



EN LA UAP
TÚ ERES PARTE
DEL CAMBIO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS DE SALUD EN LA CLINICA CORPORACIÓN
MÉDICA SAN MARTÍN SAC, TARAPOTO 2021”**

PRESENTADA POR:

BACH. SHIRLEY SÁNCHEZ QUINTOS

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. ENRIQUE PINCHI UGARTE

TARAPOTO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres por haberme encaminado a ser
persistente en lograr cumplir mi meta como
futuro profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios quien ha forjado mi camino y dirigirme por el sendero correcto; a mis docentes, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

RECONOCIMIENTO

Reconocer a la universidad Alas Peruanas, la cual me abrió sus puertas para formarme profesionalmente.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLA.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.2.1. Delimitación espacial.....	16
1.2.2. Delimitación social.....	16
1.2.3. Delimitación temporal.....	17
1.2.4. Delimitación conceptual.....	17
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.3.1. Problema principal.....	17
1.3.2. Problemas secundarios.....	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.5.1. Hipótesis general.....	18

1.5.2. Hipótesis secundarias	19
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)	19
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación	23
a) Tipo de Investigación.....	23
b) Nivel de Investigación.....	23
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación	23
a) Método de Investigación.....	24
b) Diseño de Investigación	24
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación	25
a) Población.....	25
b) Muestra.....	25
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	26
a) Técnicas	26
b) Instrumentos.....	26
1.6.5. Justificación, Importancia Y Limitaciones de la investigación.....	27
a) Justificación	27
b) Importancia.....	28
c) Limitaciones.....	28
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	30
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	30
2.2. BASES TEÓRICAS	36
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	46
2.4. BASES HISTÓRICAS	48

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	50
3. 1. Análisis de Tablas y Gráficos.....	50
3. 2. Discusión de Resultados	58
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES	66
FUENTES DE INFORMACIÓN	68
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las Variables.....	21
Tabla 2 Distribución de los instrumentos.....	27
Tabla 3 Prueba de normalidad- Kolmogorov-Smirnov.....	52
Tabla 4 Correlación entre Calidad del servicio y satisfacción en los servicios de salud	53
Tabla 5 Correlación entre fiabilidad y satisfacción de los servicios de salud	54
Tabla 6 Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los servicios de salud	55
Tabla 7 Correlación entre seguridad y satisfacción de los servicios de salud.....	56
Tabla 8 Correlación entre empatía y satisfacción de los servicios de salud.....	57
Tabla 9 Correlación entre aspectos tangibles y satisfacción de los servicios de salud	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de calidad de atención en la Clínica Corporación Médica San Martín SAC	50
Figura 2 Nivel de satisfacción de los servicios de salud en la Clínica Corporación Médica San Martín SAC.....	51

RESUMEN

El estudio tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. El tipo de estudio fue aplicado de nivel descriptivo – correlacional con diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue 85 pacientes de la clínica y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Las conclusiones, en cuanto a las dimensiones: Existe relación significativa entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles y la variable satisfacción de los servicios de salud, ya que la significancia fue 0,000 con un nivel de correlación de 0.730; 0.814; 0,879, 0.819 y 0.450. De manera general, existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud, visto que el nivel de significancia fue 0,000 resultando inferior a 0.05 y se obtuvo una relación positiva alta, por cuanto el coeficiente rho fue 0.898. Asimismo, la calidad de atención influye en un 80.64% en la satisfacción de los servicios de salud, lo que significa que mientras mejor sea la calidad de atención, mayor será el nivel de satisfacción en los pacientes.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción de los servicios de salud

ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the relationship between quality of care and satisfaction with health services at the clinic Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. The type of study was applied at a descriptive-correlational level with a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 85 patients of the clinic and the instrument used was the questionnaire. The conclusions, in terms of the dimensions: There is a significant relationship between the dimension's reliability, responsiveness, safety, empathy and tangible aspects and the variable satisfaction with health services, since the significance was 0.000 with a correlation level of 0.730; 0.814; 0.879, 0.819 and 0.450. In general terms, there is a significant relationship between quality of care and satisfaction with health services, since the significance level was 0.000, resulting in a correlation of less than 0.05, and a high positive relationship was obtained, since the rho coefficient was 0.898. Likewise, the quality of care has an 80.64% influence on the satisfaction with health services, which means that the better the quality of care, the higher the level of patient satisfaction.

Key words: Quality of service, satisfaction with health services.

INTRODUCCIÓN

El estudio tiene como título “Calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la Clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021”. El problema principal fue: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021?. Cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. La recolección de datos fue por medio de instrumentos elaborados por el investigador (cuestionarios) y la teoría es sustentada por diversos autores desde un contexto internacional y nacional.

El estudio se encuentra constituido por los capítulos siguientes:

Capítulo I: Está constituido por el planteamiento del problema, delimitación, objetivos, hipótesis, metodología, justificación, importancia y limitaciones del estudio.

