

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Propuesta para la mejora de la calidad de atención al cliente
según el modelo SERVQUAL, en la clínica Good Hope,
Miraflores, 2018**

Por:
Gladys Terrones Hernández

Asesor:
Mg. María Magdalena Díaz Orihuela

Lima, julio de 2018

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

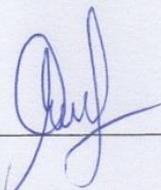
Mg. María Magdalena Diaz Orihuela, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE, SEGÚN MODELO SERVQUAL, EN LA CLÍNICA GOOD HOPE, MIRAFLORES, 2018”**, constituye la memoria que presenta la **Gladys Terrones Hernandez** para aspirar al título de Profesional de Licenciado, Facultad de Ciencias Empresariales, carrera de Administración y Negocios Internacionales ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Ñaña, el 23 de julio del año 2018



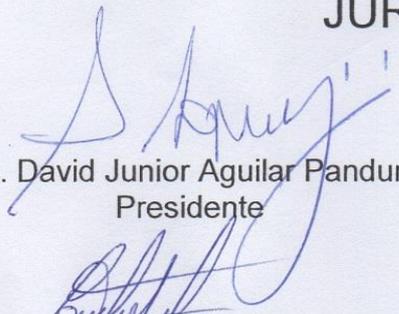
Mg. María Magdalena Diaz Orihuela

“Propuesta para la mejora de la calidad de atención al cliente,
según modelo Servqual, en la clínica Good Hope, Miraflores,
2018”

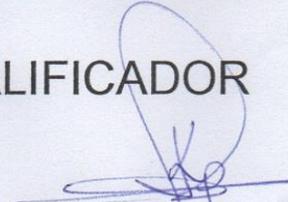
INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Presentada para optar el título profesional de licenciado
en Administración y Negocios Internacionales

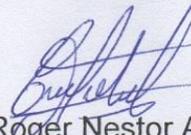
JURADO CALIFICADOR



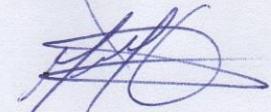
Lic. David Junior Aguilar Panduro
Presidente



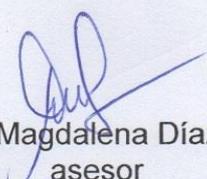
Mg. Karina Elizabeth Paredes Abanto
Secretario



Mg. Roger Nestor Apaza Apaza
vocal



Mg. Marisol Yolanda Huaman Espejo
vocal



Mg. María Magdalena Díaz Orihuela
asesor

Ñaña, 23 de julio del 2018

Dedicatoria

A mis padres y a la Sra. Marta Araujo, por ser personas que inculcaron en mí valores, y me enseñaron que en la vida hay que luchar para alcanzar metas.

A mis hermanos, familiares y amigos por su apoyo y consejo incondicional para continuar mis estudios, de mi trayectoria profesional.

Agradecimientos

A Dios por darme la vida, fortaleza y salud durante todo este tiempo.

A la Universidad Peruana Unión, por darnos la oportunidad de contar con los mejores docentes, para poder ser buenos profesionales.

Al área administrativa de la Clínica Good Hope, por brindarme la oportunidad de laborar en la empresa y plantear la propuesta de mejora de la calidad de servicio.

A mi asesora. Mg. María Magdalena Díaz Orihuela, quien con su gran experiencia y trayectoria me guio para la elaboración de informe de la propuesta de caso, suficiencia profesional.

Se agradece al comité de docencia de investigación de la Clínica Good Hope, por brindarme la oportunidad de continuar mis estudios y a todo el personal que me brindó su apoyo, a los médicos, licenciadas y amigas.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	v
Agradecimientos	vi
Tabla de contenido.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Capítulo I. Contexto profesional	14
1.1. Trayectoria profesional.....	14
1.2. Contexto de la experiencia	14
1.3. Datos generales de la empresa	15
1.3.1. Razón social.	16
1.3.2. Visión.....	16
1.3.3. Misión	16
1.3.4. Objetivos.....	16
1.3.5. Valores.	17
1.3.6. Organización.	18
1.4. Experiencia profesional realizada.....	19
Capítulo II. El problema	20
1.1. Identificación del problema	20
1.3. Objetivos.....	22
1.3.1. Objetivo general.	22
1.3.2. Objetivos específicos.....	22
1.4. Justificación	22

1.4.1. Práctica y social.....	22
1.5. Presuposición filosófica.....	24
1.5.1. Cosmovisión bíblica fisiológica.....	24
Capítulo III. Revisión de la Literatura	27
3.1. Antecedentes de la investigación.....	27
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	27
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	28
3.2. Fundamentos teóricos.....	29
3.2.1. Calidad de atención.....	29
3.2.2. Modelo Servqual.....	31
3.3. Dimensiones.....	33
3.3.1. Fiabilidad.....	33
3.3.2. Capacidad de respuesta.....	34
3.3.4. Empatía.....	34
3.3.5. Aspectos tangibles.....	34
3.4. Otros autores de calidad de atención.....	35
3.4.1. Satisfacción.....	39
3.4.2. Expectativa.....	40
3.4.3. Percepción	40
3.4.4. Sunnasa & Indeci.	41
Capítulo IV. Marco metodológico.....	43
4.1. Método para el abordaje de la experiencia.....	43
4.2. Lugar de ejecución y temporalidad.....	43
4.3. Población y muestra de la empresa	44
4.4. Operacionalización de la temática abordada.....	45
4.5. Desarrollo de la temática abordada.....	46
Capítulo V. Resultados	47

5.1.	Evaluación de Calidad de servicio en la Clínica Good Hope.....	47
5.1.1.	Evaluación del nivel de Calidad de Servicio por dimensiones Según la evaluación sobre la Fiabilidad del servicio.....	48
5.2.	Propuesta Para El Control Interno.....	51
5.2.1.	Descripción de la propuesta.	51
5.2.2.	Requerimientos de la propuesta.....	52
5.2.3.	Desarrollo de la propuesta.	52
5.2.4.	Desarrollo de capacidades.	54
5.3.	Plan de implementación	56
	Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones	58
6.1.	Conclusiones.....	58
6.2.	Recomendaciones.....	58
	Anexos.	62

Índice de tablas

Tabla 1, calidad de servicio.....	48
-----------------------------------	----

Tabla 2, fiabilidad.....	48
Tabla 3, capacidad de respuesta.....	49
Tabla 4, seguridad.....	49
Tabla 5, empatía.....	50
Tabla 6, aspectos tangibles.....	50

Índice de anexos

Cuestionario 1. de calidad.....	50
---------------------------------	----

Base de datos 2. de las cuenta.....	52
Escala 3. de evaluación de resultados.....	53
Frecuencia 4. de resultados de las preguntas.....	54

Resumen

El presente informe de propuesta de suficiencia profesional, tiene como objetivo evaluar el nivel de calidad de atención al cliente, según el modelo Servqual en la clínica Good Hope, Miraflores-2018. La metodología usada es descriptiva, propositiva, de tipo no experimental. La población está formada por los clientes que van a la clínica por una consulta médica considerando que, dada la experiencia obtenida en los años de labores realizados en la organización, y viendo la problemática existente en cuanto a la calidad de atención al paciente externo, se realiza la propuesta para mejorar la atención con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Se utilizó la teoría del modelo Servqual y la escala de Likert, para medir la calidad de atención al paciente; en base a los resultados se planteará estrategias para mejorar la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de la calidad de atención. Concluimos, que en el diagnóstico realizado se encontró incremento de debilidades y amenazas debido a mucha demanda de pacientes, quienes, más de la mitad, perciben que la calidad de atención es regular. La propuesta planteada bajo el modelo Servqual, servirá para mejorar la calidad de servicio.

Palabras clave: calidad de servicio, SERVQUAL, mejora, insatisfacción, percepción y expectativa.

Abstract.

The purpose of this professional proficiency proposal report is to evaluate the level of quality of customer service, according to the Servqual model at the Good Hope clinic, Miraflores-2018. The methodology used is descriptive, proactive, non-experimental type. The population is formed by the clients that go to the clinic for a medical consultation considering that, given the experience obtained in the years of work done in the organization, and seeing the existing problems in terms of the quality of external patient care, makes the proposal to improve the service in order to meet the needs of our customers.

The Servqual model theory and the Likert scale were used to measure the quality of patient care; based on the results, strategies will be plated to improve the reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements of the quality of attention. We conclude that in the diagnosis made there was an increase in weaknesses and threats due to the high demand of patients, who, more than half, perceive that the quality of care is regular. The proposal proposed under the Servqual model will serve to improve the quality of service.

Keywords: quality of service, SERVQUAL, improvement, dissatisfaction, perception and expectation.

Capítulo I. Contexto profesional

1.1. Trayectoria profesional

Mi trayectoria profesional se inició en una empresa familiar denominada “Confesiones Saldaña” en el año 2005 al 2007 la empresa se encargaba de la venta de prendas de vestir. Me desempeñe como impulsadora de ventas y coordinadora de las compras.

Asimismo, al inicio del año 2008 ingresé a trabajar a la empresa clínica Good Hope, en donde desempeñé el cargo de asistente medico encargándome de atender a los pacientes y hacer los pedidos a logística y farmacia.

Así mismo, trabaje en la empresa Trader’s S.A.C., como asistente administrativa; me encargaba de las facturas de compras, coordinación de pagos a proveedores, entrega de pedidos, seguimiento de las cobranzas al cliente, etc. La empresa se encargaba de la importación de planchas de madera para la construcción. Además, me encargaba de motivar al personal para alcanzar las metas y lograr los objetivos de la empresa.

1.2. Contexto de la experiencia

Mi experiencia profesional está desarrolla en la clínica Good Hope, la cual brinda servicios de atención integral y de calidad a los pacientes y población. La Clínica Good Hope tiene más de 71 años de experiencia el distrito de Miraflores. Además, establece convenios con diferentes universidades, una de ellas es la Universidad Peruana Unión para las prácticas de los alumnos. De esta manera, cuenta con docentes asistenciales e investigativos con conocidas universidades nacionales e internacionales. La política de la docencia se fundamenta en la

filosofía, principios, valores. La clínica, quien es parte de la red medica mundial de casi 790 hospitales y clínicas, está vinculada a este grupo y posibilita la realización de actividades profesionales de carácter docente e investigativo, la cual abre un escenario propicio para realizar intercambios con los diferentes centros pertenecientes a la red medica mundial de instituciones médicas.

