientes externos indican con un 54.62% que muestran una apariencia pulcra. En materiales de comunicación el 49.23% de los clientes externos encuestados describen que el médico cuenta con el material necesario para realizar la consulta. Según la tesis "Evaluación de Calidad del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil" se obtuvo como resultado que el 64% de los encuestados no están satisfechos de los elementos tangibles, como la infraestructura, la información obtenida de los afiliados que acuden a realizar sus terapias, ya que el centro no cuenta con equipos modernos debido a la escasez de recursos asignados por parte del gobierno, su conclusión llega a ser que pese a que existe déficit de infraestructura e implementación tecnológica desarrollada, los clientes muestran satisfacción con el servicio. Asimismo, podemos apreciar que el concepto de Droguett (2012), nos dice que los aspectos tangibles es la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación y que estos elementos proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, en particular los nuevos, usarán para evaluar la calidad.

Finalmente, los resultados encontrados respecto al Nivel de Calidad del Servicio Total en el Centro Médico "Familia Sana" es alto, tal como lo indica la tabla N°17, con un 96.90% calificado por el total de los clientes externos que visitaron el centro

médico, este resultado se obtuvo al analizar todas las dimensiones tal como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, en la encuesta aplicada. Esto demuestra que la hipótesis planteada fue errónea. El resultado obtenido demuestra que el Centro Médico sí brinda una buena calidad de servicio, en cada una de las dimensiones evaluadas. Los resultados obtenidos en esta investigación son parecidos a una investigación, realizada por Serrano (2017), en su investigación titulada: “Calidad de Servicio de los Pacientes en los Consultorios Externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017” donde se muestra que el nivel de calidad de acuerdo a los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, un 61.7% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos, frente al 38.3% que estuvieron insatisfechos. De igual manera en una tesis titulada: “Calidad de Servicio del Seguro Integral de Salud Ambulatorio del Hospital de Chancay – 2016”, se puede apreciar un buen nivel de satisfacción por parte de los clientes debido a que más del 80 % de los encuestados han expresado su satisfacción por el servicio recibido. Entonces es necesario e importante tomar los resultados brindados por los clientes para mejorar cada punto y seguir brindando un nivel alto del servicio en general, y así los clientes del Centro médico pueda seguir satisfechos y tengan una muy buena percepción de los servicios ofrecidos.

4.2 Conclusiones

- a. En lo que respecta a la dimensión de fiabilidad, el nivel de calidad total es alto con un porcentaje de 93.85%, este porcentaje nos demuestra que el servicio que se brinda por parte de la organización, los clientes lo perciben como óptimo.
- b. En lo que respecta a la dimensión de capacidad de respuesta, el 84.62 % de los encuestados muestran un nivel de calidad alto, no se obtuvo el 100% ya que algunos de los encuestados muestran disconformidad con el tiempo de espera fuera del consultorio y que el personal nunca debe estar demasiado ocupado para resolver sus problemas.
- c. En lo que respecta a la dimensión de seguridad, el 93.85 % de los usuarios perciben un nivel de calidad alto, ya que consideran que el personal del centro médico les trata con respecto y orientan de forma adecuada sobre los problemas de consulta.
- d. En lo que respecta a la dimensión de Empatía, el 94.62 % de los usuarios perciben un nivel de calidad alto, y para llegar al 100% de esta dimensión los clientes requieren mayor comprensión y capacidad de atención por parte del médico hacia los pacientes.
- e. En lo que respecta a la dimensión de Aspectos Tangible, el 93.85 % de los usuarios perciben un nivel de calidad alto, y para llegar al 100% los encuestados exigen que el centro médico cuente con el material necesario para poder realizar la consulta.
- f. En definitiva, queda evidenciado que el nivel de Calidad de Servicio según el modelo SERVQUAL en el Centro Médico Familia Sana en la Ciudad de Cajamarca para el año 2018 es alto, debido a que el servicio que se brinda por parte de la organización, los clientes lo perciben como óptimo y se encuentran ampliamente satisfechos.

Referencias

- Aguilar, I. (2016). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de las especialidad de Pediatría en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2016*. Pimentel.
- Aguirre, H. (2000). *Calidad de Atención Médica, Bases para su*. Noriega: México DF.
- Agurto, H. (2015). *Calidad de Atención Percibida por el Usuario Externo del Centro de Salud Alta Mar, Callao 2015*. Lima .
- Andaleeb, S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine*, 1359-1370.
- Botero, M., & Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: Cliente incognito. *Suma Psicológica*, 1-13.
- Cajusol, S., & Ortiz, F. (2018). *Calidad de Servicio y su Influencia en el Grado de Lealtad de los Usuarios de Dos Hospitales Públicos del Departamento de Lambayeque*. Lambayeque - Perú.
- Carro, R., & González, D. (2012). *Estrategia de producción /operaciones en un entorno global*. Mar de Plata: Universidad Nacional de Mar del.
- Casierra, J. (2016). *Evaluación del Desempeño Laboral en Relación a la Calidad de los Servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016*. Guayaquil - Ecuador.
- Centro de Estudios de Opinión. (2014). *El cuestionario el instrumento de recolección de información de la técnica de la encuesta social*. Colombia.
- Correia, S., & Miranda, F. (2010). Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: analisis de un hospital de la zona centro de portugal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 27-41.
- Deming , W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Deming, E. (1986). *Out of the crisis. Center for Advanced Engineering Study*. EE.UU: Cambridge, Mass: Massachusetts Institute of Technology.
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que afectan la Evaluacion de los Clientes*. Chile: Facultad de economía y negocios.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias*, 64-80.
- Fisher, L., & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Fortuny, B. (2009). *La gestión de la Excelencia en los Centros Sanitarios*. Barcelona España: Universidad Cesar Vallejo.
- Gaither, T. (1983). Creative Customer Service Management. 3-13.
- Garvin, D. (1984). *What Does "Product Quality" Really Meant?* Sloan Management Review.
- Guerrero, D. (2017). *Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de Atención de Salud de la Consulta Externa en el Hospital de la Policía Nacional N°2 - Guayaquil, 2017*. Guayaquil - Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hi.

- Hoffman , K., & Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. Mexico: Thomson Editores, S.A.
- Hueso, A., & Cascant I. (2012). Metodología y Tecnicas Cuantitativas de Investigación. *Cuadernos de Investigación en Proceso de Desarrollo*, 8-87.
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo*. Bogota: McGraw-Hil Interamericana.
- Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad japonesa*. La Bahama: Edicion Revolucionaria.
- Juran, J. (1986). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Barcelona: 2da edición. Editorial Reverté.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prectice-Hall.
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marqueting Estratégicos para empresas de servicios*. Madrid: Diaz de Santos.
- Mendocilla, K. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consultorio externo del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015*. Lima- Perú: Tesis maestría, Universidad de San Martin de Porres.
- Ministerio de la Salud. (2011). *Guía técnica para la evluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Perú.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitude. *Archives of Psychology*, 140, 5-55.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. 1-12.
- Paredes, C., & Sánchez, R. (2018). *Nivel de Satisfacción del Usuario con la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud de Cajamarca en el año 2018*. Cajamarca.
- Paredes, C., & Sánchez, R. (2018). *Nivel de Satisfacción del Usuario con la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud de Cajamarca en el Año 2018*. Cajamarca.
- Pedraza, N., Lavín, J., González, A., & Bernal, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio Sanitario en Mexico: Caso ABC. *Redalyc*.
- Pérez, A. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en Consultorios externos de un Hospital público de Lima*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Pezoa, M. (2013). Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria. *Gobierno de Chile*, 7-50.
- Piedra, I. (2017). *Calidad de Atención y el Grado de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017*. Lima - Perú.
- Ponce, A., & Izarra, F. (2014). Incidencia de los determinantes de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente de la UPS de psicología del hospital Domingo Olavegoya - Jauja. *Repositorio UNCP*, 10-12.
- Puga, B. (2008). *Historia, Importancia y Calidad*. Obtenido de <http://www.monografías.com/trabajos75/historia-importanciabilidad/historia-importancia-calidad>.

- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. Andahuaylas.
- Ramírez, N. (2016). *Calidad de Servicio del Seguro Integral de Salud Ambulatorio del Hospital de Chancay - 2016*. Chancay - Perú.
- Reyes, J. (2015). *Estudio de la Calidad del Servicio al Usuario Externo en el Área de Hospitalización de Cirugía del Hospital Juan Tanca Marengo, Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador.
- Rodríguez, M. (2010). *Métodos de Investigación*. Mexico: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Rodríguez, M. (2012). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM*. Lima-Perú: tesis maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Roque, A. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital de San Miguel - Ayacucho, 2018*. Ayacucho - Perú.
- Sanchez, D., & Andres, S. (2018). *Una mirada al manejo de las herramientas de comunicación de venta en las tiendas de barrio de las tiendas de barrio de estratos 2, 3, 4 y 5 de Bogotá*.
- Serrano, M. (2017). *Calidad de Servicio de los Pacientes en los Consultorios Externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017*. Perú.
- Tamayo, G. (2014). Diseños muestrales en la Investigación. 1 - 14.
- Torres, C. (2017). *Evaluación de la Calidad de Atención en el Área de Emergencias del Servicio de Pediatría del Hospital General Docente Calderón desde la Percepción de los Usuarios*. Ecuador.
- Torres, J. (2018). *Evaluación de Calidad del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio: Concepto y Herramientas*. Bogotá: Universidad de la Sabana.
- Yugcha, G. (2018). *La Calidad de los Servicios y su Relación con la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.
- Ziethaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión*. Madrid-España: Díaz de Santos.
- Zuñiga, L. (2018). *Percepción de la Calidad de Atención del Parto en Puérperas Inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018*. Cajamarca.

Anexo 01: Operacionalización de Variables

Calidad de servicio del usuario en el Centro Medico Familia Sana

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento
CALIDAD DE SERVICIO	"La calidad es lo que quiere el cliente, como él juzga. Es un concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos". Imperatori (1999, p.291).	La calidad de servicio en la salud es el grado en se utilizan los medios para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> *Conoce su problema de consulta. *Resuelve su problema *Ofrece el servicio correcto. *Respeto a la privacidad de los usuarios. *Precisión de diagnóstico 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El médico tiene experiencia en los problemas de salud. 2. El médico muestra interés por resolver su problema. 3. El médico ofrece el servicio correcto al momento de atenderse 4. El centro médico brinda atención personalizada. 5. El centro médico brinda resultados confiables 	Cuestionario
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> *Disposición *Voluntad *Tiempo de duración de la consulta médica. *Tiempo de espera 	<ol style="list-style-type: none"> 6. El personal nunca está demasiado ocupado para responder sus preguntas 7. El personal siempre está dispuesto a ayudar 8. El tiempo en ser atendida fue de su agrado 9. El tiempo de espera fue de su agrado 	Cuestionario
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> *Amabilidad *Respeto *Generación de confianza. *Información completa y oportuna. 	<ol style="list-style-type: none"> 10. El personal del centro médico le brinda amabilidad 11. El personal del centro médico lo trata con respeto. 12. El comportamiento del personal de la empresa le transmite confianza 13. El médico la orienta de forma adecuada sobre los problemas que consulta. 	Cuestionario

Empatía	*Paciencia	14. El médico permite que se exprese espontáneamente	Cuestionario
	*Comprensión	15. El médico comprende claramente la necesidad de la consulta	
	*Horarios de atención	16. Los horarios de atención del centro médico son convenientes	
	*Claridad en orientaciones brindadas al usuario.	17. El médico le explica con palabras claras cuál es su problema	
	*Capacidad de atención por parte del médico.	18. El médico se interesa por su problema.	
Aspectos Tangibles	*Apariencia y orden de las instalaciones y elementos físicos.	19. El consultorio cuenta con el equipo necesario para poder ser evaluada de acuerdo a la especialidad.	Cuestionario
	*Equipamiento.	20. El consultorio cuenta con una infraestructura atractiva y cómoda	
	*Personal correctamente uniformado.	21. El personal muestra una apariencia pulcra.	
	*Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas.	22. El médico cuenta con el material necesario para realizar la consulta	

Nota: Elaborado por las Responsables de la Investigación.

Anexo 02: Matriz de Consistencia.

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	MUESTRA	METODOLOGIA
¿Cuál es el nivel de calidad del servicio del centro médico Familia Sana, usando el modelo Servqual en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018?	Determinar el nivel de calidad del servicio en el centro médico Familia Sana, usando el modelo Servqual en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018	Calidad de Servicio DIMENSIONES Fiabilidad	POBLACIÓN Cantidad de personas externas que visitaron e centro médico.	Descriptivo -No experimental
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		MUESTRA	INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de calidad en los aspectos tangibles que se encuentran en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018? ¿Cuál es el nivel de calidad en fiabilidad que brindan los colaboradores frente a los clientes externos en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018? ¿Cuál es el nivel de calidad en capacidad de respuesta que brindan los colaboradores frente a los clientes centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018? ¿Cuál es el nivel de calidad en seguridad que brinda el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018? ¿Cuál es el nivel de calidad en empatía que brindan los colaboradores a los clientes externos en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 	2018?	Capacidad de	año 2018. <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de calidad en capacidad de respuesta que brindan los colaboradores frente a los clientes centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018. Identificar el nivel de calidad en seguridad que brinda el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018. Identificar el nivel de calidad en empatía que brindan los colaboradores a los clientes externos en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de 	Cajamarca, para el año 2018. <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de calidad en los aspectos tangibles que se encuentran en el centro médico Familia Sana, en la Ciudad de Cajamarca, para el año 2018.

respuesta

Cuestiona
rio

Seguridad

130 clientes externos que acudieron a los
servicios del centro médico Familia Sana

Empatía

**MÉTOD
O**

Elementos Tangibles

SERVQU
AL

Anexo 03: Instrumento - Cuestionario

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE CALIDAD EN EL CENTRO MEDICO FAMILIA SANA

Estimado(a), la presente es para pedirle su colaboración con el llenado del siguiente cuestionario, la misma que tiene como finalidad conocer el nivel de calidad en el servicio ofrecido por el centro médico Familia Sana. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

A continuación, se le presentara un conjunto de enunciados sobre el servicio ofrecido, valore del 1 al 5 el grado de certeza o de desacuerdo con respecto al servicio recibido.