Capítulo II: Está constituido por los antecedentes, bases teóricas, definición de términos básicos, base histórica y base legal.

Capítulo III: Está constituido por el análisis de los resultados y discusión de los mismos.

Para acabar, se encuentran las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El sector de mayor relevancia en la sociedad hoy en día es sin duda alguna, el sector salud, porque tiene como principal función brindar atención de calidad y seguridad desde un contexto social e individual, de manera que contribuye con el desarrollo económico, cubriendo las necesidades esenciales de cada uno de los individuos, velando por el bienestar físico de cada persona. Asimismo, los servicios de salud requieren de la intervención del trabajo humano, recursos tecnológicos, económicos y de infraestructura que permita la garantía de una eficiente atención (Vizcaino et al., 2019).

En México, el sector salud atiende a las necesidades primordiales de cada uno de sus ciudadanos, sin embargo, la calidad de atención debe ser una cultura que se lleve a cabo por todos los colaboradores de una entidad con la intención de que los pacientes manifiestan una satisfacción significativamente alta, pero, recuperar la opinión de los pacientes se constituye en un ejercicio institucional el cual permite el análisis de la manera en cómo se ofrece el servicio por parte de cada uno de los colaboradores de dicha institución. Es así, que un estudio realizado a los pacientes de un hospital local dio a conocer que consideran que la calidad de atención es deficiente en un 43%, la información proporcionada no es la más conveniente en un 59%, el porcentaje de tendencia más baja se dio en la rapidez de atención con un nivel bajo en 48%, en cuanto a la empatía, fue poco eficiente en un 56%. Por consiguiente, el grado de insatisfacción por parte de los pacientes tuvo como resultado un nivel bajo en un 64%, por cuanto los pacientes no recibieron la atención requerida (Vizcaino et al., 2019).

En América Latina, la calidad de atención a los pacientes de salud de diversos centros médicos aún sigue teniendo problemas que no han sido analizadas con antelación, esto provee datos importantes para el fortalecimiento de los sistemas de salud, donde los gastos deficientes elaborados en el sector deterioran la credibilidad en dichos sistemas (Paredes, 2020).

En un contexto nacional, fue creada la Ley N°29344 a fin de que todos los peruanos puedan acceder a una atención de calidad en lo que se refiere a salud de manera oportuna. Por una parte, los resultados estadísticos de una encuesta realizada a varios pacientes usuarios de los servicios de salud reportaron un grado de satisfacción medio en un 46%, siendo este inferior a comparación de los centros de salud particulares. Es así, que la calidad de atención proporcionada por el ministerio de Salud en el 2018 fue regular, debido a que, de un 100% de ciudadanos, sólo el 74% fue atendido, donde los departamentos de Loreto y Huánuco tuvieron los índices más altos con un 89% y 87%, los índices más bajos fueron los departamentos de Cusco y Tacna con un 56% y 63%. En lo que se refiere a la satisfacción del paciente, los pacientes tuvieron una satisfacción de tendencia baja en un 70%, por ello, el Ministerio de Salud debe implementar apropiadamente cada uno de sus establecimientos para brindar una calidad de atención que permita que los pacientes se queden satisfechos al momento de recibir atención médica (Hernández et al., 2019).

En un contexto local, existen diversos centros que proporcionan servicios hospitalarios a diario a toda la ciudadanía a fin de poder resolver sus problemas de salud. Tal es el caso de la Corporación Médica San Martín SAC, conocida comercialmente como Corpomedic SAC, con RUC: 20531457529, ubicada en el jirón Nicolás de Piérola

N° 162 en la ciudad de Tarapoto – San Martín. Los servicios que presta dicho centro de salud son: salud ocupacional, rayos X, laboratorio clínico, psicoprofilaxis, mamografía, Rx panorámico, sala de operación y partos, emergencias, ecografía 2D y Consultas con especialistas en ginecología, pediatría, otorrinolaringología, psicología, medicina general, cirugía general, odontología y cardiología.

Actualmente, dicha clínica viene presentando algunos percances en cuanto a la calidad de atención, debido a que los pacientes no son atendidos según la orden de llegada, el problema nace cuando algunos pacientes ya realizaron una cita previa con el especialista y este no informa al área administrativa, creando malestar con aquellos usuarios que se acercan de forma presencial al establecimiento, asimismo, los datos considerados en el historial clínico no concuerdan con las características de la salud del paciente por algunas equivocaciones realizadas por el personal encargado, otras veces, las medicinas recetadas por el médico no están en el inventario de la farmacia, provocando que muchos pacientes tengan que trasladarse a otras farmacias para conseguir dichas medicinas.