Además, tiene convenios como: plan de salud EPS, Rímac seguros, Pacífico, La positiva, Sanitas, Mapfre, BCP, chequeos dominaciones, garantía de salud, plus card, edad dorada.

En la actualidad, me encuentro laborando en el área de consultorios externos como asistencial; además, realizo reportes, pedidos de materiales, coordinaciones con mantenimiento para tener todo en orden.

El área de consultorios externos es un pilar para la organización; además, en ella encontramos mucha información del servicio para el paciente, el área está formada por seis. partes; los cuales son consultorios, admisión y citas, caja, inmunizaciones, presupuestos y tópico.

Esta información sirve como antecedentes para la toma de decisiones de la organización.

1.3. Datos generales de la empresa

Ruc. 20337889167

Página web: <http://goodhope.org.pe>

Nombre comercial: clínica Good Hope.

Tipo de empresa: asociación.

Dirección: Malecón Balta Nro. 956. Miraflores Lima Perú.

1.3.1. Razón social.

Asociación pastoral de servicios médicos asistenciales Good Hope de la iglesia adventista del séptimo día.

1.3.2. Visión.

Ser una institución reconocida en el sector salud por nuestro liderazgo y experiencia en el servicio, brindando bienestar integral, que refleje a cristo.

1.3.3. Misión

Continuamos el ministerio sanador de cristo cuidando la salud física mental y espiritual

1.3.4. Objetivos.

- Continuar a la formación del talento humano en salud con un alto nivel científico a través de programas de educación continuada y el desarrollo de competencias de los profesionales y estudiantes.
- Apoyar el estilo de vida saludable dado por Dios y promover a través de la aceptación del mensaje de evangelio que abarca la salud física, mental, social y espiritual del hombre.
- Ser una institución de salud reconocida por nuestro liderazgo y excelencia en el servicio, brindando bienestar integral, que refleje a cristo. “todo lo que hagan, háganlo de corazón, como para el señor y no para los hombres”
- Todo lo que hagamos hablara a los demás de nuestra persona y de nuestro cristianismo. Si queremos dejar huella y ser bendecidos para otros, tenemos que hacer las cosas con amor y excelencia.

Tenemos el plan ENOC.

- Excelencia en el servicio: Es superar lo que el paciente espera de nosotros, optimizar recursos, tiempo y calidad en todo lo que hacemos.

- Nuestra plataforma estratégica enfocada en la compasión y excelencia: alcanzar la excelencia en el servicio siguiendo el modelo de Jesús, con una nueva estructura organizacional.
- Objetivos estratégicos basados en la Gestión por procesos: implementar un nuevo modelo de gestión administrativa con integración de todas las áreas, centradas en resultados y satisfacción de cliente.
- Cumplimiento de la misión: debemos comprometernos a hacer bien todo lo que hacemos para ser diferentes a los demás, caminando siempre con Jesús.

1.3.5. Valores.

Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier institución. En realidad, ellos son los que la defienden, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, especialmente de los dirigentes.

- Dependencia de Dios: buscamos cada día encontrar en dios la orientación para cada uno de los planes que nos trazamos.
- Integridad: somos coherentes en lo que decimos y hacemos manteniendo una conducta honesta y transparente.
- Orientación: damos respuesta a las necesidades de nuestros usuarios y colaboradores de forma oportuna, compasiva, amigable y respetuosa.
- Compromiso: amamos lo que hacemos y dedicamos nuestras competencias al servicio del prójimo con responsabilidad para el cumplimiento de la misión.
- Mejora continua: somos creativos e innovadores y optimizamos los recursos para mejorar la eficacia y calidad de nuestro trabajo.
- Compasión: somos solidarios y sensibles con los sentimientos de las personas y nos mostramos dispuestos a aliviar y reducir sus sufrimientos.

1.3.6. Organización.



Figura,1 Organigrama de la Red Médica Adventista del Perú.

1.4. Experiencia profesional realizada

Actualmente, en la clínica Good Hope, en el área de consultorios externos como asistencial, me encargo de capacitar y supervisar al nuevo personal que ingresa al área asignada; asimismo, cada persona es diferente y cada una de ellas merece un trato amable y personalizado por ello, mi actividad, requiere alcanzar la satisfacción de cliente en la organización.

Además, me encargo de hacer pedidos al departamento de logística y farmacia de materiales para cada consultorio. Soy responsable de contar las fichas de seguros para mandarlo al área de operaciones.

La clínica Good Hope tiene convenios en otros países de la red médica. La clínica, según su cosmovisión, incentiva la práctica de, principios, fundamentos filosóficos segmentados en la Biblia.

Capítulo II. El problema

1.1. Identificación del problema

Uno de los grandes desafíos de las instituciones modernas es estar a la vanguardia de buscar estrategias para encontrar la manera correcta de cómo ofrecer el mejor servicio de calidad de atención al cliente, de esta manera, satisfacer las necesidades del cliente. Sabemos que el mundo está evolucionando a gran velocidad y hay innovaciones cada vez mejores en salud; por lo tanto, las exigencias de los pacientes cada vez son más frecuentes en cuanto al buen trato.

Asimismo, la Dirección General de Salud de las Personas (2012) menciona que existen factores que implican en el buen desempeño del personal de salud. Las cuales son percibidas por los pacientes de consultorios externos. La calidad que ellos reciben se está perdiendo, dicho de esta manera, ya no hay un trato amable, cortés como antes; es decir, se está perdiendo el respecto al trabajo, a las relaciones interpersonales debido a la alta demanda de pacientes transcurridos en la institución.

Por otra parte, se ha identificado que las citas son limitadas para algunas especialidades, porque solo habilitan el último jueves de cada mes; de tal manera que el paciente llama a la central para sacar su cita y cuando logra comunicarse ya todas las citas estas ocupadas o no encuentra cita; es así, que el paciente se ve obligado ir por una cita adicional para ser atendido con la especialidad que él esté buscando. En otras palabras, el paciente va por una cita adicional en donde se le brinda la cita al paciente el cual espera por largo tiempo para ser atendido. Esto causa malestar en el cliente, porque no había muchos pacientes en espera y luego

van llegando y el tiempo pasando y no hay el momento adecuado para poder atender esto causa una gran molestia al paciente; el médico al ver que es un adicional no le da el tiempo necesario para aclarar todas sus dudas. Esa actitud es vista por el paciente de manera negativa.

Además, se debe tener en cuenta que cada persona es diferente y cada una de ellas tiene diversos patrones de comportamiento y actitud. Es así, que encontramos a pacientes descontentos por la atención que le brindamos, no es lo que ellos esperaban manifiestan malestar y quejas.

El presente informe de trabajo nace de una necesidad del cliente sobre la calidad de atención que percibe en el servicio de consultorios de la clínica Good Hope Miraflores. Como mencionamos la información será obtenida a través de encuestas confiables. De esta manera, nos permitirá identificar, con claridad, las quejas de los pacientes en cuanto a calidad es que recibió.

Por tal motivo, encontramos pacientes descontentos en cuanto a la calidad de servicio brindado, para ello debemos verificar cada día el libro de reclamos y quejas. Para así mejorar la atención al cliente. Las quejas son de todas las áreas.

Sánchez, (2016) menciona que se ha venido implementado el enfoque de calidad total en los servicios de salud, como una estrategia de calidad de atención, no solo prestar servicios óptimos de nivel en donde “la gestión de la calidad total” sino de satisfacer las necesidades, las expectativas y necesidades de los clientes y pacientes, a través de compromiso y procesos organizacionales con la participación de todo el personal para una mejor calidad de atención.

Siendo así actualmente que la Clínica Good Hope afronta una serie de cambios a nivel estructural, administrativo y de procesos, la cual es importante conocer el nivel de calidad de atención que brinda el personal de la organización.

De esta manera se puede presentar una propuesta para mejorar la calidad de atención al cliente y satisfacer sus necesidades.

Por lo tanto, las organizaciones empresas del sector salud, público y privado se encuentran en un mundo globalizado que existe alto nivel de demanda competitividad. Además, cada una de ellas usa estrategias para tener cada vez mejor calidad de atención.

1.2. Problema general

¿Cómo mejorar la calidad de atención al cliente según el modelo Servqual en la Clínica Good Hope, Miraflores, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Elaborar una propuesta para la mejora de la calidad de atención al cliente según el modelo Servqual en la clínica Good Hope, Miraflores, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a. Evaluar la calidad de servicio, según modelo Servqual en la clínica Good Hope, Miraflores-2018.
- b. Plantear estrategias para mejorar la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de la calidad de atención, en la clínica Good Hope, Miraflores-2018.

1.4. Justificación

1.4.1. Práctica y social.

Es evidente, que la justificación práctica se centra en la propuesta para mejorar la calidad de atención al cliente. Asimismo, esto beneficiará a los usuarios y a la organización en cuanto a la calidad percibida. Además, buscaremos estrategias para mejorar la satisfacción y percepción del usuario en cuanto a la

calidad de atención; juntamente con los administradores en donde realizaremos seminarios relacionados a la calidad de atención en consultas. Esto beneficiará a la organización.

Sin embargo, es importante plantear una propuesta para mejorar la atención, al cliente, la cual nos permite conocer y evaluar el grado de la satisfacción en cuanto a la atención de servicio que brindamos, según el modelo SERVQUAL, puesto que sus dimensiones es una descripción real referida a la variable de calidad de servicio tenemos; además, las cinco dimensiones: empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta permiten hallar la satisfacción del usuario externo de la clínica.

Una vez planteada la propuesta, se implementarán las alternativas. Esto beneficiará al cliente, ya que se encontrará más satisfecho con la atención; asimismo, para la empresa será una fortaleza para que otros clientes opten por solicitar los servicios que brinda la clínica.

La calidad de atención es un desafío para en el sector salud, donde el usuario y paciente quede satisfecho del nivel de atención que recibió durante la consulta del profesional. Se dice que, la satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para determinar el grado de atención de los servicios de salud.

Las clínicas cada vez están más conscientes de las necesidades de la calidad de atención y de las políticas nacionales, en donde cada vez desarrollan proyectos de mejora continua para ser más eficientes cada día. Proponen un servicio que responda a las expectativas del cliente, así poder lograr la satisfacción. El personal de salud debe contar con todas las posibilidades he información necesaria para poder satisfacer las necesidades de los pacientes.

