

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO ESPECIALIZADO
ONCORAD S.A.C. SEDE TRUJILLO 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES

ADA ESMERALDA AVELLANEDA OCUPA
MARCO ANTONIO CRUZ CASTRO

ASESOR

NELLY YOLANDA AGUILAR AMAYA

<https://orcid.org/0000-0002-3672-5455>

Chiclayo, 2022

**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO
ESPECIALIZADO ONCORAD S.A.C. SEDE TRUJILLO 2021**

PRESENTADA POR:

**ADA ESMERALDA AVELLANEDA OCUPA
MARCO ANTONIO CRUZ CASTRO**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el Título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Ángel Eduardo Llatas Rivas
PRESIDENTE

Sammy Antonio Bernilla Zamora
SECRETARIO

Nelly Yolanda Aguilar Amaya
VOCAL

INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO ESPECIALIZADO ONCORAD S.A.C. SEDE TRUJILLO 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

2

core.ac.uk

Fuente de internet

1%

3

webcache.googleusercontent.com

Fuente de internet

1%

4

Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.utp.edu.pe

Fuente de internet

1%

6

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de internet

1%

7

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de internet

1%

8

1library.co

Fuente de internet

1%

Índice

Resumen.....	9
Abstract.....	10
I. Introducción	11
II. Marco teórico.....	13
2.1. Antecedentes del Problema	13
2.2. Bases Teóricas	16
2.2.1. Definición de Calidad	16
2.2.2. Definición de Servicio	16
2.2.3. Definición de la calidad del Servicio.....	17
2.2.4. Definición de Satisfacción del Cliente	22
III. Metodología	25
3.1. Tipo y nivel de investigación	25
3.2. Diseño de investigación	25
3.3. Población, Muestra y Muestreo	26
3.4. Criterios de Selección.....	27
3.5. Operacionalización de variables	28
Tabla 1	28
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.7. Procedimientos	30
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9. Matriz de Consistencia.....	32
IV. Resultados y Discusión	35
Discusión de Resultados	39
V. Conclusiones.....	41
VI. Recomendaciones	42
VII. Referencias.....	44
VIII. Anexos.....	46

Anexo 1	46
Autorización de uso de datos.	46
Anexo 2	48
Cuestionario Aplicado.....	48
Anexo 3	55
Validación por juicio de expertos de cuestionario y / o entrevista	55
Anexo 4	58
Baremación Estadística Complementaria.....	58
Anexo 5	60
Gráficos adicionales.....	60

Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	28
Tabla 2: Matriz de consistencia.	32
Tabla 3: Correlación de Variables Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario.....	35
Tabla 4: Calidad del Servicio.	36
Tabla 5: Resultado de la Dimensión de Estructura.	36
Tabla 6: Resultado de la Dimensión de Proceso.....	37
Tabla 7: Resultado de la Dimensión de Resultado,	37
Tabla 8: Resultado Variable de Satisfacción del Usuario.	38

Lista de Figuras

Figura 1: Modelo de evaluación SERVICE QUALITY.	18
Figura 2: Modelo de calidad de la atención medica Donabedian.	21
Figura 3: Modelo Jerárquico Multidimensional.	22

Lista de Anexos

Anexo 1: Autorización de uso de datos.....	46
Anexo 2: Cuestionario Aplicado	48
Anexo 3: Validación por juicio de expertos de cuestionario y / o entrevista	55
Anexo 4: Baremación Estadística Complementaria	58
Anexo 5: Gráficos adicionales	58

Resumen

En esta investigación se realiza el análisis del Centro Especializado ONCORAD SAC de la sede Trujillo para Determinar la Influencia entre Calidad de Servicio con la Satisfacción de los Usuarios. Cabe señalar que la población la conforma los usuarios que recibieron el servicio de radioterapia durante el año 2020, los mismos que hacen un total de 603 pacientes: llegando a tener como muestra de estudio 61 encuestados, dichos encuestados respondieron a un cuestionario de 20 preguntas para medir las dos variables de estudio.

El tipo de investigación tuvo un enfoque metodológico cuantitativo de tipo aplicada de nivel descriptivo, explicativo con diseño no experimental de corte trasversal.

Los resultados indicaron que existe influencia entre las dos variables, que la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de forma positiva y directa obteniendo el resultado de 0.795.

Para evaluar la variable de calidad de servicio se utilizó el Modelo de Calidad de la Medición Médica en donde se analizó sus dimensiones Estructura, Proceso y Resultado; obteniendo como resultado en la variable de estudio un promedio de Nivel Medio.

Palabras claves: Calidad de Servicio, Satisfacción de los Usuarios

Clasificaciones JEL: M1, M10

Abstract

In the present investigation, he concentrated on the analysis of the ONCORAD SAC Specialized Center, Trujillo headquarters, to determine the Influence between Service Quality and User Satisfaction. Where the population is made up of the number of users who took the radiotherapy service in 2020, with a total of 603 users: obtaining as a study sample 61 respondents, the same ones who answered a questionnaire of 20 questions to measure the two variables study.

The type of research had a quantitative methodological approach of the applied type of descriptive, explanatory level with a non-experimental cross-sectional design.

The results indicated that there is an influence between the two variables, that the quality of the service is related to the satisfaction of the users in a positive and direct way, obtaining the result of 0.795.

To evaluate the quality of service variable, the Quality Model of Medical Measurement was used, where its dimensions Structure, Process and Result were analyzed; obtaining as a result in the study variable an average of Medium Level.

Keywords: Quality of Service, User Satisfaction

JEL classifications: M1, M10

I. Introducción

El servicio de calidad en las distintas entidades hospitalarias tanto en el mundo como en el país, ha ganado cada vez más terreno y tiende ser una prioridad en las necesidades de salud de cada persona.

En informe realizado por la Organización de las Naciones Unidas, preparado por la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo, la OMS y el Banco Mundial, señala que los servicios de salud deficientes son comparables a un cáncer para todas las naciones de todos los niveles económicos. "Sin servicios de salud de calidad, la cobertura universal de salud seguirá siendo una promesa vacía", afirmó el Secretario General de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo, "Los beneficios económicos y sociales son claros, y necesitamos ver un enfoque mucho más fuerte en invertir y mejorar la calidad para crear confianza en los servicios de salud". ONU (2018)

Actualmente en nuestro país la Reforma del sector Salud, implementó acciones necesarias para asegurar que todos los peruanos tengan la cobertura suficiente para poder acceder a los servicios de salud en las mismas condiciones teniendo en cuenta la equidad y calidad. Asegurando a la población el acceso a la protección social en salud, y lograr un nivel de vida que ofrezca su bienestar e igualdad en los servicios. (Nepo , 2016)

Teniendo en cuenta que la Región de la Libertad el IREN NORTE; tiene como servicio garantizar la buena atención de manera integral de los pacientes de cáncer, dando prioridad a la población de escasos recursos económicos; tercerizar con el único centro privado especializado ONCORAD SAC que cuenta con un acelerador lineal.

ONCORAD SAC, es el centro especializado en el servicio de tratamiento de cáncer en el norte del país con sedes en la ciudad de Chiclayo con más de veinte años de experiencia y su sede en Trujillo que supera los cinco años de experiencia de manera constante en el servicio de salud de la especialidad de oncología a través de radioterapia. Cuenta con infraestructura y equipo humano profesionales de las especialidades de radioncología, medicina física, enfermería y asistencia médica. Todos los pacientes son evaluados de manera integral según la necesidad del servicio.

En la actualidad, el centro especializado ha ido experimentado ciertos niveles de insatisfacción por parte del usuario manifestándose a través del incremento en el número

de reclamos, siendo uno de ellos el factor tiempo en la atención del usuario sobre todo al inicio de su tratamiento, falta de comunicación y postergación del tratamiento debido a los mantenimientos preventivos y correctivos del equipo. Además, Oncorad planea el próximo año aperturar otro centro de terapia en la ciudad en la Piura teniendo como base los procesos y la atención del servicio brindado en la sede Trujillo.