En lo que se refiere a la capacidad de respuesta, la atención no suele ser rápida, sobre todo en el turno del día, por la demanda de usuarios y por falta de personal médico que logre la atención oportuna de los pacientes, pues el tiempo de espera suele ser alargado. En la seguridad, algunas veces, hubo confusiones en las recetas de los pacientes, dicha situación es cambiada a tiempo, pero genera insatisfacción en los usuarios, algunos pacientes no se sienten en confianza con el personal que los atiende antes de la consulta, porque consideran que no tienen paciencia para resolver sus dudas.

En empatía, pese a que el personal se esfuerza por brindar un trato amable, existen algunos pacientes que no se sienten satisfechos porque consideran que los trabajadores no les dan las respuestas que ellos necesitan sobre su estado de salud. Por otro lado, en los aspectos tangibles, la clínica tiene lo necesario para prestar los servicios de salud, sin embargo, el lugar no tiene capacidad suficiente para brindar atención a todos sus pacientes. Los problemas descritos son suficientes para llevar a cabo el presente trabajo de investigación con la finalidad de conocer la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en mencionada clínica.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación fue llevado a cabo de acuerdo con la realidad observada en la organización, cuyo nombre es: Corporación Médica San Martín SAC, conocida comercialmente como Corpomedic SAC durante el periodo que corresponde ser estudiado recogiendo datos únicos con respecto a la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud.

1.2.2. Delimitación social

En este punto se da a conocer a todos aquellos participantes de la investigación, en este caso, los pacientes que han recibido atención médica de la clínica. Para ello, fue necesario recolectar información de estos para llevar a cabo el desarrollo del trabajo investigativo.

1.2.3. Delimitación temporal

El propósito de la investigación recoge datos del periodo a ser estudiado, este caso, el año 2021, de acuerdo con los datos que posteriormente fueron recolectados de los individuos del trabajo de investigación.

1.2.4. Delimitación conceptual

El objetivo del estudio se caracteriza por la recopilación de diversos aspectos teóricos por medio de fuentes bibliográficas que tratan y se relacionan con la calidad de atención y la satisfacción de los servicios de salud que permitan llenar de conocimientos teóricos del presente estudio y que puedan servir para investigaciones futuras.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema principal

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021?

1.3.2. Problemas secundarios

¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021?

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021?

¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021?

¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021?

¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

Determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

1.5.2. Hipótesis secundarias

Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)

Calidad de atención

Definición conceptual: Carvajal et al. (2019) sostienen que es el grado en que los servicios de salud para los pacientes y el conjunto de individuos aumentan la probabilidad de lograr resultados sanitarios deseados y que se ajustan a los conocimientos profesionales en base a los datos probatorios. Es decir, es la percepción sobre los servicios recibidos de un centro de asistencia en salud

Definición operacional: Es la capacidad que tienen los centros de salud para proporcionar servicios de salud a cada uno de sus pacientes. La variable fue evaluada mediante un cuestionario.

Satisfacción de los servicios de salud

Definición conceptual: Mateos (2019) indica que es la medida en que la atención de salud cumple con las expectativas que tiene el paciente, asimismo, representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de los requerimientos esenciales del individuo.

Definición operacional: Grado de satisfacción después de recibir atenciones médicas de algún centro de salud. La variable fue evaluada por un cuestionario.

Operacionalización de variables

“Calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021”

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las Variables

Nota: Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de atención	Carvajal et al. (2019) sostienen que es el grado en que los servicios de salud para los pacientes y el conjunto de individuos aumentan la probabilidad de lograr resultados sanitarios deseados y que se ajustan a los conocimientos profesionales en base a los datos probatorios. Es decir, es la percepción sobre los servicios recibidos de un centro de asistencia en salud.	Es la capacidad que tienen los centros de salud para proporcionar servicios de salud a cada uno de sus pacientes. La variable fue evaluada por un cuestionario.	Fiabilidad	- Atención por orden de llegada	1
			Capacidad de respuesta	- Atención sin errores	2 – 3
				- Existencia de medicamentos	4 - 5
				- Atención rápida	6 – 7
				- Solución de problema	8 – 9
			Seguridad	- Respeto de privacidad	10
				- Tiempo para resolver dudas	11 – 12
			Empatía	- Personal que inspira confianza	13 – 14
				- Trato amable	15
				- Información útil	16
- Preocupación del personal	17				
Aspectos tangibles	- Señalización	18			
	- Vestimenta apropiada del personal	19			
	- Adecuado ambiente para conservación de medicamentos	20			
	- Cumplimiento	1 – 2			
Satisfacción de los servicios de salud	Mateos (2019) indica que es la medida en que la atención de salud cumple con las expectativas que tiene el paciente, asimismo, representa la vivencia subjetiva derivada del	Grado de satisfacción después de recibir atenciones médicas de algún centro de salud. La variable fue evaluada por un cuestionario.	Confiabilidad	- Resultados confiables	3 – 4
			Validez	- Puntualidad	5 – 6
				- Atención correcta	7 – 8
			Lealtad	- Eficacia	9 – 10
				- Participación	11 – 12
			- Compromiso	13 – 14	

cumplimiento o
incumplimiento de los
requerimientos esenciales del
individuo.