“La satisfacción del usuario constituye un elemento importante para la evaluación de los servicios como uno de los factores que deben ser analizados de la atención recibida. Esto lleva a la satisfacción del usuario dependen de la calidad de atención y servicios personalizados que recibe el paciente” (Cayo, 2012).

1.5. Presuposición filosófica.

1.5.1. Cosmovisión bíblica fisiológica.

Cuando Jesús vino al mundo, reflejó a través de ejemplos que, él no vino para ser servido sino para servir al prójimo sin esperar nada a cambio; además, en Filipenses 4: 2, “por lo demás, hermanos, todo lo que es verdadero todo lo honesto, todo lo justo, todo lo puro, todo lo amable; si hay algo digno de alabanza en esto pensad”. Nos enseña, que debemos amar a las personas en cada cosa que hagamos, además, en el mismo libro de Filipenses: 2: 2. nos dice “completa mi gozo, sintiendo lo mismo, teniendo el mismo amor, unánimes sintiendo una misma cosa”. Nos enseña que debemos tener empatía a nuestros pacientes o semejantes como si nosotros seríamos la persona a quien estamos atendiendo.

Asimismo, en el libro de San Juan 13 versos 3-5, Jesús conocía el poder del padre sobre todas las cosas terrenales; además, estando se reunió en la mesa con sus discípulos, se retiró el manto y cogiendo una toalla se amarró en la cintura y cogió una vasija y vertió agua, la lavó y secó los pies de sus discípulos; esto nos dejó como ejemplo para poder nosotros servir al prójimo o al cliente debe ser de calidad, sin esperar nada a cambio, porque Jesús siendo mayor que nosotros nos demostró, con el vivo ejemplo de cómo tratar a las personas y reflejar el carácter de Dios.

Además, en el libro de Efesios 4:2, nos enseña que “seamos humildes y amables, pacientes, tolerantes unos con otros en amor”; esto nos enseña que

debemos tratar con calidad y amor al paciente, por más que él grite, hay que saber escucharlo siempre humildes como Jesús lo fue.

También en Filipenses 2:3-8, menciona “que no hagáis las cosas por egoísmo o vanidad; más bien hacer todo en correcta humildad y consideración a los demás como mejores que nosotros. Cada uno debe velar no por los propios intereses sino también por los intereses de los demás”. Así mismo, el carácter debe reflejar el amor de Dios; en cada trato que brindemos debemos poner todo nuestro talento al servicio de la humildad y excelencia en la calidad de atención.

Este versículo se apoya; en 1ra de Juan 4:8, describe, quien no ama no conoce a Dios, porque Dios es amor. Además, en el primer mandamiento nos dice “Amarás al señor tu Dios con todo corazón, mente, alama y con todas tus fuerzas”, Marcos 12, y el segundo mandamiento menciona que “amarás a tu prójimo como a ti mismo”. esto nos enseña que debemos servir siempre con amor.

De esta manera, nuestra actitud debe ser como la de Cristo. Jesús mencionó: “el que quiera ser el primero entre nosotros será nuestro siervo; que el no vino para ser servido sino para servir, y para dar su vida por muchos”. Juan 13:34-35, menciona que “un mandamiento nuevo os da, que os amáis unos con otros, así como yo os he amado dice Jehová de los ejércitos”. Esto nos enseña que debemos amar a nuestros pacientes dándole una buena calidad de atención y demostrando que somos discípulos de cristo.

La biblia es la regla de fe, como la palabra de Dios; esto incluye cómo tratar a nuestros semejantes en amor y amabilidad dando lo mejor de nosotros. Según E.G. DE White (1976) en su libro el ministerio de la bondad, estudia cómo el señor obra por medio de cada alma que se entregue a sí misma para trabajar; no

solamente para predicar, sino para asistir a los desconsolados e inspirar esperanza en los corazones que no tienen.

White(1976), en el libro Ministerio de la bondad, nos enseña cómo cultivar la compasión y la simpatía que caracterizan a Cristo. La tierna simpatía de nuestro Salvador se despertó por la caída y doliente humanidad. Si quieres ser su seguidor debes cultivar la compasión y la simpatía (...) cuando el cuerpo enfermo ha sido aliviado y habéis demostrado un vivo interés por el afligido. El corazón debe ser bondadoso abierto para ayudar a los demás, si estamos con Jesús debemos aprender de su sabiduría y fortaleza, y gracia; así, daríamos consuelo a otros.

Las victorias que obtiene no le inducen a exaltarse, sino a apoyarse más y más plenamente en el Todopoderoso. La influencia natural e inconsciente de una vida santa es el sermón más convincente que pueda predicarse en favor del cristianismo. El tiempo transcurre rápidamente y se necesitan hombres que estén dispuestos a trabajar como trabajó Cristo.

Bajo este fundamento cristiano realicé el presente informe en la clínica Good Hope, como ella pertenece a la red medica adventista, es un libro abierto para reflejar el amor y calidad de servicio que proviene de Dios.

Capítulo III. Revisión de la Literatura

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales.

Córdoba (2014), en su investigación titulada “evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del Chocó”, tuvo como objetivo buscar la mejora continua y satisfacer las necesidades de cliente interno, en el hospital Local Ismael Roldan Valencia de Quibdó. El método usado es descriptivo que presentan las evidencias de fiabilidad y validez de los hechos del instrumento. Finalmente, se presenta un análisis de datos y resultados. En conclusión, la calidad de servicio debe mantenerse con el paso del tiempo y así poder garantizar la satisfacción del paciente en todo momento.

Acosta y Diaz (2014), En Guayaquil, Ecuador, su propuesta titulada “análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”, tuvo el objetivo, de formular un modelo de gestión de calidad que permita analizar los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores y asesores productores de seguros midiendo el trato recibido. La eficiencia del personal, rapidez en los procesos y la incidencia que estos tienen sobre la rentabilidad de la organización. La metodología de los hechos se pudo recopilar información a través de la técnica de encuesta, lo que ayudó a establecer la relación entre lo que el cliente interno espera (expectativa) del servicio y lo que realmente recibe (percepción). La muestra tomada para el estudio de clientes internos fue de 80 colaboradores de la organización escogidos de manera aleatoria y para el estudio de clientes externos se consideró a los 10 asesores de seguros más relevantes para la institución. Concluimos que, a pesar de todo lo antes mencionado, los colaboradores de la

empresa se encuentran dispuestos a realizar cambios y aplicar nuevos métodos que la empresa imparta, para el crecimiento de la institución.

3.1.2. Antecedentes nacionales.

Pérez Ríos (2014), en Perú, con su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario en el hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015. La metodología usada consistió en un enfoque cuantitativo, descriptivo no experimental de corte transversal y relacional-multidisciplinario. Se tomó una muestra 159 usuarios de una población de 272 entre ellos hombres y mujeres. Los resultados alcanzados fueron: 60.38%. Se concluye que los pacientes tienen una correlación de 0.555 que significa una correlación moderna entre la calidad de servicio.

Ampuero (2016), en Lima-Perú, investigación titulada “Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el distrito de San Borja 2016”, tiene como objetivo tratar sobre la gran importancia de la calidad del servicio en el sector Salud. Además, establece que la calidad de una atención sea la más eficiente y eficaz. El método utilizado es cualitativo, de fuente primaria se encuesta al paciente. Concluimos que existe relación significativa entre la imagen y la fidelización del paciente en la clínica.

Merino y Reyes (2014), en Lima- Perú en su investigación titulada “modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú, 2014”, tuvo como objetivo desarrollar un modelo que permita comprender el comportamiento de las variables asociadas a la mejora continua de la calidad del servicio de consulta externa en los establecimientos de salud en el Perú. El método aplicado es cuantitativa,

transversal, explicativa y no experimental. El trabajo de campo se realizó en 181 establecimientos de salud del país y la población estuvo constituida por 1370 usuarios de consulta externa, a quienes mediante un cuestionario se investigó sobre la percepción de la atención recibida y los principales problemas encontrados. Por esta razón, concluimos que se logró identificar las variables que más impactan sobre el nivel de satisfacción del usuario de consultas externas.

Arrascue y Edgar (2016), en Chiclayo, Perú, en su informe titulado “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte, chiclayo-2015” Tiene como objetivo Determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. Su diseño fue no experimental, cuantitativa descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 9 trabajadores y población y muestra finita de 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta. Concluimos con las estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria.

3.2. Fundamentos teóricos.

3.2.1. Calidad de atención.

En 1988, la organización mundial de salud (OMS), definen que la calidad de atención en salud pública, es asegurar que el paciente reciba una atención adecuada; así mismo, lograr el desempeño apropiado para atender al paciente, debido que la calidad es el resultado de la percepción y la satisfacción de los pacientes. Así mismo, deben estar presente lo siguiente.

Alto nivel de calidad y excelencia profesional en la atención que brindada.

Alto grado de satisfacción y percepción por el paciente.

A la vez, con miras a contribuir cómo mejorar la calidad de atención; en los establecimientos de salud del estado y privados, del segundo y tercer nivel de atención en el país, usando estrategias de gestión que generen condiciones para la satisfacción, la atención eficiente y eficaz, seguro de sus procesos, lo cual implica que los mismo se integren en la red medica de servicios.

Olaya (2017) y Frías (1997), definen que la calidad de servicio es la diferencia entre lo que espera recibir el cliente y sus percepciones que él siente; además, que la calidad de servicio es un equivalente a la satisfacción del cliente.

Del mismo modo, Gonzales (2007) y Pérez (2015) afirman que la calidad de servicio es la valoración global del servicio por parte del cliente, los cuales manifiestan que la calidad de servicio es evaluada y juzgada por el servicio percibido por los clientes, así como se ha brindado el servicio.

De tal manera, la calidad de atención es aquella que el paciente percibe directamente. La atención de la persona por la cual fue atendido se puede brindar el mejor trato posible, donde se puede lograr el máximo bienestar y satisfacción en la calidad de atención; además, debemos brindar los mejores beneficios al paciente, en todo lo que sea posible. Teniendo en cuenta los valores de cada organización en cada proceso de atención.

Además, la calidad es el conjunto de propiedades o características de un servicio o producto que se le confiere habilidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

Por otra parte, la calidad en el servicio es exceder las expectativas del cliente a través de trato de los servicios que se brinda la institución, además de la cordialidad, respeto y empatía hacia el cliente. De este modo, el servicio es el

conjunto de elementos intangibles, acciones, interacciones personales para satisfacer las necesidades de los clientes.