De lo expuesto, se planteó la siguiente formulación del problema: ¿Cuál es la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del centro especializado ONCORAD SAC sede Trujillo? Es por ello se planteó el siguiente objetivo general fue determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del centro especializado ONCORAD SAC sede Trujillo; de la misma forma, los objetivos específicos fueron: Evaluar el nivel de calidad del servicio ONCORAD SAC sede Trujillo, evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del centro especializado ONCORAD SAC sede Trujillo.

En el capítulo I, se presenta la situación del problema de la investigación, donde se aborda algunas citas de expertos dándole un soporte a la investigación.

En el capítulo II, se presenta los antecedentes y bases teóricas científicas que permitieron abordar la investigación.

En el capítulo III, se expone la metodología la cual explica el por qué esta investigación desarrolla un enfoque cuantitativo, además explica las técnicas de estadísticas utilizadas.

En el capítulo IV, se presentan los resultados y discusión de la información obtenida de las encuestas contrastadas con la información de los antecedentes.

En el capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones para mejorar la calidad del servicio del centro especializado ONCORAD SAC sede Trujillo, contribuyendo a la satisfacción del usuario.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes del Problema

Antecedentes Internacionales

Según Maggi (2019) en su investigación, la misma que tuvo como objetivo realizar la evaluación en la afectación de la calidad en la atención que brindaba el servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro en Guayaquil sobre la satisfacción de los pacientes. Se utilizó la investigación de tipo descriptivo transversal analítica y la técnica de encuestas a través del modelo SERVQUAL, la muestra fue 357 representantes de los niños. Así mismo dio como resultado la insatisfacción en los usuarios con relación a la apariencia interna del hospital, además en relación a la confiabilidad de los usuarios se tiene la percepción que cuando se hace uso del servicio que brinda el hospital inicialmente es muy malo incluso incumple con su promesa; así mismo en lo que refiere a la capacidad de respuesta que tiene el hospital lo que se pretende es contar con un personal preparado y con capacidad para tomar el control en cualquier situación; y en cuanto a las dimensiones de seguridad y empatía se dio a conocer que el hospital tiene problemas internos estos se dan porque los colaboradores no cuentan con la disposición de ayudar a los pacientes, además carecen de amabilidad y no generan confianza. Concluyendo que aquellos hospitales públicos deberían hacer las gestiones internas necesarias y así brindar un servicio de excelencia, el cual logre cubrir todas las necesidades de los usuarios. Sugirieron poner en práctica esta propuesta en otros hospitales públicos, y lograr de esta manera mejorar el nivel estatal de la calidad de servicio que brindan los distintos hospitales.

Ros (2016) en investigación realizada con el objetivo de ver las relación que tiene la calidad del servicio, con la satisfacción del usuario, medir el comportamiento y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, el mismo que estaba direccionado para personas con Trastorno del Espectro Autista. Se realizó una investigación de tipo descriptivo y la técnica encuestas por internet mediante un cuestionario de preguntas aplicado a 141 familiares en relación a la calidad del servicio y la satisfacción; se obtuvo que los usuarios de dicho servicio valoran de manera positiva todos los aspectos evaluados que básicamente se relacionan con la satisfacción del servicio que reciben, además muestran aceptación a realizar acciones favorables a la institución, cuando se percibe niveles altos de satisfacción y de calidad del servicio. Existe la

percepción que este servicio que ofrece esta institución ayuda de manera notable en mejorar la calidad de vida de sus hijos afectados con esta discapacidad. Se recomienda hacer entrevistas en profundidad a los usuarios de este servicio, complementando de esta manera el presente estudio con un análisis cualitativo. Cabe mencionar que es importante tener la opinión de uno de las personas involucrados en el servicio, resulta muy favorable para saber de talladamente la percepción de sus usuarios.

Antecedentes Nacionales

Canzio (2019) el objetivo de dicha investigación fue identificar de qué manera se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción que perciben los usuarios externos de los servicios de emergencia de la DIRIS LE. Se realizó una investigación de tipo correlacional descriptivo, método cuantitativo con diseño corte transversal y la técnica que utilizaron fue la encuesta; con una población de 382 usuarios del servicio de emergencia. Así mismo se obtuvieron como resultado que los instrumentos de medición usados, y su posterior evaluación mediante el estadístico RHO DE SPEARMAN, confirmaron una alta correlación entre estas variables. En definitiva que para mejorar la percepción de calidad en los elementos tangibles, se recomendó a los funcionarios de los hospitales que fueron objeto de estudio (directores y al personal a cargo de la oficina de planificación y presupuesto), hacer el uso adecuado de la partida presupuestal que asigna el Ministerio de Economía y Finanzas y aprovechar esta relación beneficio – costo del servicio de emergencia, haciendo el correcto uso de equipos médicos y tecnológicos, insumos; brindando de esta manera mejores condiciones de trabajo para el personal médico, y poder contar con más personal en las áreas que más lo requieran, y así tener la oportunidad de mejorar la calidad de atención, disminuir los tiempos de espera agilizando el servicio. Además, hacer más eficiente el sistema de adquisición de medicamentos y evitar desabastecimientos que permitan tener una capacidad de respuesta más oportuna.

Arroyo (2018) estudio que se centró como objeto de estudio ver la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de la Clínica Pronto Salud, Trujillo. Usando un diseño descriptivo-transversal y los métodos: inductivo, estadístico, analítico y sintético. Hicieron uso de la técnica de la encuesta, instrumento el cuestionario, con una muestra de 332 usuarios de la clínica. Así mismo, se obtuvo como resultado que los usuarios manifiestan que los trabajadores de la institución ofrecen un servicio para su debida atención, y también indican que su principal problema radica en la atención de

algunas especialidades la mismas que cuentan con tiempos de espera inadecuados: en las mismas se percibe la calidad del servicio y la satisfacción en un nivel medio y medio alto respectivamente; además los usuarios indican que los atributos de mayor importancia del servicio son la confianza, fiabilidad y seguridad. Concluyendo que la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción de los clientes y, obteniendo mejoras en la calidad del servicio se lograra incrementar la satisfacción de los clientes. Se hizo la recomendación de analizar e indicar cuales son los factores más determinantes en la calidad del servicio (personal calificado) considerándolos para mejorar la satisfacción de los usuarios, fortalecer los aspectos relevantes (conocimiento, confianza, seguridad, etc) que tienen influencia directa en la satisfacción.

Antecedente Local

Vásquez y López (2015) en la investigación tuvieron como objetivo determinar la percepción y la expectativa que tienen los colaboradores y pacientes del policlínico Chiclayo Oeste en lo que respecta a la capacidad de respuesta del policlínico, la fiabilidad, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles. El tipo de investigación que utilizaron fue descriptivo con diseño trasversal, Se obtuvo como muestra 270 asegurados. Así mismo tuvo como resultado que las dimensiones utilizadas SERVQUAL y las brechas de satisfacción (percepciones – expectativas), según el cuestionario los resultados que se obtuvieron un valor negativo, ya que dichas percepciones están por debajo de lo que el asegurado espera. Concluyendo en los que respecta a las dimensiones ya mencionadas se encuentra en un rango negativo presentando un nivel de insatisfacción moderada. Se recomendó desarrollar propuestas que han sido seleccionadas que obtuvieron mayor puntaje(fiabilidad y capacidad de respuesta) según las perspectivas del director del Policlínico Chiclayo Oeste, las mismas que se tomaron en cuenta de acuerdo a la realidad del mismo, por lo cual es muy probable que se puedan realizar.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definición de Calidad

Según Juran y Gryna (1995) indican la función de la calidad como el conjunto de acciones a través de las cuales podemos lograr la adaptación al uso, independientemente de quien las realice, la propia compañía o cualquier otros agentes que se encuentren relacionados con la misma tales como proveedores o comerciantes (Tari, 2000, pág. 44).