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación

a) Tipo de Investigación

Arbaiza (2019) indica que un estudio de tipo aplicada tiene como intención, como su propio nombre establece, intenciones prácticas, es decir, por medio de la identificación de un problema, este aporta posibles soluciones, tratando de resolverlas y se guía de los conocimientos básicos de un estudio para dicha aplicación. Cabe indicar que sólo analiza el fenómeno evidenciado en un lugar de investigación. Por tal motivo, el presente trabajo de investigación recopila datos sobre ambas variables y posterior a ello se dio el aporte que corresponde como alternativas de solución.

b) Nivel de Investigación

El nivel del trabajo investigativo es descriptivo – correlacional, donde Maldonado (2018) expresa que un nivel descriptivo permite la descripción de cada variable permitiendo conocer sus cualidades con la finalidad de conocer de manera detallada cada una de estas. Por otro lado, las investigaciones correlacionales permiten que los investigadores puedan conocer en qué medida las variables se relacionan y si existe o no vínculo entre estos. Por tal motivo, en el desarrollo del trabajo de investigación se conoció el nivel de las variables y posterior a ello, la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción de los servicios de salud.

1.6.2. Método y Diseño de la Investigación

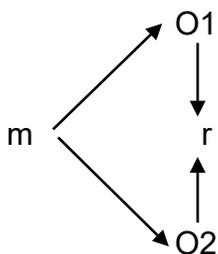
a) Método de Investigación

Con referencia a los métodos que fueron aplicados en el estudio, fue oportuno hacer empleo del método hipotético – deductivo debido a que permitió la observación directa de los acontecimientos específicos para poder identificar la realidad, partiendo de los fundamentos teóricos para efectuar la formulación de las hipótesis, de manera que pueda ser respondida de manera empírica (Cantillo y Buitrago, 2018). Por consiguiente, el método que fue empleado es el analítico porque logro identificar el análisis de la problemática que viene presentando la organización a fin de conocer las causas y consecuencias (Cantillo y Buitrago, 2018). Para culminar, se aplicó el método estadístico porque los resultados fueron expresados de forma numérica por medio del análisis e inferencia estadística.

b) Diseño de Investigación

El diseño utilizado fue no experimental de corte transversal, donde Hernández et al. (2014) sostienen que los diseños no experimentales son aquellos donde los investigadores no intervienen o manipula datos, es decir, sólo presentan la información recogida del contexto natural de las variables, en tanto, los estudios transversales recopilan información de acuerdo al desempeño de cada tema en estudio sobre un periodo establecido por el investigador. En efecto, se evaluó la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud de una clínica que corresponde al año 2021.

El esquema que se empleado en la investigación es el siguiente:



Donde:

m: 85 pacientes de la Clínica Corporación Médica San Martín SAC

O1: Calidad de atención

O2: Satisfacción de los servicios de salud

r: Relación.

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a) Población

Como establece Arbaiza (2019) es un conjunto de individuos, cosas o documentos que constituyen la totalidad de participantes en un trabajo investigativo, posterior a ello, son aquellos que proporcionan los datos necesarios para responder a los objetivos planteados en una investigación. La investigación tuvo como población a los pacientes que son atendidos en la Clínica Corporación Médica San Martín SAC durante el periodo 2021, siendo un total de 109 pacientes.

b) Muestra

Como establece Arbaiza (2019) es una parte significativa de la totalidad del universo y es determinada de forma estadística o por conveniencia. Para ello, se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1)E^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

Z = 1.96

E = 0.05

p = 0.5

q = 0.5

$$N = 109$$

Cálculo de la muestra: Reemplazando los datos en la fórmula se obtuvo lo siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.6 \times 0.4 \times 1800}{(109-1)(0.05)^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{104.6836}{1.23} = 85$$

La muestra fue constituida por 85 pacientes de la Clínica Corporación Médica San Martín SAC.

Muestreo

Probabilístico, porque los individuos de la muestra son determinados por la aplicación de una fórmula estadística, permitiendo conocer la cantidad exacta de los participantes (Arbaiza, 2019).

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

a) Técnicas

Encuesta

Maldonado (2018) alude que es una técnica que contiene un grupo de preguntas que se vinculan con los temas de interés del investigador, permitiendo conocer la percepción de estos.

b) Instrumentos

Cuestionario

El trabajo de investigación cuenta con dos cuestionarios para las variables: Para la calidad de atención, cuenta con 20 interrogantes y para la variable satisfacción de los servicios de salud cuenta con 14 interrogantes, de manera que se encuentran calificada por la escala de Likert: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Indiferente), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo), por consiguiente, la distribución de las interrogantes se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución de los instrumentos.

Variable	Dimensiones	Ítems
Calidad de atención	Fiabilidad	1 - 5
	Capacidad de respuesta	6-9
	Seguridad	10-14
	Empatía	15-17
	Aspectos tangibles	18-20
Satisfacción de los servicios de salud	Confiabilidad	1-6
	Validez	7-10
	Lealtad	11-14

Fuente: Elaboración propia.