El Consejo Nacional de Salud del Perú. (2013), menciona que los establecimientos de salud públicos y privados deben estar acreditados, para lograr que los usuarios reciban una atención de calidad oportuna, completa y segura. Con tratos amables y cortés por parte del personal; además, es necesario evaluar permanentemente el usuario externo, luego de recibir los servicios brindados; hoy en día, la calidad de atención se ha convertido en un requisito fundamental. Asimismo, está orientado a otorgar seguridad a los pacientes disminuir riesgos e incrementar la satisfacción del paciente.

la calidad de atención médica es aquella en donde se puede brindar al paciente el mejor y el mejor trato máximo de bienestar. Es brindar los mejores beneficios al paciente en todo lo que sea posible teniendo en cuenta los valores en el proceso de atención.

3.2.2. Modelo Servqual.

Con respecto, a calidad de servicio es como la falta de algo, entre las percepciones y las expectativas de los usuarios que esperan. Es la herramienta que usa para medir el nivel de calidad y satisfacción de servicio brindado en la organización o establecimiento.

De acuerdo a Castillo Morales (2009), el origen de la escala multidimensional SERVQUAL 1988 “fue creada por Valerie Parasuraman y Berry, quienes tuvieron el apoyo del Marketing la cual está asociada a la calidad de servicio, mediante la percepción y la satisfacción del usuario, porque está totalmente medible”.

Al mismo, la calidad de un producto o servicio es un tema de desarrollo y mejora continua, en el tiempo; además, es un elemento importante y fundamental

para toda organización que el cliente esté satisfecho con el servicio; se dice que ahora ya no se puede hablar de calidad sino de hacer las cosas bien para atender una atención de adecuado a la necesidad; en otras palabras, al hablar de calidad de atención estamos hablando de satisfacer las necesidades al cliente y todos debemos trabajar en equipo para poder lograr la satisfacción del cliente y mejorar cada día, porque para el usuario tú marcas la diferencia.

El término de calidad de atención representa un concepto muy amplio que es fundamental en la administración y en las empresas prestadoras de un servicio o producto; es por ello que debemos analizar las expectativas del paciente que espera de nosotros.

De esta manera, el modelo SERVQUAL evaluaba las expectativas y las percepciones del cliente y consumidor; teniendo en cuenta las cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Cada una de ellas son consideradas para evaluar la calidad de servicio. De esta manera, podemos identificar lo que el paciente espera del servicio y lo que él percibe de la atención, asimismo de la organización.

El modelo SERVQUAL también considera que la calidad de servicio indica la línea a seguir para mejorar la atención de servicio, desde el punto de vista del paciente, entre el servicio esperado y el servicio recibido; por lo tanto, el modelo SERVQUAL representa únicamente la metodología para evaluar la calidad de servicio. Es por ello que constituye, un completo enfoque para mejorar la calidad de atención & servicio.

Para SERVQUAL, la calidad de servicio fue elaborada con el propósito de mejorar la satisfacción y la percepción del paciente; es por ello que la calidad ofrecida de una organización privada de salud debe satisfacer las necesidades que

el paciente espera. En otras palabras, el modelo Servqual está constituido por una escala de respuestas múltiples, diseñada para comprender las necesidades y expectativas del paciente. Así mismo, nos permite evaluar la calidad de atención desde el punto de vista del paciente, entre el servicio esperado y el servicio recibido. Por lo tanto, Servqual usa un instrumento para evaluar la calidad de servicio y así comparar a otras organizaciones.

Según Cruzado y Lostaunau (2017), “Finalmente, se concluye que, a pesar de las posiciones adversas en torno al modelo SERVQUAL planteamiento de otras alternativas, este modelo sigue siendo válido para la medición de la calidad percibida en servicios y brinda una herramienta completa que permite identificar, en un determinado servicio, las brechas entre las expectativas y las percepciones de los clientes”.

3.3. Dimensiones

Entre los diversos estudios, surgieron algunas dimensiones según el modelo SERVQUAL podrían estar contenidas entre otras. Se realizaron estudios de correlación entre cinco dimensiones con 28 preguntas de las dimensiones propuestas.

3.3.1. Fiabilidad.

Es la capacidad de la empresa de poder cumplir las promesas del servicio, desde el primer momento en el tiempo indicado y evitando en lo posible cometer errores. Además, es uno de los más importantes para dar solución a los problemas de los pacientes; es decir, ellos esperan que el servicio que recibe sea óptimo a sus expectativas que él tiene.

3.3.2. Capacidad de respuesta.

Es dar al paciente una respuesta rápida, solución a su problema, manteniéndolo informado durante todo el proceso de servicio, que se le está brindando, con una buena actitud para aclarar sus dudas, tener personal capacitados y entrenados para una buena comunicación con el paciente. De este modo, Sierra (2016) declara que la capacidad de respuesta es la disposición y voluntad que se tiene para atender a los clientes con rapidez brindándole el mejor servicio.

3.3.3. Seguridad.

La capacidad que la empresa le brinda confianza al paciente en el servicio que está por recibir, haciéndole sentir seguro durante todo el proceso. Los colaboradores tengan la capacidad de responder con confianza y cortésmente lo que el cliente y paciente necesite. Sánchez (2011) puntualiza que la seguridad es la actitud que expresan los empleados en su trabajo al momento de brindar un servicio. Además, es la capacidad para inspirar confianza, integridad y honestidad.

3.3.4. Empatía.

Se refiere al personal cuando está en contacto con el paciente donde se le brinde una atención que demuestre el interés que se tienen por el paciente, en solucionar sus problemas y entender sus necesidades. Sierra (2016) expone que la empatía es la atención personalizada que se brinda a los consumidores; es la preocupación por los clientes.

3.3.5. Aspectos tangibles.

Son todos los elementos físicos que el servicio posee. Como equipos modernos, infraestructura actualmente atractiva, personal correctamente uniformado y materiales asociados al servicio visualmente, Droguett (2012), Duque (2005) Colmenares y Saavedra (2007) coinciden, que al tener esos elementos tangibles

son el aspecto de la instalación; además, dan un impacto positivo en la percepción del servicio y adquiere mayor relevancia que demanda interacción con el paciente.

3.4. Otros autores de calidad de atención

Existen muchos autores en cuanto al estudio de calidad. Hablaremos de algunos considerados por muchas empresas. La calidad es un atributo que está asociada a la percepción de quien consume o utiliza un determinado bien o servicio, de satisfacción y bondad, “el hombre siempre tiene necesidad”.

Felgenbaum y Armand (2010) aclaran que “el enfoque de calidad surgió durante la revolución industrial, porque fue allí donde nació el inspector de la calidad, sin embargo, fue a inicios del siglo XX” porque a raíz de la revolución industrial las empresas pudieron fabricar mayor cantidad de bienes y servicios.

Ignacia (2014) menciona que “Tomando como base a los clientes, ellos esperan un servicio de calidad y satisfactorio de la especialidad que fue brindada, en la organización. Además, es importante que las empresas revisen la percepción del cliente con el servicio brindado para así poder llevar un control y monitoreo con el fin de evitar problemas y mejora los servicios prestados”.

Velasco (2010) expresa que la calidad es el “mecanismo de mayor responsabilidad que tiene el ser humano para satisfacer las necesidades de sus clientes en la producción de bienes o servicios”.

Así mismo, Duque (2014), en su revista, menciona que la calidad es “Entender los conceptos de calidad del servicio es fundamental para comprender el objeto y las características de los modelos de medición”. Además, “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”.

Desde el punto de vista del cliente, la impresión que se le brinda del servicio es cuando el cliente, interactúa con la persona que lo atiende. Además, se relaciona con la organización que le brinda los servicios. De otra manera, se dice que los clientes al ser atendidos la primera vez con amabilidad, calidez. Ellos estarán satisfechos y llevarán una imagen instantánea de la calidad de servicio que le brinda la organización.

Pérez (2011) considera que la importancia de la calidad del servicio “está referido a la planificación y los controles que se realicen en los procesos, orientados a la satisfacción de sus clientes”. Además, la calidad de servicio incrementa la competitividad de la organización y maximiza la satisfacción de las necesidades del cliente, esto quiere decir que mantienen buenas relaciones con los usuarios.

Mora (2011, p156.), en su revista, menciona que la calidad es uno de los principales motivos por los cuales las organizaciones deben ser más específicas, así mismo, debe considerar la relación del cliente, el trato que se le brinda; además existe una brecha, entre la organización que percibe las expectativas y los pacientes tienen otras expectativas de lo que podemos ofrecer a lo que ellos pueden esperar.

La teoría de William E. Deming es considerado como el principal responsable del milagro Japonés. En 1950 Japón buscaba reactivar su economía, se dice que esta quedó muy dañada luego de la segunda guerra mundial. Así mismo, Estados Unidos se dio cuenta cómo la calidad de atención es de importancia en su producción, que brinda cada organización. Deming es reconocido internacionalmente como premio a la calidad empresarial porque argumenta que la calidad surge de involucrar a todos los departamentos de las organizaciones en el diseño, planeación y ejecución de las políticas de calidad.

Advierte que la gente que espera resultados rápidos está condenada al fracaso. Su pensamiento es que la productividad mejora cuando la variabilidad disminuye.

En otras palabras, Edward Deming asegura que el 94% de los problemas de calidad de una organización es la tarea de la gerencia la cual debe encargarse de ayudar a los empleados a trabajar inteligentemente y mejorar cada día, así mismo, se considera que el cliente tiene grandes expectativas a lo largo de la vida de un producto o servicio. Deming es amigo de los programas de mejora, cuyo contenido es motivacional así exhortar a gente a trabajar mejor.

Edward Deming, Joseph M. Juran, entre otros, mencionan que las enseñanzas y filosofía nos dan base para satisfacer los deseos de los clientes, además, Edward Deming (1900-1993), menciona que la calidad de servicio es trabajo en equipo de las empresas. Además, menciona que desde pequeño aprendió que las cosas que se hacen bien desde el principio acaban bien. González & Brea, (2006).

Deming (1953) propuso puntos para ayudar a gerencia a mejorar la calidad de atención al cliente. Tales como, mejorar los productos y servicios que ofrece la organización. Además, enseñó a encontrar el problema y solucionarlo usando nuevos métodos y estrategias. Para capacitar, supervisar, eliminar el miedo y construir confianza dejando el orgullo y trabajar en equipo. Así mismo, capacitar a los nuevos líderes y no juzgar a los demás.