El portal del Hospital Universitario Virgen del Rocío cita a la Organización Mundial de la Salud (OMS,1985) dice que calidad de la atención médica es preocuparse y asegurar que cada uno de los usuarios reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos que más le favorezca para su tratamiento y así tener atención sanitaria de manera excelente, considerando todos los factores y teniendo los conocimientos de los pacientes y de los servicios médicos, y conseguir mejores resultados minimizando el riesgo de efectos iatrogénicos y recibir la mayor satisfacción posible de quienes adolecen enfermedades, en su proceso de atención. (Romero, 2017).

2.2.2. Definición de Servicio

Según (Duque, 2005) cita en su artículo a Kotler (1997, p. 656) la definición del servicio son “diferentes actividades y beneficios que un sector ofrece a otro sector; estos son mayormente de características intangibles y no originan propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar o no relacionada con un producto físico”.

Para (Duque, 2005) “Servicio se entiende como la actividad, trabajo o beneficios que causan satisfacción a un público consumidor”

2.2.2.1 Características del Servicio

(Duque, 2005) “las características entre los servicios y los productos intangibles son muy diferenciados, por tal motivo ambos conceptos no se pueden evaluar de la misma manera”

Según (Duque, 2005) cita a los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) las principales particularidades fundamentales de los servicios serían:

Intangibilidad: Estos no se pueden verificar mientras el consumidor antes no haya realizado su compra y asegurar la calidad de dicho servicio, por lo antes mencionado, una compañía que brinda servicios tiene problemas para lograr entender de qué forma sus clientes perciben la calidad de los servicios que dicha compañía ofrece. (pág. 65).

Heterogeneidad: Los resultados de un servicio ofrecido varían de empresa a empresa, de usuario a usuario, de día a día. Por lo que, es muy difícil conseguir una calidad uniforme, ya que por lo general las empresas creen que prestan un servicio diferenciado con respecto a la percepción que realmente el consumidor tiene de tal servicio. (pág. 65).

Inseparabilidad: Tanto servicios, producción y consumo, son conceptos indisociables; en servicios en donde se definen por capital humano que participa en el proceso, por lo general se define por la interacción del usuario y el representante de la empresa que ofrece el servicio. Esto afecta de manera considerable la calidad y su evaluación (pág. 66).

2.2.3. Definición de la calidad del Servicio

Juran citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009) define “la calidad del servicio es la capacidad que tiene una empresa para satisfacer al cliente o usuario, teniendo en cuenta sus necesidades, sus expectativas y sus requerimientos, esto representa la satisfacción proporcionada al cliente a través de un servicio”.

Asimismo, para Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009) definen la calidad de servicio como un instrumento que tiene un carácter competitivo y necesita contar con una estructura organizativa, y con un adecuado proceso de evaluación y que este experimente un mejoramiento constante y continuo, para de esta forma tratar de ganar mayor lealtad de los clientes y así marcar la diferencia con sus competidores directos como estrategia, logrando así mayor beneficio.

Por otro lado, hay autores que plantearon la subjetividad de la calidad en el servicio. Zeithaml citado por Duque y Chaparro (2012) define “la calidad tiene que ver básicamente con la calidad percibida, se caracteriza por ser subjetiva, y se debe entender como el juicio del usuario o consumidor sobre lo excelente y superior de un determinado producto con respecto a otro producto similar” (pág. 164).

2.2.3.1. Percepciones de la Calidad del Servicio

Según la Revista de Marketing (2016) define “la percepción de calidad del servicio tiene que ver con las necesidades, las expectativas y las experiencias del cliente”.

La calidad Tiene como características que es subjetiva y que depende fundamentalmente de la percepción del cliente y se basa en tres aspectos (Marketing, 2016):

- a) El consumidor tiene necesidades que son personales, por tal motivo busca un servicio que le permita satisfacer dichas necesidades.
- b) Las expectativas del consumidor, están basadas en la información que se tiene del servicio que se desea contratar y de las opiniones que tienen otros consumidores que ya contrataron el mismo servicio previamente.
- c) las experiencias vividas del consumidor, si en algún momento ya ha contratado el servicio previamente con esta empresa o con otras empresas del mismo rubro.

2.2.3.2. Modelos de la Calidad del Servicio

Modelo de Calidad del Servicio de Grönroos

Según el pionero de la gestión del servicio, Grönroos (1984) propuso un modelo en las cuales integra tres componentes: la calidad técnica de carácter objetivo referido a la representación del servicio para el usuario. La calidad funcional orientada a la prestación del servicio a los usuarios dentro del establecimiento permitiéndole experimentar lo recibido, y la imagen corporativa representa un componente de filtro en la que asocia la imagen de la organización a través de la experiencia previa o por la información que se ha obtenido por el servicio, afectado en muchos casos la percepción del usuario (Torres & Vásquez, 2015, pág. 63).

Modelo de evaluación SERVICE QUALITY

El modelo americano desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985) mide la calidad del servicio y fundamenta las brechas que existen entre las expectativas de los clientes con respecto a la percepción sobre el servicio que recibió. El mismo que está conformado por cuatro elementos generadores de expectativas y diez dimensiones de valoración de la calidad del servicio. Sin embargo, este modelo fue criticado por los que en el año 1988 se simplifica tomando solo cinco dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles (Torres & Vásquez, 2015, pág. 64).



Figura 1: Modelo de evaluación SERVICE QUALITY y sus cinco dimensiones.

Nota. Adaptado de “Modelos de evolución de la calidad del servicio” (pág. 65), por (Torres & Vásquez, 2015), Sistema de información científica Redalyc red de revistas científicas, 18 (35).

Modelo Service Performance SERVPERF

Cronin y Taylor (1992) propone la aplicación de un modelo opcional para evaluar la calidad de un servicio basándose solamente en la percepción del cliente sobre el rendimiento del servicio, eliminando la expectativa. Dicho modelo hace uso de una escala parecida al modelo SERVQUAL aplicando sus 22 elementos para definir sólo las percepciones, comprometiendo dicho proceso; asimismo indica que no es suficiente la certeza de que los usuarios valoren la calidad de un determinado servicio como el resultado que se obtiene entre expectativas y percepciones (Torres y Vásquez, 2015, pág. 65).

Modelo de Calidad de la Atención Médica

El Galeno Avedis Donabedian (1966) en su modelo de atención médica para medir los servicios de salud de los pacientes

define establecer tres dimensiones (Torres & Vásquez, 2015, pág. 18).

- a) Estructura: describe las características físicas de la empresa, así como el capital humano y los recursos financieros y otros aspectos del sistema conformado por la parte asistencial.
- b) Proceso: hace referencia a los médicos y proveedores, son las acciones que se realizan para el tratamiento de los pacientes.
- c) Resultado: Hablamos de lo que siempre se logra esto, en la actitud, en conocimientos y en la conducta que se adopta para un futuro con respecto a la salud. normalmente todo esto se refleja en una notable evolución en la salud del paciente.



Figura 2: Modelo de calidad de la atención médica Donabedian y sus tres dimensiones.

Nota. Adaptado de “Modelos de evolución de la calidad del servicio” (pág. 18) por (Torres & Vásquez, 2015), Sistema de información científica Redalyc red de revistas científicas, 18 (35).

Modelo Jerárquico Multidimensional

Brady y Cronin (2001) proponen en su modelo tres dimensiones principales: calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados (Torres & Vásquez, 2015, pág. 66).

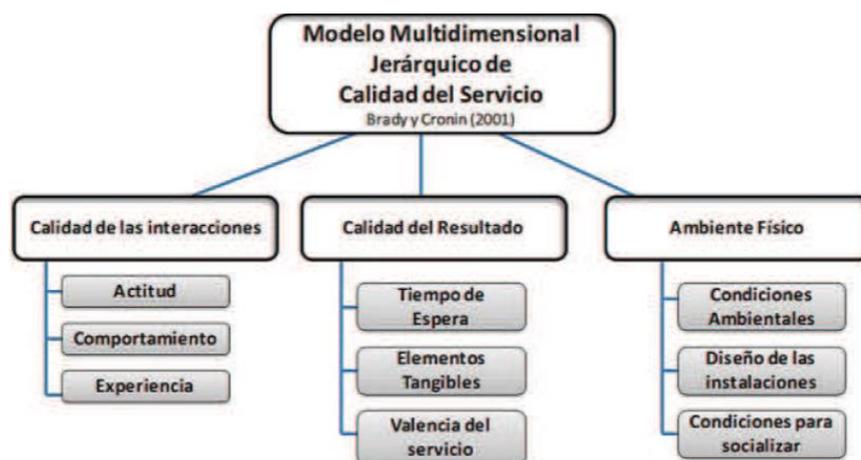


Figura 3: Modelo Jerárquico Multidimensional y sus tres dimensiones.