1.6.5. Justificación, Importancia Y Limitaciones de la investigación

a) Justificación

El estudio se justifica por los siguientes aspectos: Justificación práctica, porque a través de la elaboración de las recomendaciones al final del estudio se pudo plantear alternativas que posiblemente mejoren la calidad de atención de la organización. Justificación teórica, porque fue sustentada con la recopilación de un grupo de fuentes bibliográficas sobre los temas en investigación a fin de proporcionar información actual sobre estos, de la misma forma, estos aportes permitieron la evaluación de los temas

tratados. Justificación metodológica, porque el trabajo de investigación es elaborado en base a una metodología, del mismo modo, los aportes bibliográficos permitieron la construcción de los instrumentos para la recopilación de datos a fin de poder dar respuesta a cada objetivo. Justificación social, visto que se contribuyeron con el desarrollo del presente trabajo a que varias organizaciones del mismo rubro puedan identificar algunas deficiencias y conocer cómo proporciona una adecuada calidad de atención a los pacientes, logrando la satisfacción entre estos a través de los servicios otorgados.

b) Importancia

La elaboración del trabajo de investigación fue de mucha importancia, debido a que permite el aumento de los conocimientos que se vinculan con la calidad de atención en una clínica, porque la proporción de servicios hospitalaria deben ser de calidad, conservando la salud del paciente y logrando que este pueda estar sano, más aún en tiempos de pandemia, donde se pueda lograr que éstos se sientan satisfechos después de haber acudido al centro de salud. De igual manera, es preciso tener en cuenta que la salud es esencial en los seres humanos y por ello, los establecimientos de este rubro deben proporcionar siempre una calidad de atención que permita que el paciente se sienta seguro y en confianza.

c) Limitaciones

Los resultados del trabajo de investigación nacieron de la perspectiva de los pacientes que fueron atendidos durante el periodo que se recoge para ser estudiado y de acuerdo con los propósitos del estudio. De igual forma, las alternativas de solución

que fueron planteadas en el presente estudio sólo fueron aplicables para la clínica en investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel internacional

Torres et al. (2020) en su artículo de investigación plantearon como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro Nacional de Cirugía, Cuba. Se aplicó un estudio de enfoque descriptivo de diseño transversal, estuvo conformada por una población y muestra de 111 pacientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados evidenciados dieron a conocer que el 85,5% de los pacientes están satisfechos con la calidad de atención recibida y la satisfacción por dimensiones fue 81% para la estructura, el 91,7% para los procesos, el 97% para los resultados y los niveles de insatisfacción fueron por los aspectos tangibles en un 73%. Los autores llegaron a concluir que la satisfacción del paciente está relacionada significativamente con la calidad de atención, es decir, la satisfacción del cliente después de una atención médica depende mucho de la calidad de atención que ha tenido durante todo el proceso.

Vázquez et al. (2018) en su artículo de investigación plantearon como propósito principal determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica en la ciudad de México. El tipo de investigación fue descriptiva con diseño no experimental, transversal, los participantes del trabajo de investigación fueron 395 pacientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que la satisfacción global fue de un 65%, y la satisfacción por dimensiones fue 74% por la

atención de enfermería, 65% por la atención del médico familiar, 82% con los elementos tangibles y 49% con el tiempo de espera. Los autores concluyeron que la calidad de atención es una de las dimensiones que tiene mayor influencia en la satisfacción de los pacientes por encima del resto. Asimismo, existe asociación entre los temas de estudio con una significancia bilateral de 0.000 y un nivel de correlación de ,782.

Cayuela et al. (2019) en su artículo de investigación plantearon como objetivo describir la calidad asistencial percibida y la satisfacción frente a los servicios de Atención Primaria del Área de salud II Cartagena. Se aplicó un estudio descriptivo con diseño no experimental, transversal, conformada por 24 personas sordas usuarias de la asociación, emplearon como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados manifestaron que el 66,7% de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención brindada porque los tiempos de espera no son alargados y la atención recibida logra satisfacer sus dolencias en cuanto a salud se trata, y la satisfacción por dimensiones fue 50% consideró como regular el trato recibido por los médicos, el 45,8% calificó de bueno al trato recibido de las enfermeras, el 50% calificó como regular el trato recibido por el personal administrativo, los autores llegaron a concluir que la satisfacción está relacionada significativamente con la calidad de atención brindada por parte del personal médico.