Sánchez (2016) menciona que la calidad de atención de un bien o servicio que prestamos a los clientes debe está formada por las expectativas, las cuales le otorgan valor en todo lo que el cliente recibir es por esta razón, que la calidad puede

ser fácilmente medible, percibida y evaluada para mejorar las expectativas y satisfacción del cliente.

Así mismo, Joseph M. Juran (2012) “señaló que la calidad de atención va más allá del producto o servicio al momento en que se brinda un servicio al paciente, debe ser de calidad y de forma personalizada. En otras palabras, se puede encontrar diferentes maneras y aspectos del negocio es por ello que, los líderes deben guiar a los colaboradores para lograr el objetivo junto con la administración de la empresa y organización en función a poder entender las necesidades de los pacientes que va a la organización.

De este modo, Mego (2011) define que la calidad es el conjunto de principios métodos organizados y de estrategia global que intenta movilizar a toda la empresa con el fin de obtener una mejor satisfacción del paciente al menor precio. Así mismo, está basada en el conocimiento de los clientes y sus necesidades para que ellos estén satisfechos de la calidad de atención que esperaron, a la vez se ha convertido universalmente en uno de los más atractivos y eficaces para cada organización y administración.

De esta manera, Merino y Reyes (2014), en su informe, mencionan que la calidad “Está basada también en el cliente interno; es decir, la motivación, participación y formación de los trabajadores de la organización, el marketing interno y el servicio al cliente interno. Además, menciona que, la calidad de atención va más allá de crear y ofrecer un producto; es ofrecer servicios cada vez mejores a precios competitivos”.

Por otro lado, considera que en la calidad de atención hay dos aspectos fundamentales: lo que el paciente espera recibir del servicio y lo que la empresa le brinda, el cliente es nuestro activo valioso. Hay que considerar tiempo de espera,

necesario para su atención y satisfacción de la eficiencia y calidad que ofrecemos. Es decir, la calidad puede ser fácilmente medible, percibida y evaluada para mejorar las expectativas del cliente. En otras palabras, calidad en administración va más allá de crear un producto. Se refiere a que cada vez se pueda lograr mejores precios.

3.4.1. Satisfacción.

El trato con los clientes de la calidad, nos permiten el estudio de la satisfacción de los clientes por el servicio o la atención recibida. De esta manera, la satisfacción es un término que denota de una necesidad requerida de manera adecuada, que el cliente tiene una percepción distinta previa y posterior al uso del servicio o producto.

Sin embargo, Ortiz (2014) “considera que la satisfacción del paciente es la evaluación que el mismo paciente hace acerca de la calidad de la atención que percibe a en la medida necesaria que satisfagan sus expectativas que el cliente espera sobre la calidad de atención”. En otras palabras, hay tres grandes momentos en los cuales se puede alcanzar la satisfacción teniendo en cuenta, como se recibe al paciente la primera vez en el servicio si se le brindó una atención amigable, agradable, efectiva y eficaz.

Además, la segunda es cuando se produce un error en el momento de la atención, es decir, el paciente esperó mucho tiempo para ser atendido por consultorio, pero el personal que lo atendió se acerca le explica cordialmente y le pide disculpas por lo sucedió. Cuando se falla en las dos primeras, el cliente se queja ya sea formal, verbal o por escrito. Este tenía que ser atendido antes de lo sucedido. Siendo así, la tercera tenemos la habilidad para transformar la mala

experiencia en una buena relación a futuro y no permitir que se cometan los mismos errores.

Según Carranza (2007), la satisfacción al cliente puede verse como bondad y calidad de atención la cual es fundamental para el éxito para alcanzar los valores y expectativas.

3.4.2. Expectativa.

Son las actitudes o creencias de las personas respecto a los acontecimientos futuros, los cuales influyen en sus decisiones para poder seguir o no en ella. Además, podemos llamar una mezcla de lo que el paciente estima recibir de lo que será el servicio que le brindemos.

Cruzado y Lostaunau (2017, p26) afirman que, desde la perspectiva de servicios, las expectativas se define como el servicio esperado por el cliente, siendo un punto de partida importante para lograr identificar las oportunidades de mejora continua, en lo que se lograrán identificar posterior al servicio recibido. Así mismo, un determinado cliente puede tener expectativas elevadas o bajas debido a influencias externas que pueden considerarse; debido a las necesidades propias, que el cliente espere. Experiencias pasadas y a toda comunicación que realiza la empresa para promocionar el servicio.

3.4.3. Percepción

De esta manera, Cruzado y Lostaunau (2017, p26) mencionan que la percepción es la evaluación del cliente luego del servicio recibido, además, la evaluación subjetiva que el cliente define luego del servicio entregado por la empresa.

Es de vital importancia considerar un servicio de calidad de atención por parte de toda empresa, sin embargó, el servicio prestado es percibido en forma

subjetiva por los diversos usuarios que estén recibiendo atención de la misma organización la cual nos ayudará a poder captar si la organización está brindando una calidad de atención adecuada. Además, el paciente es el que decide si se queda o se va.

3.4.4. Sunnasa & Indeci.

El superintendente nacional de asegurados en salud, doctor Melitón Arce, señaló que la SUNASA será la última instancia en la solución de controversias y reclamos de los pacientes con respecto a los servicios de salud que reciben. Además, se encarga de controlar a los hospitales, clínicas y a los propios servicios del Ministerio de Salud.

Así mismo, la SUNASA supervisa, controla y sanciona a quienes no cumplen la norma sanitaria por el MINSA. Por esta razón, si el paciente reclama a su prestador de servicio de salud y no obtiene respuesta satisfactoria. La SUNASA le dará una solución extrajudicial sin tener que recurrir al poder judicial. La SUNASA es el organismo público responsable que se encarga de fiscalizar y sancionar los abusos.

El INDECI es el organismo central, rector y conductor del Sistema Nacional de Defensa Civil peruano, encargado de la organización de la población, coordinación, planeamiento y control de sus actividades. El objetivo principal del INDECI es evitar o mitigar la pérdida de vidas, bienes materiales y el deterioro del medio ambiente, que pueda convertirse en emergencia o desastre.

Siendo así, como consecuencia de la manifestación de los peligros naturales y/o tecnológicos en cualquier ámbito del territorio nacional, atentando contra el desarrollo sostenible del Perú. Con este fin, el instituto desarrolla diversas actividades en las áreas de la prevención y atención de desastres. INDECI fue

creado mediante la ley N° 29664 el 19 de febrero del 2011 con la cual se creó el sistema nacional de gestión de riesgo de desastre con la finalidad de evitar más desastres.

Capítulo IV. Marco metodológico

4.1. Método para el abordaje de la experiencia

Para la elaboración del presente informe de suficiencia profesional se ha tenido en cuenta la metodología científica descriptiva, propositiva, de corte transeccional; considerando que dada la experiencia obtenida en los años de labores realizadas en la organización y viendo, la problemática existente en cuanto a la calidad de atención al paciente externo, nos encontramos con un cuadro diferente en el servicio. Esto genera un mal desempeño en la atención de calidad al cliente. Por lo tanto, se realiza una evaluación con un cuestionario de Likert en el mismo momento de la percepción de la calidad de servicio. Por esta razón, se realiza la propuesta de mejora con el fin de fidelizar a nuestros clientes y pacientes en la organización.

4.2. Lugar de ejecución y temporalidad.

La propuesta desarrollada en el presente informe es para la clínica Good Hope, ubicada en Av. Bajada Balta 956 Miraflores. La organización cuenta con la cantidad de 1800 trabajadores, incluyendo el área administrativa, asistencial y soporte de la organización.

El área de consultorios externos cuenta con la cantidad de 200 personas de los cuales son parte administrativa, asistencial y soporte.

La clínica Good Hope tiene como promotora a la asociación peruana de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, la cual forma parte de la red médica mundial con aproximadamente 700 instituciones de salud en el mundo. En el Perú inicia sus actividades el 18 de marzo de 1947. Siendo el primer director el Dr. Clayton R Potts gracias al esfuerzo del equipo médico y administrativo, la clínica ha obtenido

reconocimientos de calidad en los servicios de salud. El lema es “sirviendo con amor” su objetivo es llevar el mensaje de salud integral a los pacientes.

4.3. Población y muestra de la empresa

La población a quien va dirigida la propuesta está conformada por 200 trabajadores del área de consultorios externos los cuales son: parte administrativa, asistencial y soporte. De esta manera, se aplicará un cuestionario contando con 28 preguntas dentro de las cuales evalúa las cinco dimensiones de modelo Servqual, usando la escala de Likert de cinco puntos: 1 significa pésimo y la calificación 5 significa excelente. La encuesta se hizo a los clientes, los cuales dan evidencias que no hay una buena calidad de atención.

4.4. Operacionalización de la temática abordada

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de servicio	Establece que la calidad de atención, consiste en atender a, los clientes las necesidades y expectativas que el cliente espera a lo largo de la vida del servicio o producto y un proceso de creación de un ambiente que apoye la mejora continua y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto. Servqual.	Define la calidad del servicio como las percepciones reales de los clientes del servicio y que reciben. Y las expectativas que ellos desean recibir. De la organización. Los clientes que son atendidos en la clínica Good HOPE	<p>Fiabilidad. es Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veraz y creer en la honestidad de la calidad de servicio que brindamos al atender al paciente.</p>	(6)	La medición de los ítems se realizará a través de la escala de Likert 1= pésimo 2= malo. 3= regular 4= bueno 5= excelente.
			<p>Capacidad de respuesta. Es la Disponibilidad para ayudar a solucionar su problema al cliente para su atención en el servicio con prontitud. Dándole una respuesta adecuada.</p>	(5)	
			<p>Seguridad. Es la capacidad para poder brindar confianza a los consumidores en el servicio que están por recibir. Haciéndole sentir seguros durante el proceso.</p>	(5)	
			<p>Empatía. Es la facultad personal en el primer contacto con el consumidor demostrándole mayor interés para solucionar su problema y sus necesidades.</p>	(6)	
			<p>Aspectos tangibles. Son los elementos físicos que el servicio tiene, así como la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación</p>	(6)	

4.5. Desarrollo de la temática abordada

Parte de desarrollo de la propuesta planteada en el presente informe de trabajo de suficiencia profesional, de la organización clínica Good Hope. Asimismo, se realizó la evaluación o medición de la calidad de atención en la parte ambulatoria del paciente; de esta manera se podrá mejorar la calidad de atención. Se diseñó la estrategia DAFO, la cual nos permitirá la medición de la variable de calidad de servicio.