Nota. Adaptado de “Modelos de evolución de la calidad del servicio” (pág. 66) por (Torres & Vásquez, 2015), Sistema de información científica Redalyc red de revistas científicas, 18 (35).

2.2.4. Definición de Satisfacción del Cliente

Según Sureshchandar citado por Quispe y Ayaviri (2016) propone “la satisfacción del cliente con respecto a los servicios que brinda la empresa, se basan en las veces que se encuentra el cliente con dicha organización y esta se puede dar en varios niveles”.

Para Kotler y Armstrong (2013) afirman que “la satisfacción del cliente medida en la cual el desempeño que percibe el cliente de un determinado producto es lo mismo a la expectativa que tiene el comprador”.

2.2.4.1. Factores o características que influyen en la Satisfacción

Si tenemos que el desempeño de un producto es menor a la expectativa de un cliente, este no queda satisfecho. Por el contrario si el desempeño de un producto es igual a la expectativa de un cliente, este quedará satisfecho. Y si el desempeño de un producto se torna superior a la expectativa de un cliente, este quedará muy satisfecho e incluso encantado (Kotler & Armstrong, 2013).

2.2.4.2. Dimensiones de la Satisfacción

Percepción

“Esta se da después de que un cliente adquiere un producto o servicio, se entiende como el resultado del desempeño del mismo que el cliente considera haber obtenido. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" después de adquirir un producto o servicio”. (Pujol, 1999).

Expectativa

“La expectativa, es lo que el cliente espera del producto o servicio a adquirir son las "esperanzas". Tienen por conseguir algo” (Pujol, 1999).

2.2.4.3. Medición de la satisfacción

Satisfacción

Según Kotler (2001) “El grado de satisfacción de un cliente depende del desempeño percibido del producto o servicio y las expectativas del cliente”.

Insatisfacción

Mora (2011) en la revista Remark define, la insatisfacción se conforma por los mismos tres componentes igual que la satisfacción, por lo cual esta se da como respuesta, la misma que puede ser de tipo afectiva, de tipo cognitiva e incluso comportamental, dicho procedimiento se basa en la forma particular y enfocado en la experiencia de compra, en un momento determinado; el mismo se da de manera opuesta a la satisfacción (pág. 2).

Complacencia

“Este se origina cuando el desempeño percibido por el cliente o usuario supera las expectativas del cliente” (Pujol, 1999).

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo; ya que se busca determinar la influencia de una variable sobre la otra del Centro Especializado ONCORAD sede Trujillo; asimismo proponer estrategias de acuerdo a los resultados que se han obtenido. Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2015) definieron que, “se calculan las dos variables en un delimitado entorno; se examinan los calculos obtenidos haciendo uso de métodos estadísticos, y se obtiene una variedad de conclusiones” (pág. 4).

Tipo de investigacion

Asimismo la tesis es de tipo aplicada, nivel decriptivo explicativo, se aplicara como instrumento un cuestionario a los usuarios del Centro Especializado ONCORAD sede Trujillo. Conforme por lo descrito por los autores Hernández et al. (2015) “La recaudación de datos se basan en la medición (se hace la medición de los conceptos contenidos en las hipótesis o variables). Esta recolección de datos se realiza con el uso de procesos debidamente estandarizados, los mismos que han sido aceptados por una comunidad científica”

3.2. Diseño de investigación

La investigación tiene como diseño no experimental de corte transversal debido al estudio de las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en las cuales se buscar determinar de qué manera influyen; adema no serán manipuladas ninguna de sus dimensiones. “Esta investigación se hacen sin la manipular deliberadamente las variables y solamente se observan sus manifestaciones en su entorno natural para analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015, pág. 152).

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Población

Conformada por los pacientes que tomaron el servicio de tratamiento de radioterapia el año 2020, con un total de 603 pacientes. “Se considera población al conjunto de componentes que poseen características en común que es observable y sobre la cual deseamos hacer algunos estudios” (García, 2016, pág. 130).

Muestra

La muestra que se tomo fue basada en la población de estudio del centro especializado ONCORAD; en las cuales fueron 61 usuarios encuestados. “Se considera muestra al subconjunto de una determinada población sobre la misma se llevará a cabo algún calculo o medición que permitirá obtener conclusiones generales de dicha población” García (2016, pág. 130).

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

Z= 1.90 Desvío normal de confianza

p = 0.70 Variabilidad positiva

q = 0.30 Variabilidad negativa

N = 603 Tamaño de la población

E = 0.10 Margen de error

n = 61

Muestreo

En el estudio realizado de la investigación es de muestreo no probabilístico debido que no se puede determinar el error en la estimación basado de la muestra. Así mismo por la situación actual del covid 19 se ha tomado un nivel de confianza del 90% un margen de

error de 10%. Según (García, 2016) define que “existen diversos tipos de muestreos y ellos se clasifican en probabilísticos y no probabilísticos” (pág. 130).

3.4. Criterios de Selección

Se consideró dentro de la población a pacientes que fueron atendidos durante el periodo 2020 y han recibido radioterapia con acelerador lineal.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	TÉCNICA	INSTRUMENTO
CALIDAD DEL SERVICIO Juran citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009) define “la calidad en el servicio como la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”.	Estructura	Cantidad y Calidad del personal	Independiente	Escala Likert	Encuesta	Cuestionario
		Equipos e Instrumentos				
		Recursos Financieros				
		Instalaciones Físicas				
		Normas				
		Reglamentos y Procedimientos				
	Proceso	Sistema de Información				
		Acciones del personal				
		Acciones de los pacientes				
		Precisión, oportunidad				

<p>SATISFACCION DEL CLIENTE</p> <p>Kotler y Armstrong (2013) afirman que “la satisfacción del cliente medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador”.</p>		El proceso de comunicación	Dependiente	
		La aplicación de procedimiento		
		Cumplimiento de Indicadores		
		Gastos Efectuados		
		Acreditación institucional		
		Resultado		Mejoramiento de la salud del paciente
		Conocimiento que tiene el paciente sobre el servicio		
		Satisfacción de los usuarios con la atención recibida		
		Percepción		Satisfacción
				Insatisfacción
Expectativa	Complacencia			

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta y se utilizó un cuestionario con 20 ítems que estudian las dimensiones de las variables de estudio calidad de servicio y satisfacción del usuario. Según García (2016) define “la encuesta como método de investigación científica busca recopilar datos y obtener respuestas a una serie de preguntas, en las cuales se ordenan teniendo en cuenta determinados requisitos en un cuestionario”. (pág. 95)

Para la variable calidad de servicio se utilizó el Modelo de Calidad de la Atención Médica, en las cuales tuvo 18 ítems que estudian las dimensiones de Estructura, Proceso y Resultado; así mismo para la variable de satisfacción del usuario solo fueron 02 ítems donde se evaluó las dimensiones de Percepción y Expectativa.