Peralta et al. (2019) en su artículo de investigación plantearon como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional, Paraguay, 2018. El estudio tuvo un enfoque descriptivo con diseño no experimental, conformada por una población y muestra de 116 pacientes escogidos a partir del muestreo probabilístico, la técnica empleada fue la encuesta y

como instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que el 60% de los pacientes están insatisfechos con los servicios brindados, el 75% se encuentran satisfechos con la dimensión tangibilidad y las dimensiones empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad el 39,6% están satisfechos. Los autores concluyeron que la satisfacción de los servicios brindados en la clínica es sólo de un 39,6% esto debido a la gran variedad de factores que influyen en la misma, asimismo, se recalca que, el brindar una adecuada atención al paciente no solo beneficia a este, sino también, beneficia al centro médico como tal, permitiéndole tener una mayor afluencia de clientes.

A nivel nacional

Infantes (2017) en su artículo de investigación tuvo como objetivo evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, 2016. El tipo de investigación fue descriptiva con diseño transversal, conformada por una muestra de 305 pacientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que la satisfacción global fue de un 72,9% y la satisfacción por dimensiones fue 68,6% de fiabilidad, 72,3% de capacidad de respuesta, 77,1% de seguridad, 73,7% de empatía y 73,6% por aspectos tangibles, siendo las dimensiones de seguridad y empatía las que presentan mayores porcentajes. El autor llegó a concluir que el nivel de correlación es positiva alta de 0,984 con un nivel de significancia 0,05, demostrando la relación que existe entre las dos variables calidad de servicio y satisfacción de los servicios. En efecto, los factores que determinan la calidad percibida de los pacientes tienen mayor tendencia en la capacidad de respuesta.

Piedra & Lipa (2018) en su artículo de investigación plantearon como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina (TM) del servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II, Vitarte, Lima. Se aplicó un estudio de enfoque descriptivo con diseño transversal, correlacional, conformada por una muestra de 124 asegurados, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados evidenciados muestran que el 85,5% de los encuestados están satisfechos con la atención recibida y la satisfacción por dimensiones fue 91,9% de empatía, el 90,3% de fiabilidad, 70,9% capacidad de respuesta y el 37,1% las dimensiones de seguridad, siendo las dimensiones de empatía y fiabilidad las que presentan mayores porcentajes. Los autores concluyeron que el nivel de correlación es positiva alta de 0,958 con un nivel de significancia de 0,01, indicando la relación que existe entre las variables calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital EsSalud II, Vitarte. Por otro lado, la comodidad y rapidez son esenciales para brindar una atención de total calidad para los pacientes.

Febres & Mercado (2020) en su artículo de investigación plantearon como objetivo principal determinar la satisfacción de calidad del servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2016. El estudio tuvo un enfoque descriptivo de corte transversal, conformada por una muestra de 292 pacientes, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento recolector de información el cuestionario. Los resultados manifiestan que el 60,3% de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención recibida y la satisfacción por dimensiones fue 86,8% de seguridad, el 80,3% de empatía y el que tuvo mayor nivel de insatisfacción fue

los aspectos tangibles con el 57,1%. Los autores llegaron a concluir que se obtuvo un nivel de correlación es positiva alta de 0,957 con un nivel de significancia de 0,01, demostrando la relación significativa que existe entre las variables satisfacción y calidad de atención, es decir, mientras la satisfacción tenga un comportamiento adecuado, entonces la calidad de atención habrá sido eficiente.

Ramos et al. (2020) en su artículo de investigación plantearon como objetivo establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción de pacientes de una clínica privada, Lima – 2019, se aplicó un estudio descriptivo, correlacional de diseño no experimental, transversal. La población estuvo conformada por 123 pacientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento recopilador de datos el cuestionario, los resultados indican que el 95% de los encuestados se encuentran satisfechos con la atención recibida y la satisfacción por dimensiones fue 49% de fiabilidad, el 48% de capacidad de respuesta, 56% de seguridad, 52% de empatía y 57% de aspectos tangibles. Conclusión, los autores demostraron que el nivel de correlación de Rho Spearman es directa moderada de 0,533 con un nivel de significancia de 0,00, es decir que existe una relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los servicios.

A nivel local

Ruiz (2017) en su investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital EsSalud II, Tarapoto – 2016. El estudio tuvo un enfoque descriptivo, correlacional de diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 377 usuarios de los servicios del hospital, empleó como técnica la encuesta y como

instrumento recopilador de datos se aplicó el cuestionario. Los resultados manifestaron el nivel de satisfacción de los usuarios, el 24% considera que es regular, el 76% considera que es bajo y el nivel de calidad de atención, el 33% de los usuarios considera que es bueno y el 67% considera que es regular. Conclusión, el autor demostró que el nivel de correlación de Rho Spearman es positiva baja de 0,255 con un nivel de significancia de 0,000, lo cual evidencia la relación directa entre los temas de investigación titulados calidad de atención y satisfacción del usuario.