Se aplicó una encuesta para la percepción de la calidad de atención, luego se implementará la propuesta a través de modelo Servqual.

Capítulo V. Resultados

5.1. Evaluación de Calidad de servicio en la Clínica Good Hope

La evaluación DAFO nos ayudó usar el plan estratégico, el cual nos permite buscar que la Clínica Good Hope logre la mejor calidad de atención y nos permita ser diferentes al cambio. Además, el diseño estratégico nos permite la evaluación estratégica.

		Análisis externo	
		Oportunidades:	Amenazas
Análisis interno.		<p>La alta demanda de pacientes.</p> <p>Necesidades de servicio</p>	<p>Competencias agresivas de otras clínicas</p> <p>Personal médico en ciertas especialidades insuficiente.</p>
	<p>Fortalezas:</p> <p>Buen ambiente laboral</p> <p>Programas de atención de salud integral</p> <p>Excelente ambiente para la atención de los clientes.</p>	<p>ESTRATEGIA – FO</p> <p>Aprovechar el buen ambiente laboral para satisfacer las necesidades del cliente debido al trato que se les brinda.</p> <p>Al tener al personal capacitado nos ayuda a brindar una mejor calidad de atención.</p>	<p>ESTRATEGIA – FA</p> <p>Haciendo uso de la tecnología moderna y teniendo un buen ambiente laboral, nos ayuda a tener una mejor calidad de atención.</p> <p>Debido a la alta demanda de los clientes se debe mejorar el trato con los clientes para que ellos mismos puedan recomendar a otros.</p> <p>Mantener y capacitar al personal usando incentivos para Lograr la calidad de atención.</p>
	<p>Debilidades.</p> <p>Falta de control en la atención al paciente.</p> <p>Falta de comunicación entre áreas.</p>	<p>ESTRATEGIA – DO</p> <p>Cuando la competencia se vuelve agresiva se debe aprovechar las necesidades de servicio.</p> <p>Aprovechar las capacitaciones para motivar al personal Así tener buenos resultados en la percepción de paciente.</p>	<p>ESTRATEGIA – DA</p> <p>La falta de comunicación entre áreas nos permite crear una mejor manera de comunicación usando una base de datos.</p> <p>Tener un plan de calidad de atención al cliente aprovechando las experiencias del personal de salud.</p>

Cuadro 1. Elaboración propia análisis DAFO de la Clínica Good Hope.

5.1.1. Evaluación del nivel de Calidad de Servicio por dimensiones Según la evaluación sobre la Fiabilidad del servicio.

En la tabla 1, se observa que el total de encuestados solo el 50% perciben que la fiabilidad de servicio brindado califica como excelente y un 45% perciben una fiabilidad de servicio regular y el 5% percibe que la fiabilidad es mala, que indica que tiene respuestas rápidas para sus preguntas, y los ambientes son adecuados para la seguridad del paciente.

Tabla 1

Dimensión fiabilidad de la calidad de atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	1	5,0
	Regular	9	45,0
	Excelente	10	50,0
	Total	20	100,0

Fuente base de datos de la encuesta de la fiabilidad.

En la tabla 2, se observa que del total de encuestados solo un 60% percibe que la capacidad de respuesta brindada califica como excelente y un 40% percibe como regular; lo que indica que tenemos personas dispuestas a ayudar, la seguridad es buena, contamos con equipos de personas empáticas.

Tabla 2

Dimensión de Capacidad de respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	8	40,0
	Excelente	12	60,0
	Total	20	100,0

Base de la encuesta de capacidad de respuesta.

En la tabla 3, se observa que el total de encuestados solo un 90% perciben como excelente a la seguridad de la calidad de atención y un 10% percibe como regular, lo que indica que tenemos ambientes y local seguro; por lo tanto, demos capacitar al personal para tener un 100% de seguridad.

Tabla 3

Dimensión de Seguridad de la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	2	10,0
	Excelente	18	90,0
	Total	20	100,0

Base de datos de la encuesta de seguridad de calidad de atención.

En la tabla 4, se observa que del total de encuestados el 100% califican como excelente, que indica que las relaciones con el paciente son eficaces; por lo tanto, debemos seguir siendo mejores cada día en cuanto a la empatía usando nuevas estrategias.

Tabla 4

Dimensión Empatía de la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	20.0	100,0

Fuente Base de datos de la encuesta de empatía.

En la tabla 5, se observa que el total de encuestados el 100% percibe que los aspectos tangibles de la calidad de atención como excelente, lo que indica que los materiales e infraestructura son buenos; por tanto, no debemos descuidar lo que ahora somos.

Tabla 5

Dimensión Aspectos tangibles de la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	20	100,0

Fuente base de datos de la encuesta aspectos tangibles.

Para concluir la evaluación de la calidad de servicio, mostramos la tabla 6, donde vemos que el nivel general solo el, el 30% de los encuestados percibe que es excelente de la clínica Good Hope, es necesario mejorar el servicio a un 90%.

Tabla 6

Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
válido	Malo	1	5,0
	Regular	13	65,0
	Excelente	6	30,0
	Total	20	100,0

Fuente base de datos de la calidad de servicio.

5.2. Propuesta Para El Control Interno

Nombre de la empresa	: Sector salud Clínica “Good Hope”
Propuesta	: Propuesta para la calidad de atención al cliente según el modelo SERVQUAL, en la clínica Good Hope, 2018- Miraflores.
Objetivo	: Incrementar calidad de atención en un 90%, según la percepción de los clientes externos clínica Good Hope, Miraflores, 2018.
Plazo de ejecución :	12 meses

5.2.1. Descripción de la propuesta.

La propuesta para mejorar la calidad de atención está compuesta por objetivos estratégicos, trazados durante un año por metas específicas, que se deben alcanzar durante un periodo de 12 meses a través de una programación de actividades que se desarrollarán progresivamente en área de consultorios de dicha organización. De esta manera, se desarrollará un cronograma con fechas mensuales para las actividades ya programadas durante el año. Asimismo, se asignará un responsable para las actividades y así lograr las metas. Las actividades están centradas en el Modelo Servqual.

Se desarrollarán talleres, capacitaciones para mejora la calidad de atención al cliente. A partir de la encuesta realizada, encontramos que el 65% percibe que la calidad de atención es regular y el 30% percibe que es excelente; de esta manera, debemos incrementar en un 90% la calidad de atención; a partir del diagnóstico encontrado, se propone mejorar la calidad de servicio. El Jefe de

Recursos Humanos facilitará el soporte y los recursos financieros que se usarán para poder llevar a cabo la propuesta.

Realizar un plan de capacitaciones continuas, talleres sobre (como fidelizar a los clientes, como tratar con personas conflictivas, como ser empáticos con las otras personas. como liderar)

Asimismo, realizaremos evaluación y seguimiento para el mejoramiento de la calidad. Se implementará tres buzones de sugerencias, un software, un tópico de triaje y dos consultorios para atender a los pacientes adicionales. Todo esto estará dirigida por los administradores. Adicionalmente, usaremos bonos para mejorar la puntualidad de los colaboradores.

5.2.2. Requerimientos de la propuesta.

Invitar a los acreditadores, psicólogos para que nos brinde la conferencia de cómo tratar a personas exigentes y conflictivas; además se contratará a dos consultoras para que expongan sobre calidad de servicio en consultas externas; teniendo en cuenta la cantidad de pacientes que acuden a la clínica y que cada uno de ellos es diferente.

Equipo técnico: 2 especialistas en control interno

Equipo tecnológico: 2 computadoras.

Servicio de soporte: 1 psicólogo y 1 couch especialistas en el área.

5.2.3. Desarrollo de la propuesta.

Para mejorar la calidad de atención, en base a los problemas encontrados en la clínica Good Hope, se proponen estrategias que se adecuen a la realidad de la organización según el Modelo Servqual.

También, se propone el desarrollo de talleres continuos, para poder lograr la satisfacción y evitar las quejas. Además, implementaremos tres buzones para medir

la calidad de atención, así mismo, se remodelará los ambientes para brindar una mejor atención al usuario. Por esta razón, hacer partícipe a todo el equipo administrativo en el enfoque para lograr el objetivo.

De esta manera, el modelo Servqual se basa en sus cinco dimensiones.

Para desarrollar la calidad de servicio debemos capacitar a las personas de consultas externas, por esta razón, necesitaremos contar con personas capacitadas en gestión.

Además, para desarrollar Fiabilidad, se debe capacitar al personal, con temas de psicología, de cómo tener un sincero interés para atender al paciente en un tiempo prometido y adecuado. Plantear estrategias de gestión para mejorar la fiabilidad de atención al cliente, según el modelo Servqual en la clínica Good Hope, Miraflores, 2018.

Para poder tener la capacidad de respuesta, se necesita capacitar al personal, para que tengan una respuesta eficaz para sus dudas del paciente. Así mismo, se debe capacitar para ofrecer un servicio rápido y que estén dispuestos a ayudar. Así mismo, se plantean estrategias de gestión para la mejora la capacidad de respuesta en la atención al cliente, según el modelo Servqual en la clínica Good Hope, Miraflores, 2018.

Para desarrollar la seguridad, se debe capacitar al personal; para transmitir confianza al cliente, además, enseñarles que deben dar un trato amable y Cortez. De esta manera se, debe plantear estrategias de gestión para mejorar la seguridad de calidad de atención al cliente, según el modelo Servqual en la clínica Good Hope, Miraflores, 2018.

Para desarrollar la calidad de empatía, se necesita capacitar al personal para que no sea apático, que se preocupe por el paciente, que comprenda sus

necesidades así mismo, ofrecerles una amistad sincera. Por esta razón, se debe realizar talleres sobre el arte de escuchar así poder servirle mejor al paciente. Plantear estrategias de gestión para la mejora la Empatía en la atención al cliente, según el modelo Servqual en la clínica Good Hope, Miraflores, 2018.

Como mantener los Aspectos Tangibles. Motivar al personal que tengan los consultorios limpios, que las instalaciones estén luminosas, los materiales que se usan deben ser atractivos y dinámicos. Es así, que se debe plantear estrategias de gestión para la mejora los aspectos tangibles en la calidad de atención al cliente, según el modelo Servqual en la clínica Good Hope, Miraflores, 2018.

Por esta razón, debemos capacitar continuamente al personal usando protocolos para atender al paciente. Además, se recomienda un software, para tener una información más confidencial de la atención brindada.