Datos generales:

A. Sexo: Femenino () Masculino ()

B. Edad:

18-24 años	
24-35 años	
35-45 años	
45-55 años	
55-65 años	
Mayor de 65 años	

A continuación, se le presentara un conjunto de enunciados sobre el servicio ofrecido, valore del 1 al 5 el grado de certeza o de desacuerdo a partir de su experiencia como paciente en la clínica visitada, y considerando la siguiente escala:

Puntaje	Calificación para calidad de servicio
1	Totalmente desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

ITEMS - CALIDAD DE SERVICIO		PUNTUACIÓN				
FIABILIDAD						
1	El médico tiene experiencia en los problemas de salud.	1	2	3	4	5
2	El médico muestra interés por resolver su problema.	1	2	3	4	5
3	El médico ofrece el servicio correcto al momento de atenderse	1	2	3	4	5
4	El centro médico brinda atención personalizada.	1	2	3	4	5
5	El centro médico brinda resultados confiables	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	El personal nunca están demasiado ocupado para responder sus preguntas	1	2	3	4	5
7	El personal siempre está dispuesto a ayudar	1	2	3	4	5
8	El tiempo en ser atendida dentro del consultorio fue de su agrado	1	2	3	4	5
9	El tiempo de espera fue de su agrado	1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
10	El personal del centro médico le brinda amabilidad	1	2	3	4	5
11	El personal del centro médico lo trata con respeto.	1	2	3	4	5
12	El comportamiento del personal de la empresa le transmite confianza	1	2	3	4	5
13	El médico la orienta de forma adecuada sobre los problemas que consulta.	1	2	3	4	5
EMPATÍA						
14	El médico permite que se exprese espontáneamente	1	2	3	4	5
15	El médico comprende claramente la necesidad de la consulta	1	2	3	4	5
16	Los horarios de atención del centro médico son convenientes	1	2	3	4	5
17	El médico le explica con palabras claras cuál es su problema	1	2	3	4	5
18	El médico se interesa por su problema.	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
19	El consultorio cuenta con el equipo necesario para poder ser evaluada de acuerdo a la especialidad.	1	2	3	4	5
20	El consultorio cuenta con una infraestructura atractiva y cómoda	1	2	3	4	5
21	El personal muestra una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
22	El médico cuenta con el material necesario para realizar la consulta	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias por su ayuda y que tenga una feliz estancia!

Anexo 04: Validación del Instrumento

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Uliano Carrillo Coronado
- 1.2. Especialidad: Economista
- 1.3. Cargo actual: DTC
- 1.4. Grado académico: Maestro en Ciencias
- 1.5. Institución: UPN
- 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha: 25/10/2019

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		x				
2	Formulado con lenguaje apropiado		x				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		x				
4	Facilita la prueba de hipótesis		x				
5	Suficiencia para medir la variable		x				
6	Facilita la interpretación del instrumento		x				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		x				
8	Expresado en hechos perceptibles		x				
9	Tiene secuencia lógica		x				
10	Basado en aspectos teóricos		x				
	Total						

Coefficiente de valoración porcentual: c = 80%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



 Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: *Arsthlen Feil Guedes Ortiz*
- 1.2. Especialidad: *Administración de Empresas*
- 1.3. Cargo actual: *Doc. a tiempo parcial*
- 1.4. Grado académico: *Magister*
- 1.5. Institución: *UPN*
- 1.6. Tipo de instrumento: *Cuestionario*
- 1.7. Lugar y fecha:

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual: c = *100%*

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

[Handwritten Signature]

 Firma y sello del Experto

Anexo 05: Tablas de Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Fiabilidad.

Tabla N° 01:

P1 - El Médico Tiene Experiencia en los Problemas de Salud.

Fiabilidad Pregunta 1		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	3	2.3
Desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	3.1
De acuerdo	76	58.5
Totalmente de acuerdo	46	35.4
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 02:

P2 - El Médico Muestra Interés por Resolver su Problema.

Fiabilidad Pregunta 2		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	2	1.5
Desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	0.8
De acuerdo	70	53.8
Totalmente de acuerdo	56	43.1
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 03:

P3 - El Médico Ofrece el Servicio Correcto al Momento de Atenderse.

Fiabilidad Pregunta 3		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	2	1.5
Desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	3.1
De acuerdo	58	44.6
Totalmente de acuerdo	65	50.0
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 04:

P4 - El Centro Médico Brinda Atención Personalizada.

Fiabilidad Pregunta 4		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Desacuerdo	2	1.5
Desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	6.9
De acuerdo	61	46.9
Totalmente de Acuerdo	57	43.8
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 05:

P5 - El Centro Médico Brinda Resultados Confiables.

Fiabilidad Pregunta 5		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	6.9
De acuerdo	57	43.8
Totalmente de acuerdo	63	48.5
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Anexo 05: Tablas de Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Capacidad de Respuesta.

Tabla N° 06:

P6 - El Personal Nunca Están Demasiado Ocupado Para Responder sus Preguntas

Capacidad de Respuesta Pregunta 6		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	3	2.3
Desacuerdo	2	1.5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	16	12.3
De acuerdo	75	57.7
Totalmente de acuerdo	34	26.2
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 07:

P7 - El Personal Siempre Está Dispuesto a Ayudar

Capacidad de Respuesta Pregunta 7		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	1.5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	6.9
De acuerdo	70	53.8
Totalmente de acuerdo	49	37.7
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 08:

P8 - El Tiempo en ser Atendida Dentro del Consultorio Fue de su Agrado

Capacidad de Respuesta Pregunta 8		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	1.5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	3.8
De acuerdo	64	49.2
Totalmente de acuerdo	59	45.4
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 09:

P9 - El Tiempo de Espera Fue de su Agrado.

Capacidad de Respuesta Pregunta 9		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	5	3.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	27	20.8
De acuerdo	64	49.2
Totalmente de acuerdo	34	26.2
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Anexo 05: Tablas de Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Seguridad.

Tabla N° 10:

P10 - El Personal del Centro Médico le Brinda Amabilidad.

Seguridad Pregunta 10		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	6.2
De acuerdo	46	35.4
Totalmente de acuerdo	75	57.7
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 11:

P11 - El Personal del Centro Médico lo Trata con Respeto.

Seguridad Pregunta 11		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	3.1
De acuerdo	41	31.5
Totalmente de acuerdo	84	64.6
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 12:

P12 - El Comportamiento del Personal de la Empresa le Transmite Confianza.

Seguridad Pregunta 12		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	6.2
De acuerdo	60	46.2
Totalmente de acuerdo	61	46.9
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 13:

P13 - El Médico la Orienta de Forma Adecuada Sobre los Problemas que Consulta.

Seguridad Pregunta 13		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	1.5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	3.8
De acuerdo	49	37.7
Totalmente de acuerdo	74	56.9
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Anexo 05: Tablas de Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Empatía.

Tabla N° 14:

P14 - El Médico Permite que se Exprese Espontáneamente.

Empatía Pregunta 14		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	1.5
De acuerdo	56	43.1
Totalmente de acuerdo	71	54.6
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 15:

P15 - El Médico Comprende Claramente la Necesidad de la Consulta

Empatía Pregunta 15		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	4.6
De acuerdo	57	43.8
Totalmente de acuerdo	66	50.8
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 16:

P16 - Los Horarios de Atención del Centro Médico son Convenientes.

Empatía Pregunta 16		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	1.5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	5.4
De acuerdo	60	46.2
Totalmente de acuerdo	61	46.9
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 17:

P17 - El Médico le Explica con Palabras ClarasCuál es su Problema.