Riva (2020) en su investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital II – 2 MINSA. El estudio tuvo un enfoque básico, descriptivo con diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 145 pacientes, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento que recopila los datos fue el cuestionario. Los resultados indicaron que el 60% de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios brindados y la satisfacción por dimensiones fue: 63% por dimensión de accesibilidad, el 68% dimensión de confort, 53% por dimensión relación de confianza y el 70% por dimensión de monitoreo y seguimiento. El autor concluyó que la satisfacción de los pacientes presenta un nivel medio con respecto a los servicios brindados por el hospital y la atención brindada por el personal médico. El grado de satisfacción se mide a través de la percepción de los pacientes y este depende de la atención recibida.

Hidalgo (2019) en su investigación planteó como objetivo establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en clientes del centro Estomatológico del Oriente S.A.C. Tarapoto. 2018. El estudio tuvo un enfoque correlacional de diseño no experimental, la población estuvo conformada por 134 clientes, la técnica empleada fue

la encuesta y como instrumento recolector de datos se tuvo el cuestionario. Los resultados manifestaron que el 53% de los clientes consideran que el nivel de la calidad de servicio es bajo y sólo un 14% considera que es alta, mientras que el 58% considera que el nivel de satisfacción es bajo y sólo el 18% considera que es alta. El autor llegó a concluir que el nivel de correlación de Rho Spearman es positiva media de 0,738 con un nivel de significancia de 0,000, es decir que existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Rengifo (2020) en su investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019. Se aplicó un estudio de enfoque descriptivo, correlacional con diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 119 pacientes, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados manifestaron que el 85% de los encuestados consideran que la calidad de servicio es regular y sólo un 8% considera que es alto, mientras que el 68% considera que el nivel de satisfacción del usuario es medio y sólo un 18% considera que es alto. Conclusión: el nivel de correlación de Rho Spearman es positiva muy baja de 0.187 con un nivel de significancia de 0.05 demostrando que la variable calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Calidad de atención

Definición

Carvajal et al. (2019) sostienen que es el grado en que los servicios de salud para los pacientes y el conjunto de individuos aumentan la probabilidad de lograr resultados

sanitarios deseados y que se ajustan a los conocimientos profesionales en base a los datos probatorios. Es decir, es la percepción sobre los servicios recibidos de un centro de asistencia en salud.

Según la Organización Mundial de la Salud - OMS (2020) la calidad de atención en salud está vinculada a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, su entorno familiar y la sociedad en su totalidad. Esta se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones, además considera que la calidad en salud debe alcanzar los siguientes factores: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la salud.

Lazo-Gonzales & Santivañez-Pimentel (2018) la calidad de atención en salud es dinámica y el grado de la calidad es medible en cuanto a los resultados finales que todo sistema de salud espera alcanzar. Pero lo más notable es que permite deducir si las condiciones en las que se prestan los servicios y sobre todo si estas son seguras, es decir, lo que se debe lograr con la atención es que ésta sea: efectiva, eficiente, oportuna, equitativa y centrada en el paciente.

Escudero (2017) refiere que es ofrecer un servicio acorde a las solicitudes específicas de un paciente o más de lo que éste espera, de manera que se pueda satisfacer a las necesidades de forma consciente en todos los aspectos existentes.

Gil (2020) atribuye que son acciones elaboradas por un grupo de colaboradores de un establecimiento de salud con la principal finalidad de brindar servicios hospitalarios eficientes que provoquen la satisfacción en los pacientes.

Importancia

Álvarez y García (2021) infieren que la calidad de atención toma relevancia desde que el individuo ingresa a un establecimiento y recibe los servicios que éste proporciona. De igual manera, pretende no solo la satisfacción del paciente, sino también la mejora de calidad de vida, de manera que se extienda y en la mayoría de los casos evitar que este se enferme gravemente o muera.

De igual manera, Álvarez y García (2021) estiman que la calidad proporcionada en los servicios de salud son medidos en el grado de los resultados y satisfacción que muestre la persona y su familia, porque cada paciente conoce cuál es la atención que debe tener por parte del personal encargado y especializado.

Características

Entre las principales características que tiene una adecuada calidad de atención, tal y como indica López (2020) se encuentran:

- Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el paciente para el empleo de los servicios de salud.
- Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el paciente para la obtención de servicios que requiere sin la necesidad de que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o salud.
- Seguridad: Es el grupo de elementos estructurales, procedimientos, instrumentos y la metodología que reducen el riesgo de sufrir eventos adversos durante todo el tiempo que el paciente es atendido.
- Pertinencia: Se refiere a la garantía que los pacientes reciben de los servicios que requieren.

De igual manera, Carrasco (2018) sostiene que deben ser:

- Eficaces: Proporcionan servicios de salud en base a información probatoria a quienes realmente lo necesiten.
- Centrados en la persona: Porque brindaran atención adecuada a las preferencias, necesidades y valores personales en el contexto a las necesidades esenciales del individuo.
- Equitativos, visto que dispensaran una atención donde la calidad no varía según la edad, sexo, raza, religión, entre otros.