5.2.4. Desarrollo de capacidades.

Lograr que el personal de servicio al cliente maneje los registros al día, además, que el personal identifique rápidamente las quejas del paciente para poder tener una respuesta rápida; por esta razón debemos, lograr que los colaboradores estén motivados en su área.

Se planteará capacitar al personal en los temas siguientes:

- Cómo tratar al paciente exigente y conflictivo “manejo de conflictos”.
- Cómo tener una comunicación eficaz.
- Cuál es la importancia de trabajar en equipo, para lograr la excelencia.
- Claves para una atención de calidad.
- Cómo formar equipos internos.

Implementación de tecnología.

- Adquirir un software para el control interno de las quejas.

- Disponer de equipos informáticos.

Aspectos estructurales.

- Implementar un tópico para triaje.
- Implementar dos consultorios para atender al paciente adicional.
- Usar un plan de incentivos para los médicos que lleguen temprano.
- Contar a médicos para atender a los adicionales.

5.3. Plan de implementación

Objetivo Estratégico	Estrategias	Actividades	Recursos	Cronograma	Responsable
Incrementar la percepción en un 90% de la calidad de atención, en la clínica Good Hope, Miraflores-2018.	Gestionar un plan de normas dentro de la organización para reducir las quejas de los clientes.	La calidad de servicio debe ser una prioridad en la agenda, de la organización tener capacitaciones al personal sobre la calidad de atención con personas exigentes.	1000	Mes Enero al Mes de Diciembre del 2019	Gerente Administrativo Gerente de TIC
	Capacitar al personal para evitar demoras y tener un sincero interés en la atención al cliente para mejorar la fiabilidad	Desarrollar taller con un coaching para ser más efectivo y confiable en la atención que brindamos al cliente en un tiempo prometido,	800	Mes Febrero y marzo de 2019	Gerente de RRHH
	Capacitar al personal para tener una respuesta rápida y eficaz con pacientes conflictivos.	Desarrollar capacitaciones de coaching al personal administrativo y asistencial para saber escuchar y comunicar al paciente con una respuesta personalizada y segura.	300	Mes marzo del 2019	Gerente de TIC
		Se desarrollarán talleres con profesionales de psicología para el	600	Mes 3 – Mes 9	Gerente Administrativo

	Desarrollar capacitaciones constantes al personal para transmitir confianza y seguridad al cliente	personal asistencial y administrativo como orientación y seguridad para el favorecer y mantener la seguridad con el cliente y paciente.			
	Capacitar al personal para ser amable que comprenda las necesidades del paciente, se ponga en lugar del cliente y sea empático en el trato que se brinde. saber tratar con personas conflictivas	Desarrollar talleres con psicólogos para el personal asistencial y administrativo, para poder ofrecer una comunicación, empatía y eficaz con el cliente teniendo las palabras adecuadas, saber escuchar sus necesidades.	400	Mes 2 de 2019	Jefa de área
	Tener un rol establecido para el cuidado de los materiales y mantenimiento adecuado para toda el área; Según el modelo Servqual.	Desarrollar un Cronograma de actividades sobre la importancia de los materiales y ambientes de la organización que estén adecuados para la satisfacción del usuario.	400	Mes Enero hasta Diciembre todo el año 2019.	Jefa de área y salud ocupacional.

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

En este capítulo presentamos los hallazgos y las conclusiones más importantes encontradas en el informe de suficiencia profesional. Por esta razón, se elaboró una propuesta para mejorar la calidad de atención.

6.1. Conclusiones

- a. La mayoría de clientes de la Clínica Good Hope perciben que la calidad de atención es regular considerando que el personal no está comprometido con la organización.
- b. Para mejorar la calidad de servicio se propone capacitar al personal médico sobre la importancia de la puntualidad de las consultas, contratar a un Cushing.
- c. Para mejorar la calidad de servicio utilizamos el modelo Servqual, donde las estrategias planteadas nos permiten mejorar la calidad de servicio a un 90% dado que actualmente está el 30% de modo excelente.

6.2. Recomendaciones

- a. Se recomienda a la Organización implementar un plan de capacitaciones continuas teniendo en cuenta la propuesta de calidad de servicio para tener buenos resultados y alcanzar los objetivos.
- b. Se recomienda capacitar y motivar al personal de acuerdo a las necesidades de cada uno; comunicar al comité administrativo de la clínica Good Hope, que deberían mantener un plan de mejora continua; sobre calidad de atención y satisfacción del cliente.
- c. Se recomienda usar estrategias de gestión para satisfacer las necesidades del cliente, capacitado al personal con talleres relacionados a la calidad de servicio

Referencias

Abad, M. G., & Pincay, D. E. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*.

Alén, M. E., & Fraiz, J. A. (2006). Evaluación de la relación existente entre la calidad de servicio, la satisfacción y las intenciones de comportamiento en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1), 251-272. Recuperado a partir de <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v12/121251.pdf>

Arrascue, J., & Edgar, S. (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte. Clinifer Chiclayo, 2015. *Universidad Señor de Sipán*.

Christian Ampuero. (2016). *“calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el distrito de san borja 2016*.

Córdoba, J. (2014). Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento de Chocó, 3-117. Recuperado a partir de <http://www.bdigital.unal.edu.co/45791/1/11797374.2014.pdf>

Cruzado, A. R. B., & Lostaunau, M. V. N. del P. Z. M. C. M. J. V. (2017). No Title: calidad percibida en el servicio: caso clínica delgado tesis.

Droguett, F. J. (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz : Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes, 123.

Duque, E. (2014). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovaar*, 15(25), 64-80.

https://doi.org/http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MDL/AC/AM/AF/Revision.pdf

Emperatriz Cayo Velásquez, N. (2012). Satisfaction Level of Tourism Services in the City of Puno 2011 -Perú.

Ignacia, M. (2014). *Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile*. Recuperado a partir de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara Henríquez María.pdf?sequence=2](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara_Henriquez_Maria.pdf?sequence=2)

Joseph M. Juran. (2012)..

Mego Nuñez, O. (2011). Propuesta de un sistemas de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad pprovincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011, 1-213. Recuperado a partir de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/4821/tesis doctoral - onesimo mego nuñez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/4821/tesis_doctoral_-_onesimo_mego_nuñez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Merino Sladaña, B., & Reyes Díaz, M. H. (2014). Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú.

Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor. *Revista/Brasileira,de.Marketing*, 10(2)
<https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>

Olaya Llatas, J. F. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en Montalvo Salón & Spa del Mall Aventura en el distrito de Santa Anita, Lima 2017, 77.

Pérez Ríos, C. K. (2014). Financieros empresa restaurante campestre sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012 economicos y financieros de la

empresa restaurante campestre sac - chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012 ., 1-121. Recuperado a partir de www.conocimientosweb.net/descargas/article1087.html

Sánchez, V. (2016). Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos «Cesar Garayar García», mayo y junio 2016. *Universidad Científica del Perú*, 72.

White, E. G. (s. f.).

Anexos.

Anexo 1 Cuestionario de Calidad

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION.

Estimado señor(a):

Agradezco anticipadamente por su colaboración y dar su opinión de la “calidad de atención que en el servicio del área de consultorios externos de la clínica Good Hope Miraflores-2018”

Responda las siguientes según corresponda marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

GERNERALIDADES:

Genero	Edad	Procedencia
a. Femenino. ()	c. Menos de 25 años. ()	a. Urbano ()
b. Masculino. ()	d. De 26 a 35 años. ()	b. Rural ()
	e. De 36 a 45 años. ()	
	f. De 46 años a más. ()	

Para evaluar las variables marca con “X” según corresponda el ítem.

Valores				
1	2	3	4	5
pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

Objetivo: es evaluar el nivel de calidad de atención que brinda la clínica Good Hope, Miraflores-2018 en el área de consultorios externos.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENCIÓN: Fiabilidad					
1	¿considera Ud. Que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de citas son inmediatas?					
2	¿De qué nivel califica Ud. La atención del médico de consultorios externos con respecto al orden de llegada de los pacientes.					
3	¿Cómo considera Ud. El trato de cajero con respecto a pagar su análisis que el médico le indico?					
4	¿De qué manera considera usted que el médico al chequearle fui cuidadosamente con Ud?					
5	¿cuán satisfecho se siente usted después de ser atendido por el médico, y el diagnostico que se le informo?					
6	¿cuándo le vieron con su hijo el personal mostraron interés para ayudar y ser atendido?					
	DIMENCIÓN: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
7	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de la clínica al ser atendido en el servicio?					

8	¿En qué medida califica Ud. el trato del médico y el personal que laboran en consultorios al ser atendido en el servicio?					
9	¿Cómo considera Ud. el tiempo que le brindo el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre?					
10	¿considera Ud. Que el tiempo de duración de su consulta y/o examen que el médico le brindo son suficiente?					
11	¿De que medida califica Ud. Al personal de inmunizaciones con respecto a las vacunas indicadas?.					
	Dimensiones: seguridad.	1	2	3	4	5
12	La información recibida por parte del médico, de la enfermedad de su hijo ¿Cómo Ud. Lo considera?					
13	¿En qué medida Ud. Califica al médico pediatra que le atendió y realizo el examen a su hijo siendo minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
14	Durante su atención medica en el servicio ¿considera Ud. Que le solucionaron su problema de salud del niño?					
15	¿Cómo considera Ud. Al médico que le brindo confianza para expresar su problema de salud de su hijo?					
16	Considera Ud Que el personal de laboratorio se preocupó por sus exámenes					
	DIMENCIONES. Empatía.	1	2	3	4	5
17	¿Cómo considera Ud. al médico que le atedio sobre el interés que mostro para solucionar su problema de salud de hijo?					
18	¿De qué manera califica Ud. Al médico sobre las explicaciones que le brindo para realizar sus exámenes de su hijo?					
19	¿En qué medida Ud. Comprendió la explicación que le brindo el medico sobre el tratamiento, dosis y efectos adversos que pueden ocurrir sobre su hijo?					
20	De qué manera califica Ud. ¿Al médico que le atendió sobre las explicaciones que le brindo?					
21	¿considera Ud. Que las indicaciones son suficientes como para sus dudas?					
22	¿De qué manera califica Ud. Al médico sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?					
	DIMENCIONES: Aspectos tangibles	1	2	3	4	5
23	¿De qué manera califica Ud. Al médico y al personales de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevan?					
24	¿El consultorio de pediatría cuenta materiales necesarios para su atención y juegos para el niño?					
25	Las instalaciones física (de la clínica, edificio en general, paredes, puertas, ventanas de sala de espera, consultorios pasillos, etc.) ¿Ud. En qué medida usted lo califica?					
26	La sala y juegos ¿usted considera que son apropiadas para la espera con su hijo.					
27	La limpieza y ventilación de la Sala de espera. ¿Cómo Ud. Lo califica?					
28	¿Cómo usted califica la iluminación del consultorio de pediatría?					

base de datos 2 de la encuesta.