Empatía Pregunta 15		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	3.1
De acuerdo	53	40.8
Totalmente de acuerdo	72	55.4
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 18:

P18 - El Médico se Interesa por su Problema.

Empatía Pregunta 18		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	0.8
Desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	5.4
De acuerdo	54	41.5
Totalmente de acuerdo	67	51.5
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Anexo 05: Tablas de Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Aspectos Tangibles.

Tabla N° 19:

P19 - El Consultorio Cuenta con el Equipo Necesario Para Poder ser Evaluada de Acuerdo a la Especialidad.

Aspectos Tangibles Pregunta 19		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	0.8
Desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	11.5
De acuerdo	68	52.3
Totalmente de acuerdo	45	34.6
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 20:

P20 - El Consultorio Cuenta con una Infraestructura Atractiva y Cómoda

Aspectos Tangibles Pregunta 19		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	0.8
Desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	8.5
De acuerdo	74	56.9
Totalmente de acuerdo	43	33.1
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 21:

P21 - El Personal Muestra una Apariencia Pulcra.

Aspectos Tangibles Pregunta 21		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	0.8
Desacuerdo	1	0.8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	3.1
De acuerdo	71	54.6
Totalmente de acuerdo	53	40.8
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Tabla N° 22:

P22 - El Médico Cuenta con el Material Necesario Para Realizar la Consulta.

Aspectos Tangibles Pregunta 22		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	0.8
Desacuerdo	2	1.5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	0.8
De acuerdo	64	49.2
Totalmente de acuerdo	62	47.7
Total	130	100.0

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Anexo 06: Gráfico de Preguntas de la Dimensión Fiabilidad.

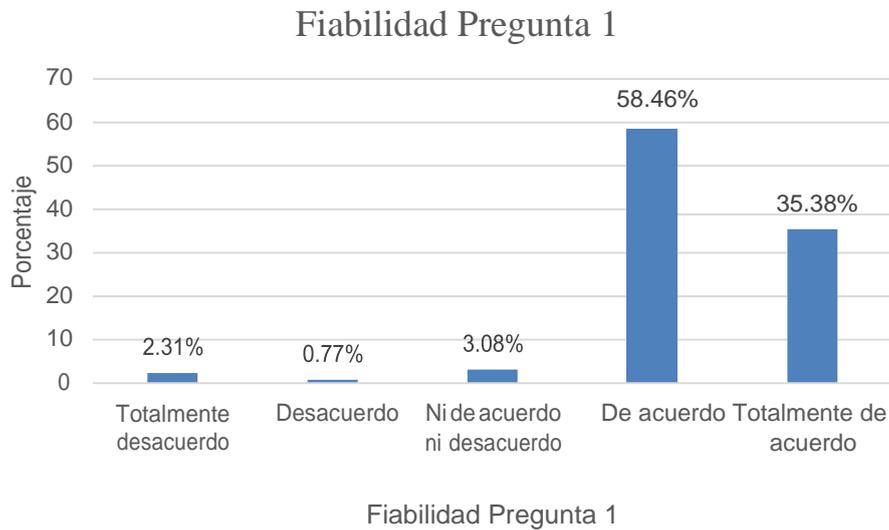


Figura N° 01:

P1 - El médico tiene experiencia en los problemas de salud.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

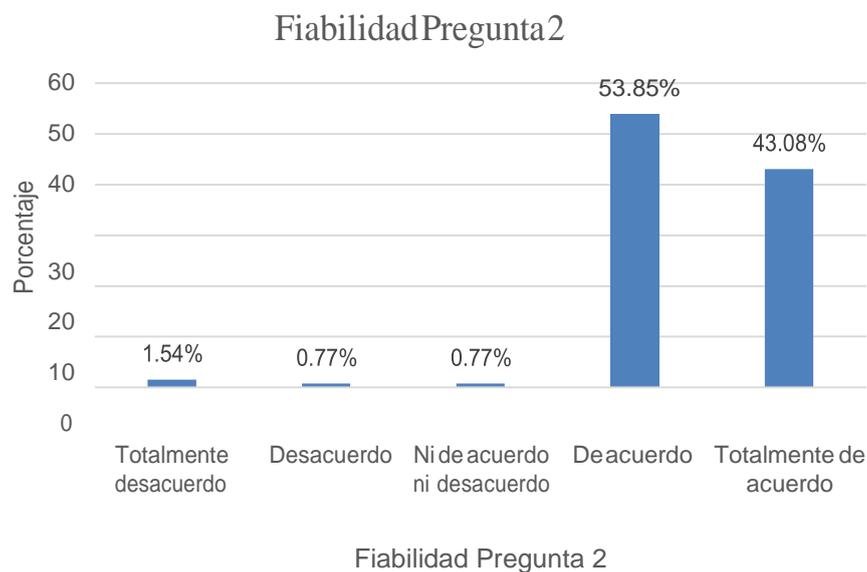


Figura N° 02:

P2 - El Médico Muestra Interés por Resolver su Problema.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad

del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

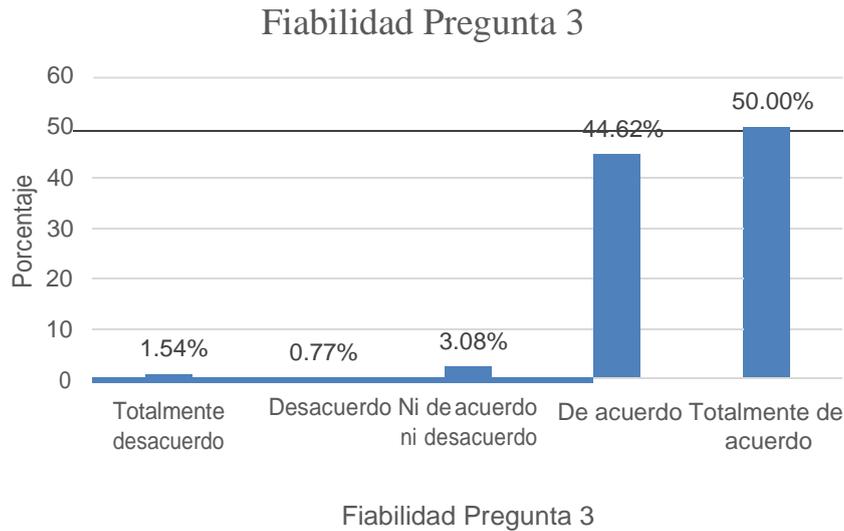


Figura N° 03:

P3 - El Médico Ofrece el Servicio Correcto al Momento de Atenderse

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

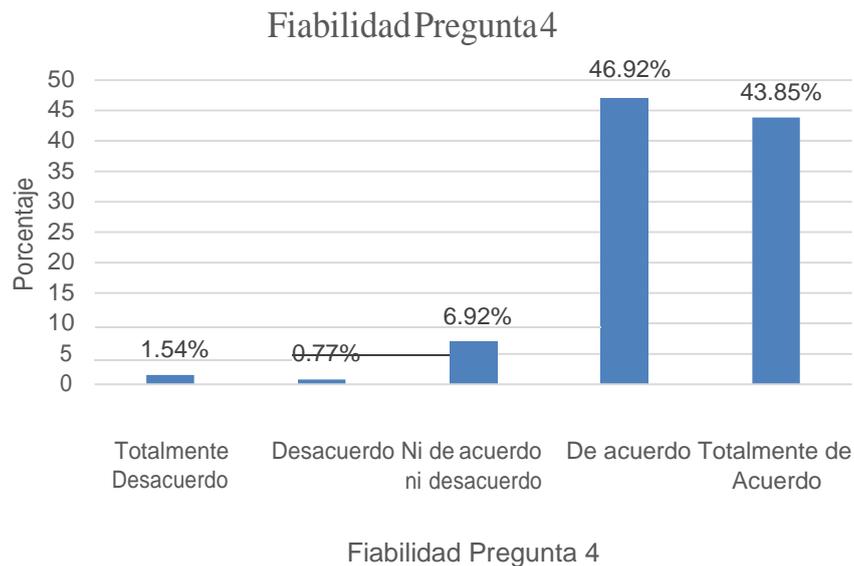


Figura N° 04:

P4 - El Centro Médico Brinda Atención Personalizada.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad

del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

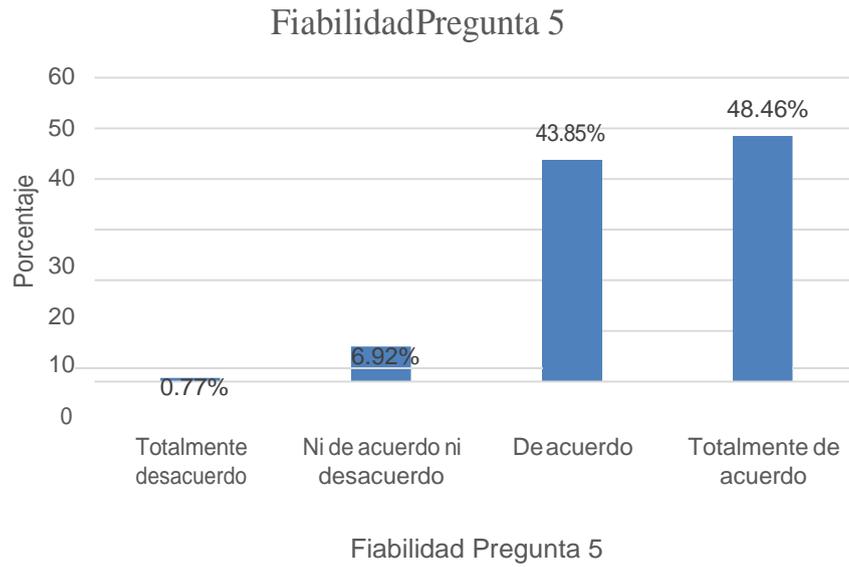


Figura N° 05:

P5 - El Centro Médico Brinda Resultados Confiables.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Anexo 06: Gráfico de Preguntas de la Dimensión Capacidad de Respuesta.

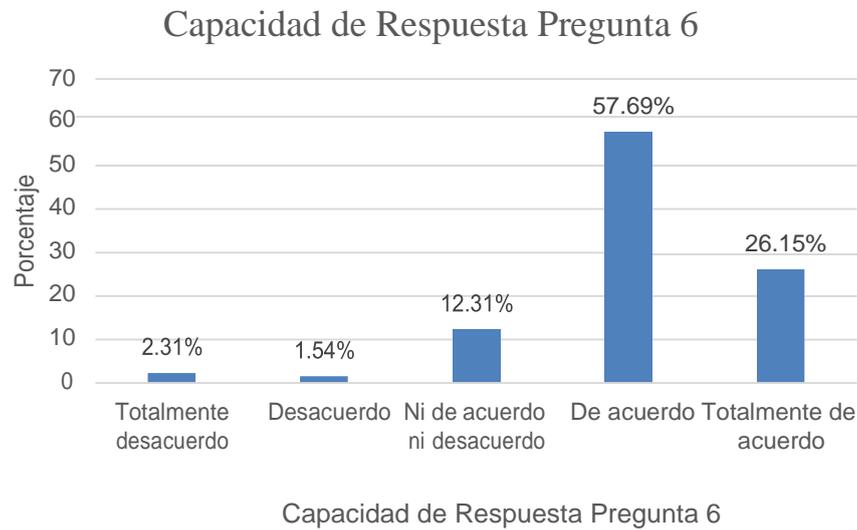


Figura N° 06:

P6 - El Personal Nunca está Demasiado Ocupado para Responder sus Preguntas

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

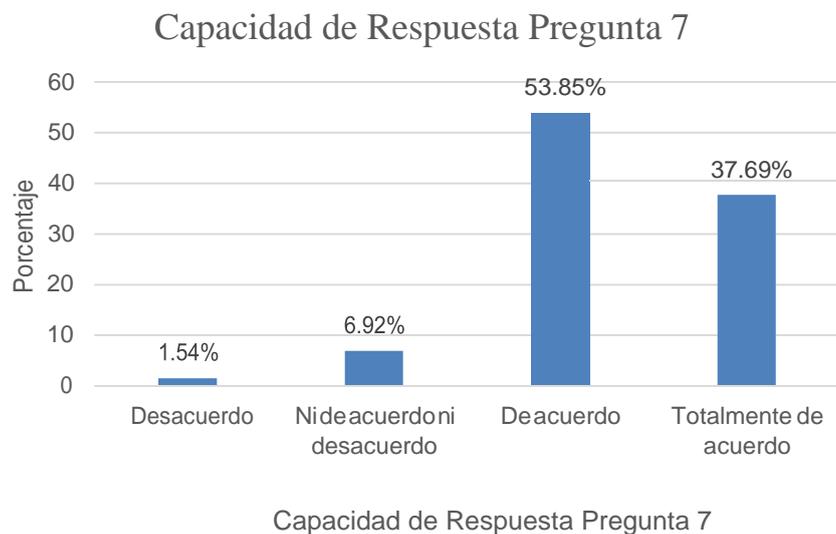
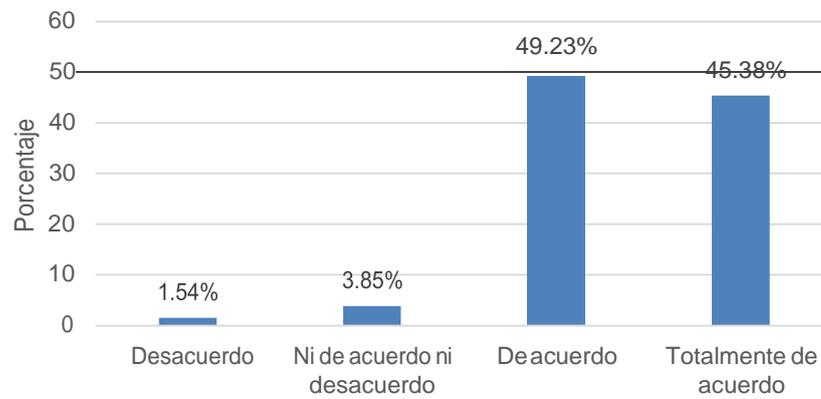


Figura N° 07:

P7 - El Personal Siempre está Dispuesto a Ayudar

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Capacidad de Respuesta Pregunta 8