3.7. Procedimientos

El primer paso, fue tramitar el debido permiso a la empresa y el acercamiento con los usuarios, además se respetó todos los protocolos correspondientes del covid-19 para presentarles la prueba piloto el cual fue de manera personal para conocer sus apreciaciones. Antes de recoger la información, se hizo de conocimiento a cada usuario con respecto a la intención del estudio y la correcta forma del llenado. Fueron muy pocos los casos donde se encontraron duda o consultas y se pudo obtener la respuesta completa de todos las personas que participaron en un periodo de siete días.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

En este estudio se hizo uso como herramienta de procesamiento de datos, el software SPSS versión 25 con el cual se logró construir la baremación de cada una de las dimensiones de las variables en estudio (ver anexo 4); determinando de esta manera el nivel de calidad y satisfacción del cliente. Posterior a ello se midió la frecuencia de los niveles de cada variable con la finalidad de describir la situación actual del objeto de estudio, así mismo se utilizó el análisis de correlación de Pearson para determinar la

relación de influencia entre la variable Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario (ver tabla 3)

3.9. Matriz de Consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia.

Problema de investigación	Objetivo general	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del centro especializado ONCORAD SAC en sede Trujillo?	Determinar la Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios del centro Especializado ONCORAD SAC sede Trujillo.	H1: la calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario.	CALIDAD DEL SERVICIO	ESTRUCTURA	Cantidad y Calidad del personal
					Equipos e Instrumentos
					Recursos Financieros
					Instalaciones Físicas
					Normas
					Reglamentos y Procedimientos
				PROCESO	Sistema de Información
					Acciones del personal
					Acciones del personal
					Precisión, oportunidad
					El proceso de comunicación
					La aplicación de procedimiento
				RESULTADO	Cumplimiento de Indicadores
					Gastos Efectuados
					Acreditación institucional
Mejoramiento de la salud del paciente					
Conocimiento que tiene el paciente sobre el servicio					
Satisfacción de los usuarios con la atención recibida					

<p>Objetivos específicos Evaluar el nivel de calidad del servicio del centro especializado ONCORAD SAC sede Trujillo. Evaluar el nivel de satisfacción del usuario del centro especializado ONCORAD SAC sede Trujillo.</p>	<p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>PERCEPCIÓN</p> <hr/> <p>EXPECTATIVA</p>	<p>Satisfacción</p> <hr/> <p>Insatisfacción</p> <hr/> <p>Complacencia</p>
Metodología			
<p>Enfoque metodológico: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: descriptivo, explicativo Diseño: no experimental de corte trasversal</p>	<p>Población: La población está conformada por usuarios que tomaron el servicio de tratamiento en radioterapia el año 2020, con un total de 603 pacientes. Muestra: 61 usuarios Muestreo: Probabilístico simple</p>	<p>Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento: cuestionario Herramientas: SPSS y EXCEL</p>	

3.10. Consideraciones éticas

Respeto a las personas: a los usuarios encuestados se le respeto su disponibilidad de tiempo, sus opiniones y sugerencias.

Consentimiento Informado: a los encuestados se les brindo la información oportuna de la investigación de que iba a tratar y accedieron de manera voluntaria.

Selección de Sujeto: los usuarios encuestados fueron personas adultas, hombre y mujer sin distinción de clase social.

IV. Resultados y Discusión

Resultados

En relación al Objetivo General, Determinar la Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Usuarios del Centro Especializado ONCORAD SAC sede Trujillo; se obtuvo como resultado una relación positiva de 0,795 entre las variables. Es así, que la mejora de la Calidad del Servicio impactaría de manera directa en la Satisfacción de los Usuarios, teniendo el mismo incremento. (Ver tabla 3)

Tabla 1

Correlación de Variables Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario.

		CALIDAD	SATISFACCIÓN
CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,795**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,795**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

Nota. Correlaciones de Calidad y Satisfacción para medir la influencia de ambas variables, donde N= Muestra

En cuanto al primer Objetivo Específico, Evaluar el nivel de Calidad de Servicio del Centro Especializado ONCORAD SAC sede Trujillo se evidencio que presenta un Nivel Medio con un 40,98%, así mismo un Nivel Bajo de 29,51% y un Nivel Alto de 29,51%. En relación a cada uno de las dimensiones, se evidencia que en Estructura tiene un Nivel Bajo de 29,5%, un Nivel Medio de 50.8% y un Nivel Alto de 19,7%. De igual manera en relación de la dimensión Proceso con un Nivel Bajo de 44.3%, Nivel Medio de 29,5% y un Nivel Alto de 26,2%; así mismo en la dimensión Resultado donde se evidencia un Nivel Bajo de 45,9%, un Nivel Medio de 32,8% y un Nivel Alto 21,3%.

Tabla 3

Calidad del Servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	18	29,5	29,51	29,5
	NIVEL MEDIO	25	41,0	40,98	70,5
	NIVEL ALTO	18	29,5	29,51	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota. Resultado de la variable calidad, donde presente los diferentes niveles.

Tabla 4

Resultado de la Dimensión de Estructura.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	18	29.5	29.5	29.5
	NIVEL MEDIO	31	50.8	50.8	80.3
	NIVEL ALTO	12	19.7	19.7	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Nota. Consecuencia de la dimensión Estructura y medición de sus niveles.

Tabla 5

Resultado de la Dimensión de Proceso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	27	44.3	44.3	44.3
	NIVEL MEDIO	18	29.5	29.5	73.8
	NIVEL ALTO	16	26.2	26.2	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Nota. Consecuencia de la dimensión Proceso y medición de sus niveles

Tabla 6

Resultado de la Dimensión de Resultado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	28	45.9	45.9	45.9
	NIVEL MEDIO	20	32.8	32.8	78.7
	NIVEL ALTO	13	21.3	21.3	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Nota. Consecuencia de la dimensión Resultado y medición de sus niveles.

De acuerdo al segundo Objetivo Específico, Evaluar el nivel de Satisfacción del Usuario del Centro Especializado ONCORAD SAC sede Trujillo se obtuvo como resultado que del total de encuestados, el 37,7% manifiesta sentirse Satisfecho con el servicio, 37,7% Insatisfecho y solo el 24,6% Complacido.

Tabla 7

Resultado Variable de Satisfacción del Usuario.

Resultado Variable de Satisfacción del Usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFACCIÓN	23	37,7	37,7	37,7
	INSATISFACCIÓN	23	37,7	37,7	75,4
	COMPLACENCIA	15	24,6	24,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota. Consecuencia de la variable satisfacción y sus indicadores de medición

Discusión de Resultados

En el presente trabajo de investigación la Calidad de Servicio al tener una relación alta y directa sobre la Satisfacción de los Usuario del Centro Especializado ONCORAC SAC siendo el resultado de 0,795 de ambas variables de estudio, permite tomar decisiones sobre las dimensiones de Estructura, Proceso y Resultado con la finalidad de realizar una adecuada gestión para que su nivel de influencia pueda tener un impacto positivo. Tal es el caso, de la investigación de Canzio (2019) que al comprobar también el alto nivel de correlación entre las mismas variables de estudio aplicadas dentro del mismo rubro, se evidencia que la mejora en la calidad permitirá una adecuada atención en el área de Emergencia del DIRIS LE.

En la variable de la Calidad de Servicio del Centro Especializado ONCORAD SAC, se utilizó el Modelo de Calidad en la Atención Médica del galeno Avedis Donabedian para medir los servicios de salud; se evidencia que las tres dimensiones de Estructura, Proceso y Resultado tuvieron un Nivel Medio, debido a que de manera regular los equipo como el acelerador lineal presentan algunas fallas donde genera retraso en las terapias programadas, así mismo hay una ineficiencia en la comunicación por parte del personal que no se informa a tiempo a los usuarios de la programación del mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos; con respecto en la dimensión de Resultado no hay un cumplimiento con la entrega exacta de los informes médicos lo que conlleva a que el usuario no pueda evaluar su actual condición de salud relacionada a su tratamiento recibido.

Asimismo en la investigación internacional de Maggi (2019) en donde utilizó el modelo SERVQUAL tuvieron como resultado la insatisfacción de los Usuarios con la apariencia física del hospital, la percepción que brinda el servicio por primera vez es pésima y que la capacidad de respuesta no es la adecuada frente a situaciones complejas; es por ello, que en ambos casos pese que se han utilizado diferentes modelos, conlleva a determinar que los componentes más relevantes sobre la medición de la satisfacción de los usuarios, están relacionados a elementos tangibles, atención del personal, comunicación y cumplimiento de los indicadores. A diferencia en la investigación de Ros (2016) que al igual utilizaron el mismo modelo obtuvieron diferente resultado ya que los usuarios valoran de manera positiva todos los aspectos que se evaluaron en las diferentes dimensiones y mostrando gran capacidad realizando acciones favorables a la organización. Además

mencionan que es importante la opinión de los agentes involucrados en el servicio para conocer más al detalle las percepciones de los usuarios.