CALIDAD DE SERVICIO																																		
Cuestionarios	Fiabilidad						Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía						Aspectos tangibles						VARIABLE					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	D1	D2	D3	D4	D5	V1
1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	3	4	4	2	4	3	23	17	16	18	20	94
2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	19	13	13	17	20	82
3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	18	11	14	17	21	81
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	3	5	28	20	23	28	24	123
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	18	15	13	19	24	89
6	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	25	20	23	29	27	124
7	1	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	5	19	17	16	20	18	90
8	1	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	17	13	14	15	18	77
9	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	24	20	20	24	27	115	
10	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	20	18	15	24	21	98	
11	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	15	12	10	18	20	75
12	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	2	2	2	4	2	4	4	10	11	11	13	18	63
13	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	28	24	25	30	27	134
14	1	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	13	13	15	21	20	82
15	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	4	16	14	14	15	19	78
16	1	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	4	3	4	4	16	14	13	16	21	80
17	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	18	12	14	19	18	81
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	24	19	20	24	23	110
19	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	26	22	22	29	28	127
20	1	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	4	3	4	4	15	13	12	16	21	77

Escala 3 DE EVALUACION DE RESULTADOS

Encuesta	ITEMS	TOTAL	MINIMO (1)	MAXIMO(5)	RANGO	GRUPOS	COEFECIENTE	GRUPOS		
								MALO	REGULAR	EXCELENTE
Calidad de servicio	V1	28	28	140	112	3	37.33333333	65.33333333	102.666667	140
Fiabilidad	1 a 6	6	6	30	24	4	6	12	18	24
Capacidad de respuesta	7 a 11	5	5	25	20	5	4	9	13	17
Seguridad	12 a 16	5	5	25	20	6	3.333333333	8.33333333	11.6666667	15
Empatía	17 a 22	6	6	30	24	7	3.428571429	9.42857143	12.8571429	16.2857143
Aspectos tangibles	23 a 28	6	6	30	24	8	3	9	12	15

Frecuencias. Resultados de la encuesta de calidad por preguntas.

1. ¿considera Ud.? Que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de citas son inmediatas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	7	35,0	35,0	35,0
	Malo	3	15,0	15,0	50,0
	Regular	4	20,0	20,0	70,0
	Bueno	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

base propia de la encuesta

2. ¿De qué nivel califica Ud.? La atención del médico de consultorios externos con respecto al orden de llegada de los pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	20,0	20,0	20,0
	Regular	8	40,0	40,0	60,0
	Bueno	4	20,0	20,0	80,0
	Excelente	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

3. ¿Cómo considera Ud.? El trato de cajero con respecto a pagar su análisis que el médico le indico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	15,0	15,0	15,0
	Regular	8	40,0	40,0	55,0
	Bueno	6	30,0	30,0	85,0
	Excelente	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

4. ¿De qué manera considera usted que el médico al chequearle fue cuidadosamente con Ud.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	15,0	15,0	15,0
	Regular	7	35,0	35,0	50,0
	Bueno	8	40,0	40,0	90,0
	Excelente	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

5. ¿cuán satisfecho se siente usted después de ser atendido por el médico, y el diagnostico que se le informo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	10,0	10,0	10,0
	Regular	7	35,0	35,0	45,0
	Bueno	9	45,0	45,0	90,0
	Excelente	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

6. ¿cuándo le vieron con su hijo el personal mostraron interés para ayudar y ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	5,0	5,0	5,0
	Malo	2	10,0	10,0	15,0
	Regular	8	40,0	40,0	55,0
	Bueno	8	40,0	40,0	95,0
	Excelente	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

7. ¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de la clínica al ser atendido en el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	25,0	25,0	25,0
	Regular	7	35,0	35,0	60,0
	Bueno	5	25,0	25,0	85,0
	Excelente	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuesta

8. ¿En qué medida califica Ud. el trato del médico y el personal que laboran en consultorios al ser atendido en el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	20,0	20,0	20,0
	Regular	9	45,0	45,0	65,0
	Bueno	4	20,0	20,0	85,0
	Excelente	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuesta.

9. ¿Cómo considera Ud. el tiempo que le brindo el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	35,0	35,0	35,0
	Regular	5	25,0	25,0	60,0
	Bueno	6	30,0	30,0	90,0
	Excelente	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

10. ¿considera Ud. Que el tiempo de duración de su consulta y/o examen que el médico le brindo son suficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	30,0	30,0	30,0
	Regular	8	40,0	40,0	70,0
	Bueno	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

11. ¿De qué medida califica Ud.? Al personal de inmunizaciones con respecto a las vacunas indicadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	20,0	20,0	20,0
	Regular	10	50,0	50,0	70,0
	Bueno	5	25,0	25,0	95,0
	Excelente	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

12. La información recibida por parte del médico, de la enfermedad de su hijo ¿Cómo Ud. Lo considera.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	15,0	15,0	15,0
	Regular	9	45,0	45,0	60,0
	Bueno	7	35,0	35,0	95,0
	Excelente	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuesta.

13. ¿En qué medida Ud. Califica al médico pediatra que le atendió y realizo el examen a su hijo siendo minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	20,0	20,0	20,0
	Regular	9	45,0	45,0	65,0
	Bueno	4	20,0	20,0	85,0
	Excelente	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuesta.

14. Durante su atención medica en el servicio ¿considera Ud. Que le solucionaron su problema de salud del niño.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	25,0	25,0	25,0
	Regular	6	30,0	30,0	55,0
	Bueno	6	30,0	30,0	85,0
	Excelente	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

15. ¿Cómo considera Ud. Al médico que le brindo confianza para expresar su problema de salud de su hijo.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	30,0	31,6	31,6
	Regular	7	35,0	36,8	68,4
	Bueno	1	5,0	5,3	73,7
	Excelente	5	25,0	26,3	100,0
	Total	19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	100,0		

Base propia de la pregunta de encuestas

16. Considera Ud Que el personal de laboratorio se preocupó por sus exámenes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	5,0	5,0	5,0
	Malo	4	20,0	20,0	25,0
	Regular	9	45,0	45,0	70,0
	Bueno	4	20,0	20,0	90,0
	Excelente	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuesta.

17. ¿Cómo considera Ud. al médico que le atedio sobre el interés que mostro para solucionar su problema de salud de hijo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	20,0	20,0	20,0
	Regular	8	40,0	40,0	60,0
	Bueno	4	20,0	20,0	80,0
	Excelente	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

18. ¿De qué manera califica Ud. Al médico sobre las explicaciones que le brindo para realizar sus exámenes de su hijo.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	5,0	5,0	5,0
	Malo	4	20,0	20,0	25,0
	Regular	8	40,0	40,0	65,0
	Bueno	6	30,0	30,0	95,0
	Excelente	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuesta.

19. ¿En qué medida Ud. Comprendió la explicación que le brindo el medico sobre el tratamiento, dosis y efectos adversos que pueden ocurrir sobre su hijo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	10,0	10,0	10,0
	Regular	8	40,0	40,0	50,0
	Bueno	6	30,0	30,0	80,0
	Excelente	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

20. De qué manera califica Ud. ¿Al médico que le atendió sobre las explicaciones que le brindo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	8	40,0	40,0	45,0
	Bueno	7	35,0	35,0	80,0
	Excelente	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

21. ¿considera Ud. Que las indicaciones son suficientes como para sus dudas.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	30,0	30,0	30,0
	Regular	5	25,0	25,0	55,0
	Bueno	4	20,0	20,0	75,0
	Excelente	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuesta.

22. ¿De qué manera califica Ud. Al médico sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	25,0	25,0	25,0
	Regular	7	35,0	35,0	60,0
	Bueno	3	15,0	15,0	75,0
	Excelente	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuesta.

23. ¿De qué manera califica Ud. Al médico y al personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevan.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	20,0	20,0	20,0
	Regular	7	35,0	35,0	55,0
	Bueno	7	35,0	35,0	90,0
	Excelente	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuesta.

24. ¿El consultorio de pediatría cuenta materiales necesarios para su atención y juegos para el niño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	10,0	10,0	10,0
	Regular	10	50,0	50,0	60,0
	Bueno	3	15,0	15,0	75,0
	Excelente	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

25. las instalaciones físicas de la clínica, edificio en general, paredes, puertas, ventanas de sala de espera, consultorios pasillos, etc. ¿en qué medida usted lo califica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	10,0	10,0	10,0
	Bueno	15	75,0	75,0	85,0
	Excelente	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuesta.

26. ¿La sala y juegos ¿usted considera que son apropiadas para la espera con su hijo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	30,0	30,0	30,0
	Regular	9	45,0	45,0	75,0
	Bueno	4	20,0	20,0	95,0
	Excelente	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

27. La limpieza y ventilación de la sala de espera. ¿Cómo Ud. lo califica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	10,0	10,0	10,0
	Regular	4	20,0	20,0	30,0
	Bueno	11	55,0	55,0	85,0
	Excelente	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

28. ¿Cómo usted califica la iluminación del consultorio de pediatría?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	20,0	20,0	20,0
	Bueno	11	55,0	55,0	75,0
	Excelente	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Base propia de la pregunta de encuestas

Informe de revisión lingüística

Para : Mg. Néstor Apaza Apaza
Director del Programa de Educación a Distancia

De : Mg. Edwin Sucapuca Sucapuca

Asunto : Revisión de informe de suficiencia profesional

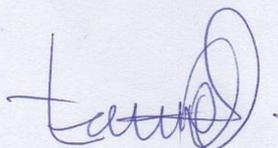
Fecha : 17 – 09 – 18

Le informo que hice la revisión lingüística del informe de suficiencia profesional: “Propuesta para la mejora de la calidad de atención al cliente según el modelo SERVQUAL, en la clínica Good Hope, Miraflores, 2018” de la bachiller Gladys Terrones Hernández.

La investigadora levantó las correcciones señaladas en cuanto a coherencia y cohesión; además, corrigió los errores ortográficos.

Es todo cuanto puedo informar.

Atentamente,



Mg. Edwin Sucapuca Sucapuca