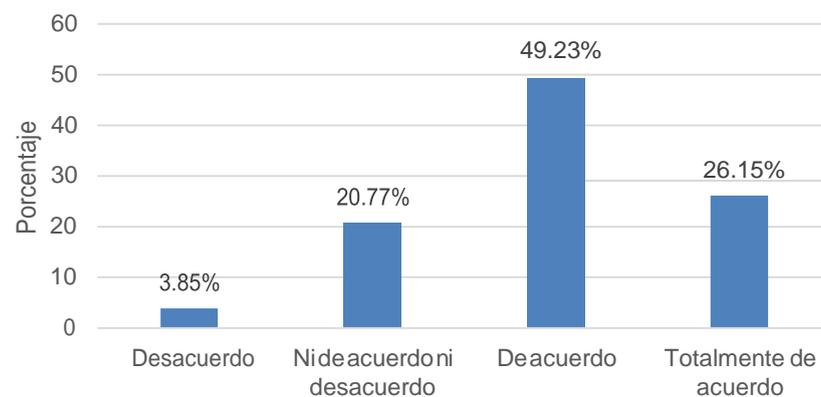
Capacidad de Respuesta Pregunta 8

Figura N° 08:

P8 - El Tiempo en ser Atendida dentro del Consultorio fue de su Agrado.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Capacidad de Respuesta Pregunta 9



Capacidad de Respuesta Pregunta 9

Figura N° 09:

P9 - El Tiempo de Espera fue de su Agrado

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Anexo 06: Gráfico de Preguntas de la Dimensión Seguridad.

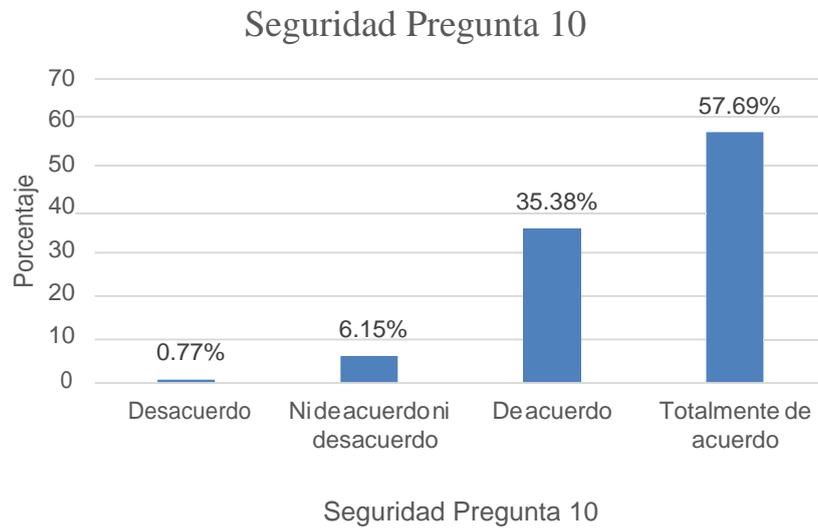


Figura N° 10:

P10 - El Personal del Centro Médico le Brinda Amabilidad

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

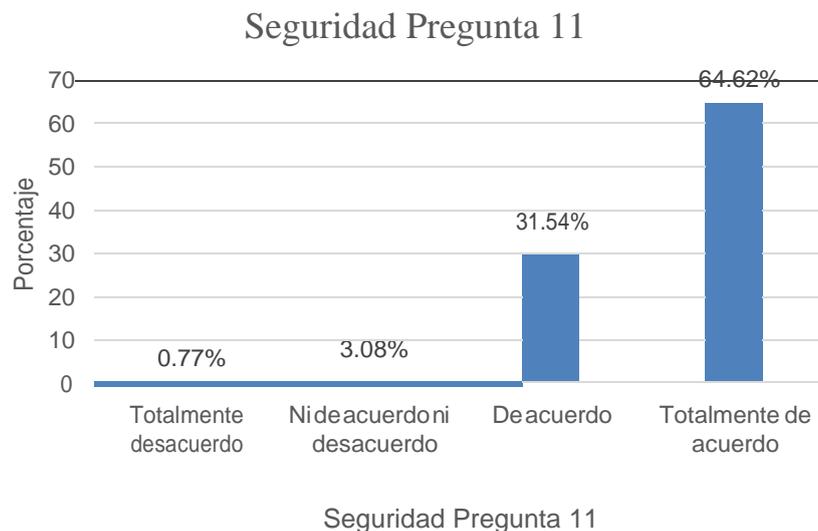


Figura N° 11:

P11 - El Personal del Centro Médico lo Trata con Respeto.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

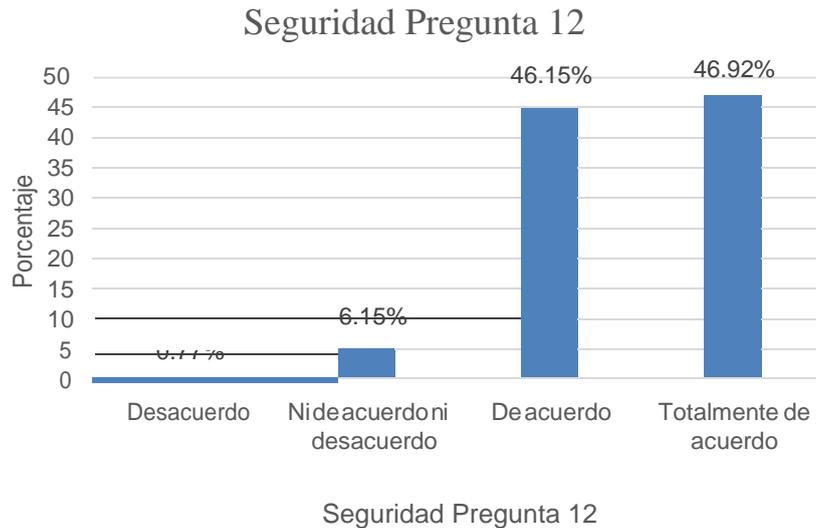


Figura N° 12:

P12 - El Comportamiento del Personal de la Empresa le Transmite Confianza.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

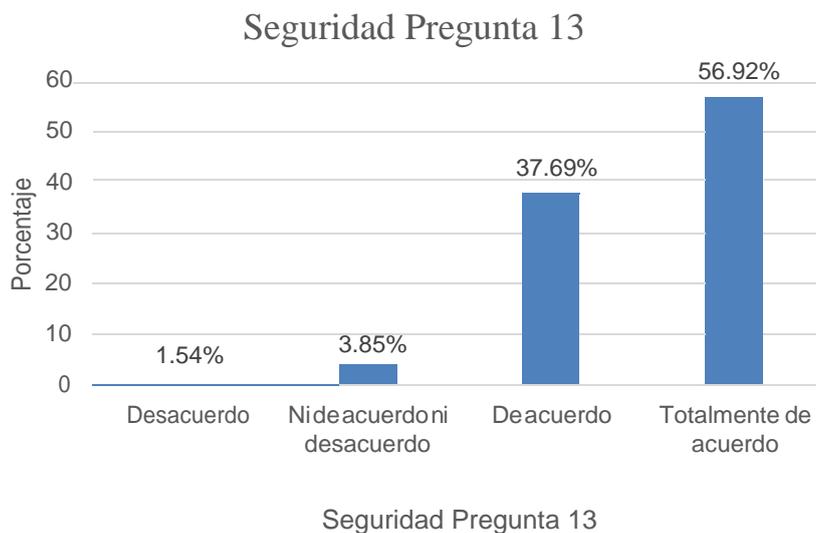


Figura N° 13:

P13 - El Médico la Orienta de Forma Adecuada sobre los Problemas que Consulta.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Anexo 06: Gráfico de Preguntas de la Dimensión Empatía.