Por otro lado en la investigación de Arroyo (2018) donde también usaron el modelo SERVQUAL tuvieron como resultado en la variable calidad del servicio un nivel medio debido al tiempo de espera de los pacientes en su atención y del personal calificado, además en la variable de satisfacción se encuentra en un nivel medio alto donde los usuarios indican atributos en la confianza, fiabilidad y seguridad; donde concluyeron que la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción de los clientes y recomiendan analizar los factores determinantes de la calidad.

V. Conclusiones

Se concluyó que la influencia de la calidad de Servicio sobre la satisfacción del usuario fue positiva y directa con un valor de ($R = 0.795$; $p < 0.05$), a partir del análisis estadístico de correlación de Pearson afirmando la hipótesis que la calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario.

Se logró evaluar la variable de la calidad de servicio de los entrevistados del Centro Especializado ONCORAD SAC sede Trujillo y se concluyó que los usuarios tienen una percepción de un Nivel Medio al igual que sus dimensiones Estructura, Proceso y Resultado.

Se alcanzó evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro Especializado ONCORAD SAC sede Trujillo en sus dimensiones Percepción y Expectativa y dio como consecuencia que los indicadores Satisfacción, Insatisfacción dieron como resultado (37,7%) respectivamente y Complacencia un resultado de (24,6%).

VI. Recomendaciones

Se recomienda dada la relación de la influencia positiva de 0,795 directa entre las dos variables, mantener la satisfacción del usuario basada en la calidad del servicio que ofrece el Centro Especializado ONCORAD SAC sede Trujillo.

Habiéndose evaluado la percepción de los usuarios en la variable Calidad del Servicio con un Nivel Medio y en sus diferentes dimensiones siendo:

Estructura en su ítem; El Centro Especializado posee herramientas tecnológicas que permiten una mejor atención durante el proceso de solicitar citas y tratamiento. Se recomienda elaborar y manejar un calendario virtual y hacer de conocimiento a los pacientes de los mantenimientos preventivos del acelerador lineal.

Proceso tiene la más baja calificación en el Nivel Medio en los ítems: Los estándares de atención por parte del personal se cumplen de inicio a fin de su tratamiento, Considera que los pacientes son derivados de manera oportuna por el IREN Norte para recibir su tratamiento de radioterapia, Existe una adecuada comunicación por parte del Centro Especializado ONCORAD hacia los pacientes. Se recomienda manejar herramientas digitales como historias clínicas virtuales; las mismas que podrán ser visualizadas por los especialistas tanto de IREN Norte y ONCORAD SAC, mejorando de esta manera la comunicación de ambas instituciones para que los pacientes sean atendidos de manera oportuna con sus tratamientos.

Resultado en su ítem tiene un Nivel Medio: Se cumple con las sesiones programadas conforme al tratamiento de radioterapia. Se recomienda que el personal de atención al cliente debe mantener una comunicación clara, adecuada y constante con los usuarios para dar a conocer las fechas programadas del mantenimiento de los equipos y minimizar la posibilidad que pierdan sus sesiones de radioterapias programadas.

Por ultimo en la variable Satisfacción del Usuario, en sus dimensiones Percepción y Expectativa se recomienda en sus ítems: La percepción del servicio de la calidad fue favorable; El servicio del centro especializado ONCORAD cumple satisfactoriamente con todas sus expectativas.

Dieron como resultado en sus indicadores Satisfacción 37,7% y Complacencia (24.6%) resultando favorables para la clínica, así como Insatisfacción con un porcentaje de

(37,7%) desfavorable. Se recomienda seguir mejorando; diseñando un calendario de capacitaciones constantes de todo el personal, para que en la práctica la atención de los usuarios sea de manera rápida y eficiente y así reducir el porcentaje de insatisfacción e incrementar a su vez el porcentaje de la complacencia en el servicio que brinda ONCORAD SAC.

VII. Referencias

- Arroyo Villar, J. (2018). *Calidad del Servicio y Satisfacción de los clientes de la clínica Pronto Salud - Trujillo*. Trujillo.
- Canzio Meneses, C. Z. (2019). *Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este*.
- Comercio, E. (2019). Cinco problemas de la lucha contra el Cáncer.
- Corasma, V. (2019). *Indicadores hospitalarios*. La Libertad.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*. Obtenido de file:///C:/Users/emera/Downloads/Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_su.pdf
- Duque, E., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Obtenido de file:///C:/Users/emera/Downloads/Medicion_de_la_percepcion_de_la_calidad_del_servic.pdf
- Fernández Gambarini, D. B. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*. Lima.
- García, J. (2016). *Metología de la Investigación para administradores*.
- Gestión. (2020). *Un tercio de enfermos de Cáncer sin tratamiento en el Perú por la pandemia*.
- Hernández, J., Chumaceiro, A., & Atencio, E. (Septiembre de 2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamento. *Scielo revista venezolana de gerencia*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-99842009000300009&script=sci_arttext
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2015). *Metodología de la Investigación s*. Mc Graw Hill Education.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Marketing*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36974795/MKT_Kotler_1_Unidad_2.pdf?1426363209=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDireccion_de_marketing.pdf&Expires=1616710337&Signature=P0pLuJzC8zRF2JTW5OuMWLYgEGfkifbMaaikGNRp-HX4pYjsVUHmJrEOhLxzaTW3
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*.
- Lachos, A. (2018). *Experiencia y proyectos en radioterapia en el Perú*. Lima.
- Maggi Vera, W. A. (2019). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil.
- Marketing, a. (2016). *La percepción de calidad en el sector servicios*. Obtenido de <https://www.marketingsgm.es/la-percepcion-calidad-sector-servicios/#:~:text=La%20percepci%C3%B3n%20de%20calidad%20del%20servicio%20se%20basa%20>

en%20las,expectativas%20y%20experiencias%20del%20cliente.&text=Pues%20hay%20una%20serie%20de,posible%20a%20tus%2

Mora, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. *Remark Brasileira de Marketing*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Nepo , E. (Julio de 2016). Reforma del sector salud en el Perú: derecho, gobernanza, cobertura universal y respuesta contra riesgos sanitarios. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000300022

Organización de las Naciones Unidas. (2018). *La atención médica de baja calidad afecta el bolsillo y empeora la salud*.

Pujol, B. (1999). *Diccionario de Marketing*. Madrid.

Quispe, G., & Ayaviri, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Ramos, W., & Guerrero, N. (2018). *Análisis de la situación del cáncer en el Perú, 2018*. Lima.

Romero, N. (2017). *Calidad Asistencial*. Obtenido de Hospital Universitario Virgen del Rocío: <https://www.hospitaluvrocio.es/memoria17/quehacemos/calidad-asistencial#:~:text=Para%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de,paciente%20y%20del%20servicio%20m%C3%A9dico%2C>

Ros, G. A. (2016). *Calidad Percibida y Satisfacción de usuario en los Servicios Prestados a Personas con discapacidad intelectual*. Murcia.

Tarí, J. (2000). *Calidad Total fuente de ventaja Competitiva*. Murcia: Edición electrónica Espagráfica. Obtenido de <https://biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Sistema de Información Científica Redalyc Red de Revistas Científicas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

Vásquez, A., & López, J. (2015). *Propuesta de Mejora de la Calidad de Servicio en el Policlínico Chiclayo Oeste*.

VIII. Anexos

Anexo 1

Autorización de uso de datos.



Trujillo 15 de abril 2021

Señores:

ONCORAD SAC sede Trujillo

Presente. –

Yo ADA ESMERALDA AVELLANEDA OCUPA, identificada con DNI 43986022 y MARCO ANTONIO CRUZ CASTRO identificado con DNI 17540747 por medio del presente documento solicitamos a usted lo siguiente:

Nos permita dentro de sus instalaciones aplicar una encuesta a vuestros pacientes en tratamiento, y así realizar la recolección de los datos necesarios para desarrollar la tesis denominada "INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO CON LA SATISFACION DE LOS USUARIOS DEL CENTRO ESPECIALIZADO ONCORAD SAC sede TRUJILLO", que nos permitirá acceder al título de Licenciado en Administración.

Sin otro particular me despido agradeciendo la atención a mi solicitud.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink on a grey rectangular background. The signature is cursive and reads "Ada Esmeralda Ocupa".

ADA ESMERALDA AVELLANEDA OCUPA

DNI: 43986022

A handwritten signature in black ink on a white rectangular background. The signature is cursive and reads "Marco A. Cruz Castro".

MARCO ANTONIO CRUZ CASTRO

DNI: 17540747



Carta 059 ONCORAD-IREN NORTE

Trujillo 19 de abril 2021

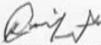
Señores: ADA E. AVELLANEDA OCUPA Y MARCO A. CRUZ CASTRO

Presente. -

Estimados estudiantes, a nombre de ONCORAD SAC sede Trujillo, reciban nuestro más cordial saludo y además cumplimos con informarles lo siguiente: Con respecto a la solicitud presentada por ustedes, pidiendo autorización para realizar una encuesta a nuestros pacientes, decidimos autorizar dicha recolección de datos y realizar la encuesta programada.

Sin más que informar me despido de ustedes, no sin antes desearles éxitos en su vida profesional.

Atentamente. -



Marco A. Cruz Castro
ADMINISTRADOR
ONCORAD S.A.C.

Anexo 2

Cuestionario Aplicado

ENCUESTA

FORMATO DE ENCUESTA A VISITANTES

Objetivo: determinar la influencia de la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Centro Especializado ONCORAD SAC Sede Trujillo, 2021.

Instructivo: Agradezco su participación en esta encuesta, se solicita que responda con sinceridad las preguntas que se plantean a continuación; marque con una “X” en función a su decisión respecto a las características de los servicios del Centro Especializado ONCORAD SAC.

5: Totalmente de acuerdo (T.D.A) 4: De acuerdo (D.A) 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo (N.I) 2: En desacuerdo (D) 1: Totalmente en desacuerdo (T.D).

1. Género:

() Masculino

() Femenino

2. Edad: _____

3. Estado Civil:

() Soltero/a

() Casado/a

() Divorciado

() Viudo

() Conviviente

Preguntas	T.D	D	N.I.	D.A.	T.D.A.
1.La cantidad, presencia y uniformidad del personal considera que es el adecuado					
2. Los equipos de radioterapia considera son los apropiados para su tratamiento.					
3.Considera que existe una inversión constante en el mantenimiento preventivo y correctivos del Centro Especializado ONCORAD.					
4. Las instalaciones físicas del Centro Especializado ONCORAD van de acuerdo a mis exigencias					
5.ONCORAD utiliza como base guías internacionales de tratamiento de radioterapia y protocolos para el mismo.					
6.ONCORAD cuenta con procesos y reglamentos para la atención de los pacientes.					
7.El Centro Especializado posee herramientas tecnológicas que permiten una mejor atención durante el proceso de solicitar citas y tratamiento.					
8.Los estándares de atención por parte del personal se cumplen de inicio a fin de su tratamiento.					
9.Considera que los pacientes reciben una atención integral.					
10.Considera que los pacientes son derivados de manera oportuna por el IREN Norte para recibir su tratamiento de radioterapia.					
11.Existe una adecuada comunicación por parte del Centro Especializado ONCORAD hacia los pacientes.					
12.Se encuentra conforme con la aplicación de los procedimientos para recibir su tratamiento de radioterapia.					
13.Se cumple con las sesiones programadas conforme al tratamiento de radioterapia.					
14.Considera que los gastos generados por las prestaciones del Centro Especializado ONCORAD son cubiertas por el IREN NORTE.					
15. ONCORAD cuenta con todas las licencias para operar como centro especializado en radioterapia y la atención de pacientes oncológicos.					
16.El Centro Especializado ONCORAD contribuye con el mejoramiento de la salud del paciente.					

17. Conoce sobre todos los tratamientos relacionados a la radioterapia del paciente.					
18. En líneas generales se siente satisfecho con la atención recibida en el Centro Especializado ONCORAD.					
19. La percepción del servicio de la calidad fue favorable.					
20. El servicio del centro especializado ONCORAD cumple satisfactoriamente con todas sus expectativas.					

ESTRUCTURA

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	La cantidad, presencia y uniformidad del personal considera que es el adecuado.				
2	Los equipos de radioterapia considera son los apropiados para su tratamiento.				
3	Considera que existe una inversión constante en el mantenimiento preventivo y correctivos del Centro Especializado ONCORAD.				
4	Las instalaciones físicas del Centro Especializado ONCORAD van de acuerdo a mis exigencias.				
5	ONCORAD utiliza como base guías internacionales de tratamiento de radioterapia y protocolos para el mismo.				
6	ONCORAD cuenta con procesos y reglamentos para la atención de los pacientes				
7	El Centro Especializado posee herramientas tecnológicas que permiten una mejor atención durante el proceso de solicitar citas y tratamiento.				

PROCESO

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	Los estándares de atención por parte del personal se cumplen de inicio a fin de su tratamiento.				
2	Considera que los pacientes reciben una atención integral				
3	Considera que los pacientes son derivados de manera oportuna por el IREN Norte para recibir su tratamiento de radioterapia.				
4	Existe una adecuada comunicación por parte del Centro Especializado ONCORAD hacia los pacientes				
5	Se encuentra conforme con la aplicación de los procedimientos para recibir su tratamiento de radioterapia.				

RESULTADO

		Esencial	Útil	Innecesario	Observación
1	Se cumple con las sesiones programadas conforme al tratamiento de radioterapia				
2	Considera que los gastos generados por las prestaciones del Centro Especializado ONCORAD son cubiertas por el IREN NORTE				
3	ONCORAD cuenta con todas las licencias para operar como centro especializado en radioterapia y la atención de pacientes oncológicos.				
4	El Centro Especializado ONCORAD contribuye con el mejoramiento de la salud del paciente				
5	Conoce sobre todos los tratamientos relacionados a la radioterapia del paciente				
6	En líneas generales se siente satisfecho con la atención recibida en el Centro Especializado ONCORAD.				

PERCEPCIÓN

		Esencial	Útil	Innecesario	Observación
1	La percepción del servicio de la calidad fue favorable.				

EXPECTATIVA

		Esencial	Útil	Innecesario	Observación
1	El servicio del centro especializado ONCORAD cumple satisfactoriamente con todas sus expectativas.				

Anexo 3

Validación por juicio de expertos de cuestionario y / o entrevista

1° Experto



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe María de las Mercedes Vigo Gálvez, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "Influencia De La Calidad De Servicio En La Satisfacción De Los Usuarios Del Centro Especializado Oncorad Sac Sede Trujillo 2021", elaborado por los Bachilleres Avellaneda Ocupa Ada Esmeralda y Cruz Castro Marco Antonio; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 31 de marzo de 2021.



.....
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: MBA. María de las Mercedes Vigo Gálvez

Cargo Actual: _____ **Docente Tiempo Completo USAT** _____

2° Experto**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe Aguilar Amaya Nelly Yolanda, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "Influencia De La Calidad De Servicio En La Satisfacción De Los Usuarios Del Centro Especializado Oncorad Sac Sede Trujillo 2021", elaborado por los Bachilleres Avellaneda Ocupa Ada Esmeralda y Cruz Castro Marco Antonio; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de marzo de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nelly F. Aguilar Amaya".