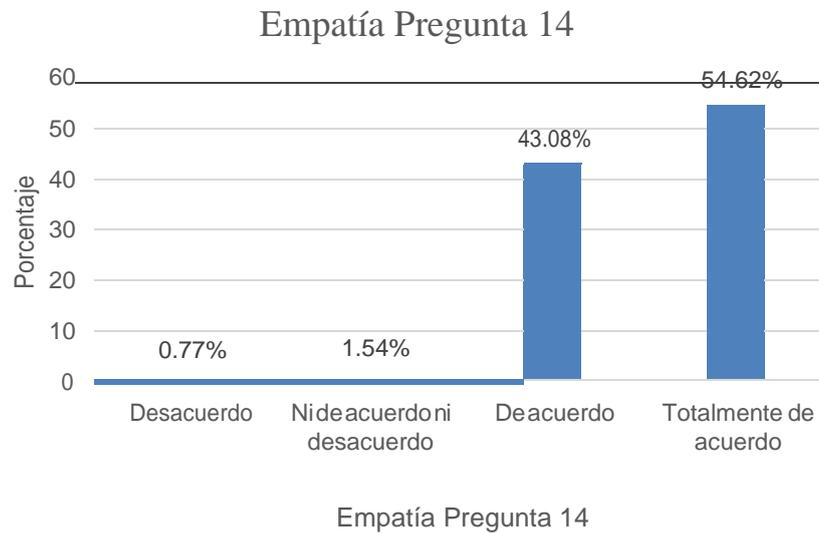


Figura N° 14:

P14 - El Médico Permite que se exprese Espontáneamente.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

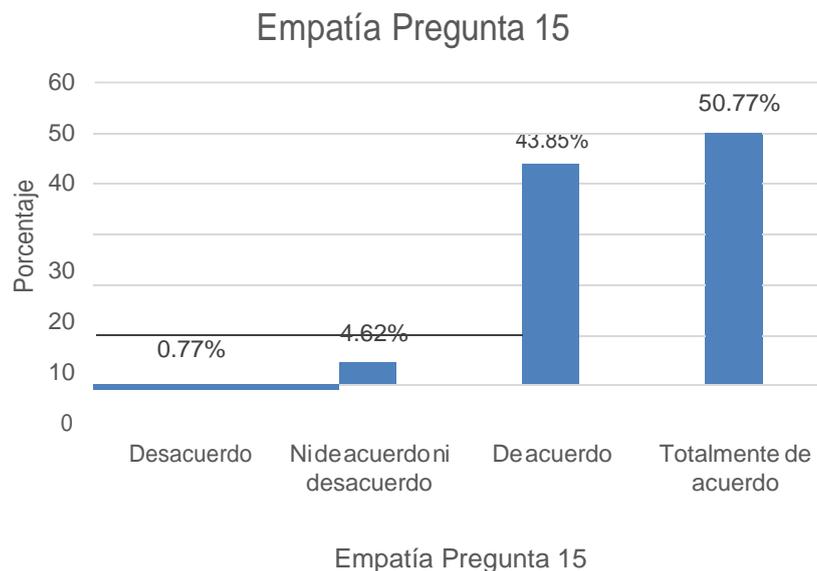


Figura N° 15:

P15 - El Médico Comprende Claramente la Necesidad de la Consulta.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad

del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

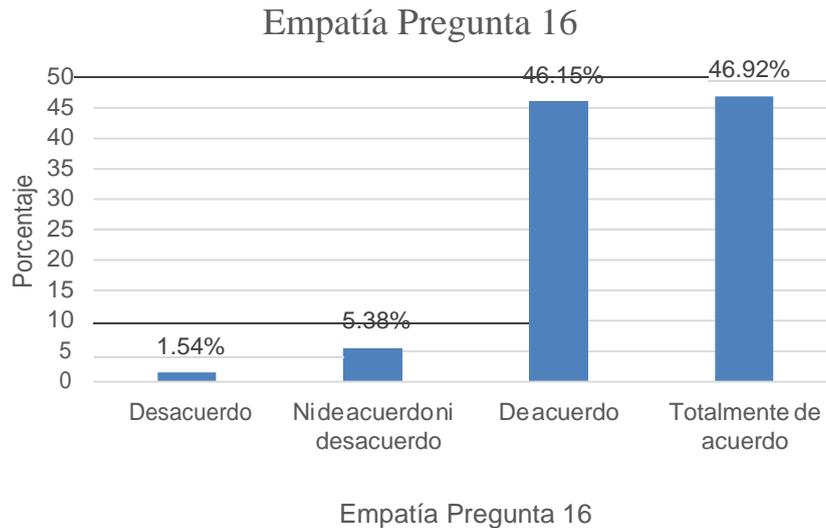


Figura N° 16:

P16 - Los Horarios de Atención del Centro Médico son Convenientes.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

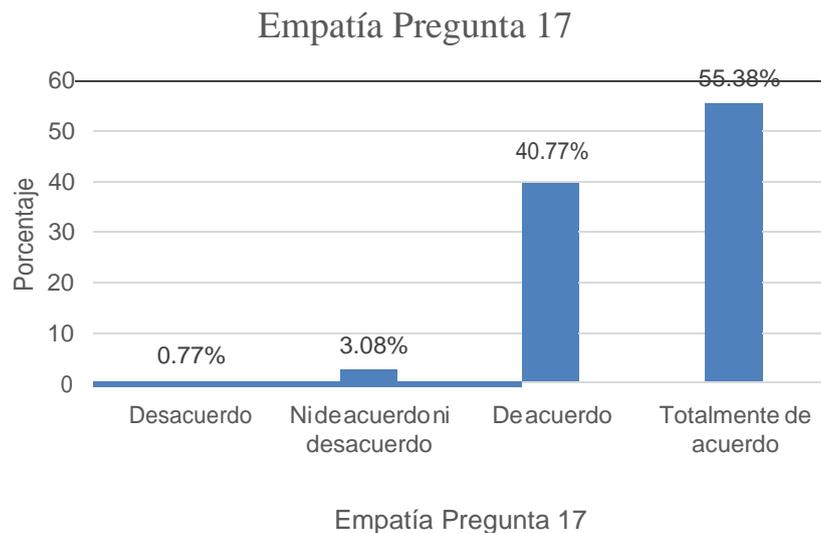


Figura N° 17:

P17 - El Médico le explica con Palabras Claras cuál es su Problema

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

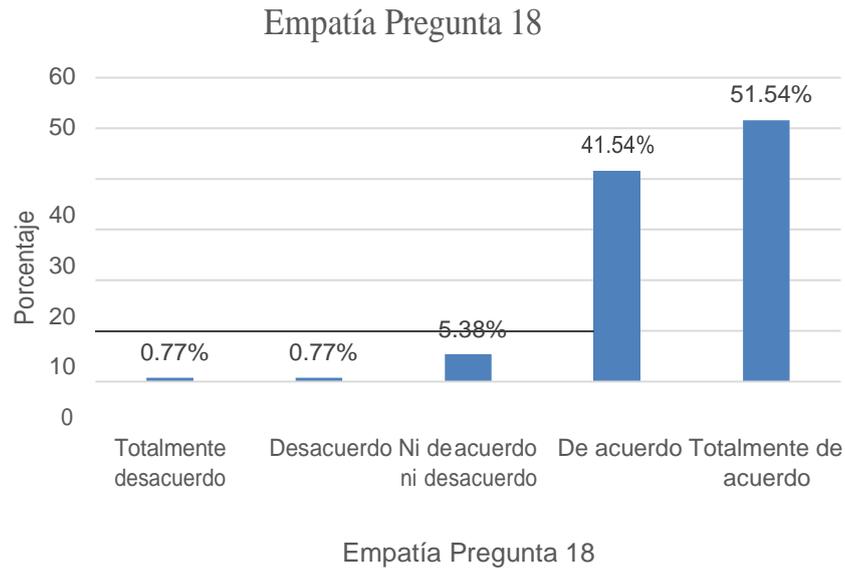


Figura N° 18:

P18 - El Médico se Interesa por su Problema.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Anexo 06: Gráfico de Preguntas de la Dimensión Aspectos Tangibles.

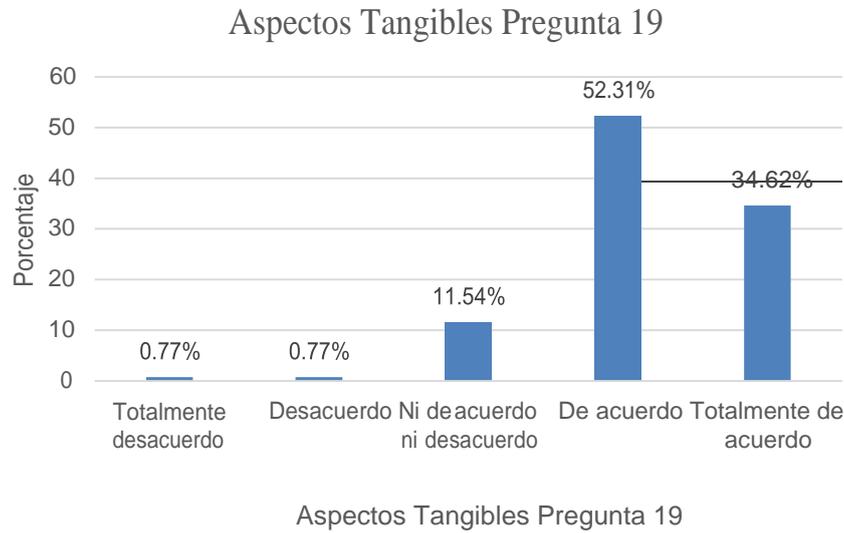


Figura N° 19:

P19 - El Consultorio Cuenta con el Equipo Necesario para poder ser Evaluada de acuerdo a la Especialidad.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

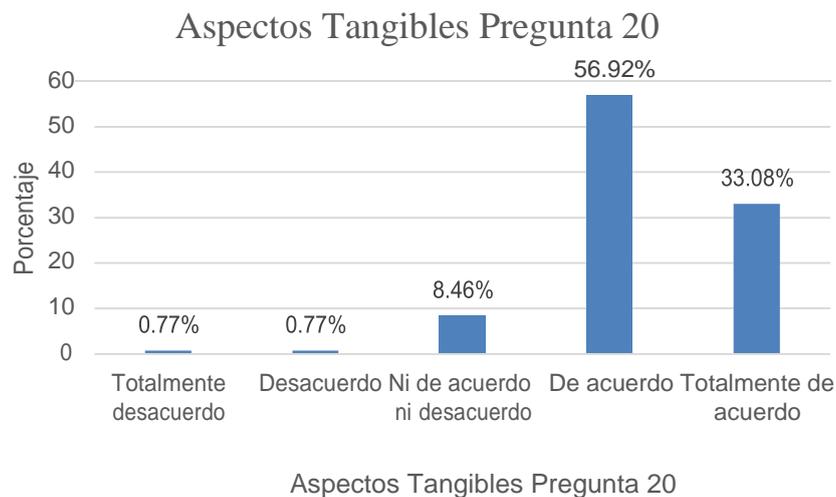
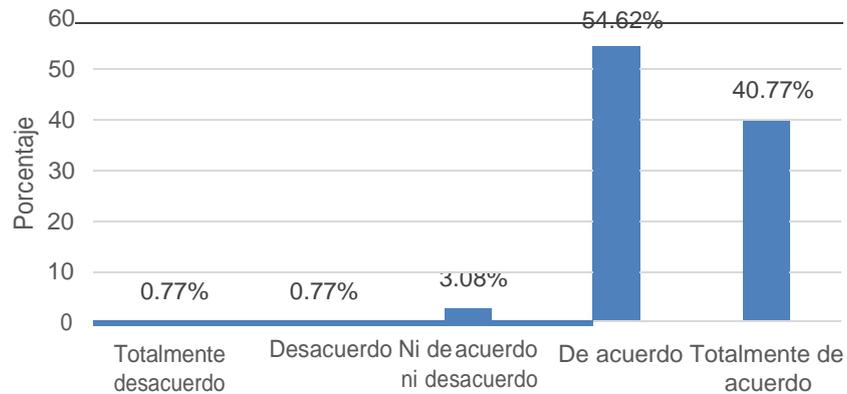


Figura N° 20:

P20 - El Consultorio cuenta con una Infraestructura Atractiva y Cómoda.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Aspectos Tangibles Pregunta 21



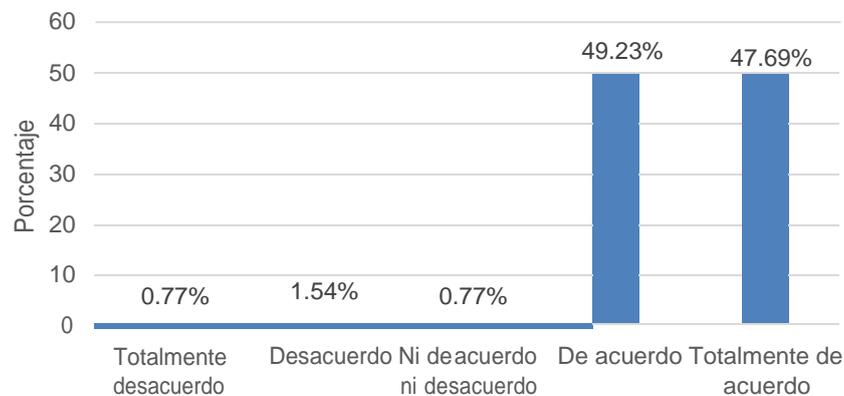
Aspectos Tangibles Pregunta 21

Figura N° 21:

P21 - El Personal Muestra una Apariencia Pulcra.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.

Aspectos Tangibles Pregunta 22



Aspectos Tangibles Pregunta 22

Figura N° 22:

P22 - El Médico Cuenta con el Material Necesario para Realizar la Consulta.

Nota: Responsables de la Elaboración de Tesis, a través del análisis SPSS en su versión IBM24, para el procesamiento de datos del cuestionario del modelo Servqual, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad del servicio en el Centro Médico Familia Sana – Cajamarca 2018.