Mgtr. Nelly F. Aguilar Amaya
DNI 49188995
C/AD 18346

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mg.Nelly Aguilar Amaya

Cargo Actual: _____ Docente Tiempo Parcial USAT _____

3° Experto**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe Gamarra Uceda Milagros Carmen, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "Influencia De La Calidad De Servicio En La Satisfacción De Los Usuarios Del Centro Especializado Oncorad Sac Sede Trujillo 2021", elaborado por los Bachilleres Avellaneda Ocupa Ada Esmeralda y Cruz Castro Marco Antonio; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de marzo de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Gamarra Uceda', is written over a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mgtr. Milagros Carmen Gamarra Uceda

Cargo Actual: _____ Docente Tiempo Completo USAT _____

Anexo 4

Baremación Estadística Complementaria

N	Válido	61
	Perdidos	0
Mínimo		24
Máximo		32
Percentiles	30	28.60
	70	30.00

Nota. Baremación para encontrar el promedio de la dimensión Estructura.

N	Válido	61
	Perdidos	0
Mínimo		13
Máximo		24
Percentiles	30	18.00
	70	19.00

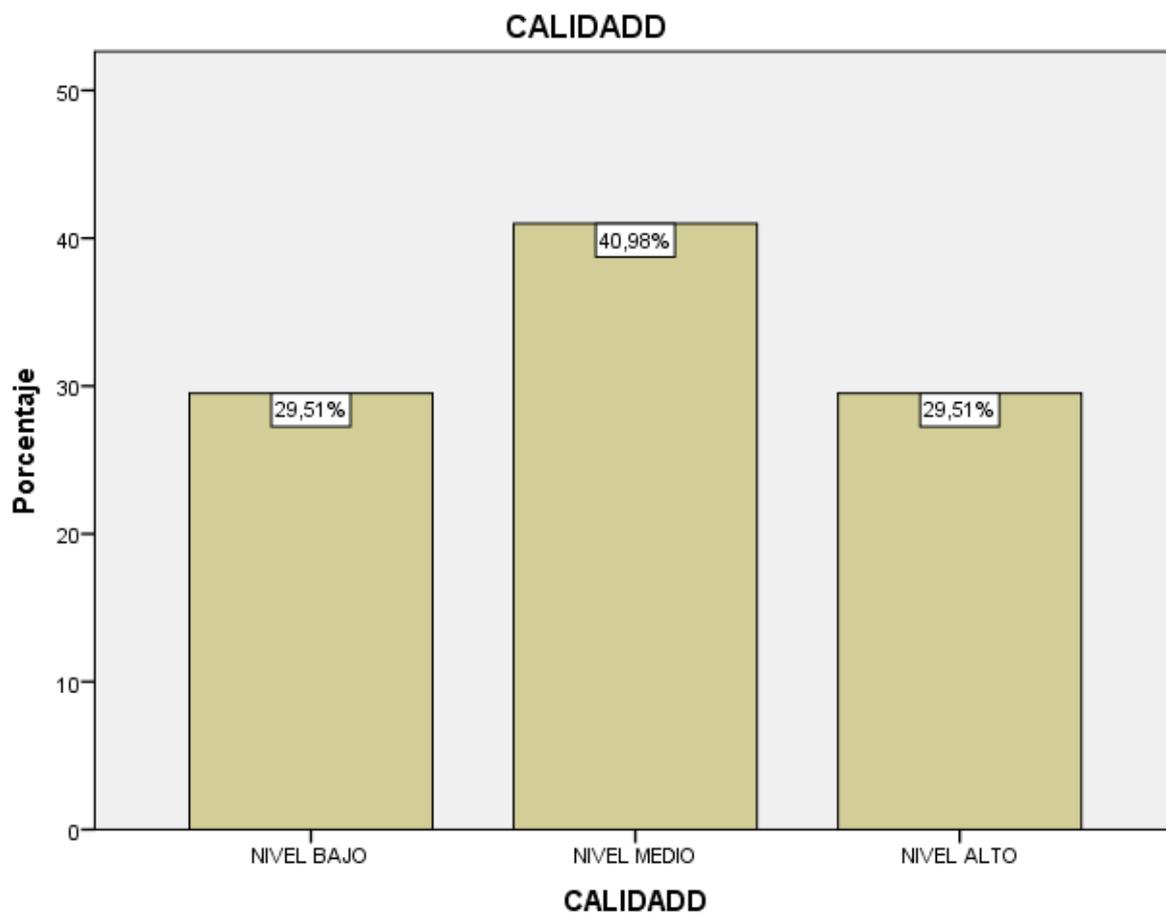
Nota. Baremación para encontrar el promedio de la dimensión Proceso.

N	Válido	61
	Perdidos	0
Mínimo		17
Máximo		27
Percentiles	30	22.00
	70	24.00

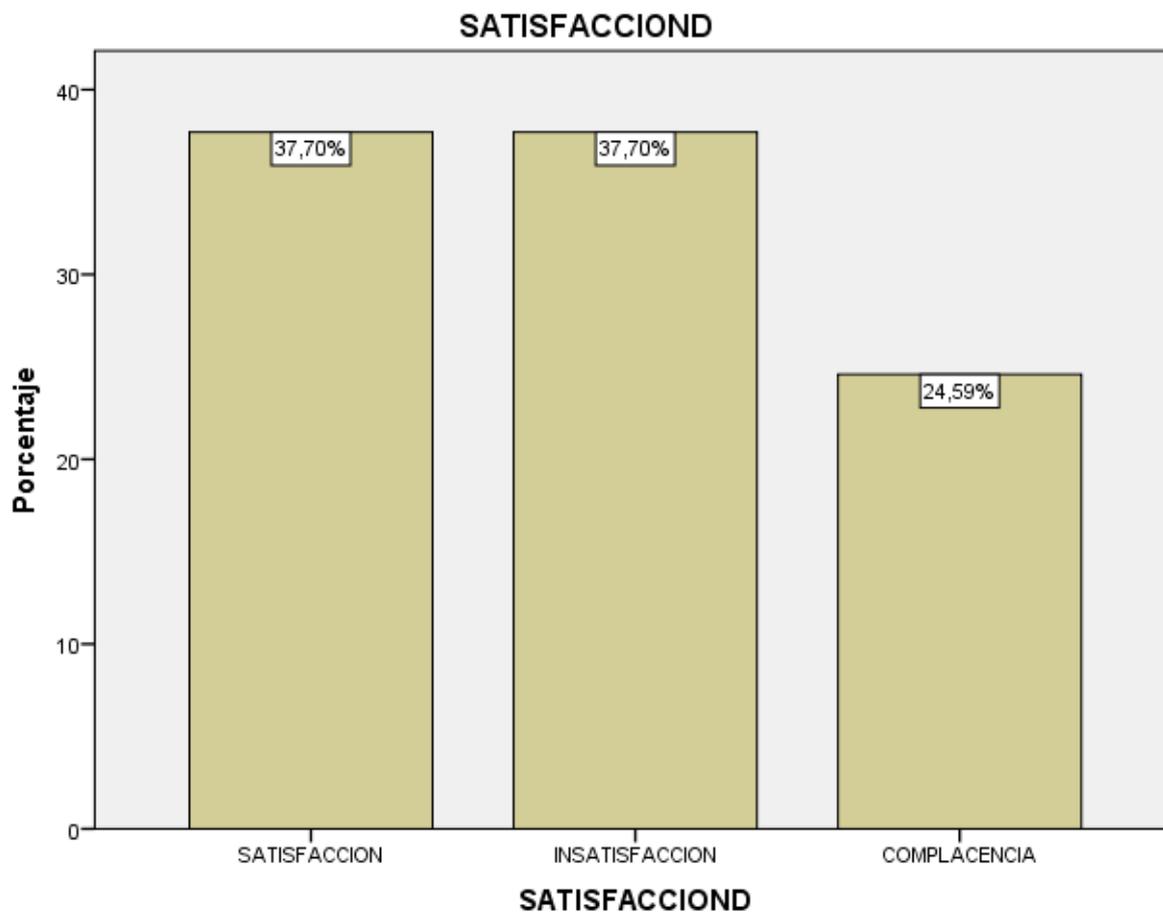
Nota. Baremación para encontrar el promedio de la dimensión Resultado.

Anexo 5

Gráficos adicionales



Nota. Variable Calidad del Servicio



Nota. Variable Satisfacción del Usuario