Evaluación de la calidad de atención

Con la finalidad de evaluar la calidad de atención se considera lo expuesto por Carvajal et al. (2019) donde mencionan los siguientes atributos con sus respectivos indicadores:

Fiabilidad

Es la capacidad para el desempeño del servicio prometido con formalidad y exactitud, es decir, proporciona el servicio de manera adecuada desde el primer contacto con el paciente. En este se incluye todos los elementos para permitir al paciente detectar la capacidad y los conocimientos profesionales del centro de salud. Sus indicadores son los siguientes:

- Atención por orden de llegada: La atención proporcionada al paciente al momento de su ingreso a la clínica debe ser por orden de llegada y de acuerdo a la gravedad del estado de salud del mismo.
- Atención sin errores: La atención proporcionada no debe tener errores, es decir, los datos de cada paciente deberán ser colocados con total cuidado y orden.

- Existencia de medicamentos: El centro de salud debe tener una farmacia al alcance de cada paciente y contener los medicamentos necesarios para ser distribuidos.

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta determina la rapidez con la que un centro de salud atiende a sus pacientes y el resolver los conflictos que tiene, con la intención de preservar su salud. Sus indicadores son:

- Atención rápida: Facilidad y rapidez con la que un colaborador de salud proporciona la atención al paciente.
- Solución de problemas: Permite la resolución de problemas por medio de acciones asertivas, logrando que el paciente se sienta cómodo.

Seguridad

Constituye la comprensión del servicio proporcionado y su influencia en la consideración prestada, esto hace referencia a la atención de respeto de los colaboradores y la cordialidad de estos hacia los pacientes. Sus indicadores son los siguientes:

- Respeto de privacidad: El respeto hacia los pacientes es muy importante, así como la privacidad de estos en torno a las enfermedades que padecen y datos personales.
- Tiempo para resolver dudas: El tiempo que tarda la clínica para resolver las dudas generadas por el paciente antes de ser atendidos, permitiendo una comunicación asertiva entre ambos.

- Personal que inspira confianza: Los colaboradores de un centro de salud deben generar confianza en los pacientes, es decir, proporcionar todas las herramientas disponibles para satisfacer los requerimientos de este, por medio de la facilidad de comunicación y el interés hacia el paciente.

Empatía

Comprende la participación afectiva de un individuo en una realidad ajena a ella, por lo general en los sentimientos de este. De tal modo, proporciona a los pacientes atención de manera individual y de cuidado, de modo que el paciente percibe cómo es tratado por parte del personal de salud. Sus indicadores son los siguientes:

- Trato amable: Acción amable que proporciona el personal de salud a cada paciente, antes, durante y después de la atención. Asimismo, es un comportamiento de cortesía de un individuo hacia otro.
- Información útil: Información proporcionada por el personal de salud acerca de las citas y estado de cada paciente, también hace referencia a la información sobre disponibilidad y medicamentos.
- Preocupación del personal: Se refiere al interés que tiene el personal para brindar ayuda al paciente y resolver las dudas que este tenga.

Aspectos tangibles

Estos aspectos se encuentran asociados a las características de infraestructura que tiene la clínica para tener acogidos a los pacientes. Todo centro de salud debe cumplir con los estándares establecidos para poder ofrecer una calidad de atención eficiente. Sus indicadores son los siguientes:

- Señalización: La señalización en el establecimiento de salud es importante, permite ubicar a cada paciente y que este conozca cada área, asimismo, evita que este pueda contagiarse de alguna enfermedad en caso hubiese lugares restringidos.
- Vestimenta apropiada del personal: El uniforme que debe llevar el personal de salud debe ir de acorde a las actividades que realiza y que sean de fácil identificación para el paciente.
- Adecuado ambiente para conservación de medicamentos: El área de farmacia debe estar implementado como corresponde y de cumplir con las normas de salud, libre de humedad, para poder ser distribuidos a los pacientes.

2.2.2. Satisfacción de los servicios

Definiciones

Mateos (2019) indica que es la medida en que la atención de salud cumple con las expectativas que tiene el paciente, asimismo, representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de los requerimientos esenciales del individuo.

Prado (2018) sostiene que es la medida en que la atención proporcionada de salud resultante cumpla con los requerimientos del paciente, este debe sentirse a gusto y satisfecho después de haber recibido dichos servicios.

Fernández y Bajac (2018) establecen que representa el nivel de cumplimiento de las expectativas de un paciente tras recibir un servicio o bien. Este nivel de cumplimiento se calcula como la diferencia entre el valor percibido por el paciente y las expectativas que tenía antes de.

Servicios de salud

Ilzarbe et al (2019) expresan que los servicios de salud se encuentran en uno de los sectores esenciales para la sociedad y la economía, asimismo, brinda protección social de la salud e igualdad de acceso a una atención de salud de calidad con efectos relativamente positivos en la salud personal y pública, de igual manera, es un sector importante en la ocupación de las personas porque es fuente de empleo.

Torres (2019) indica que son aquellas prestaciones que brinda un establecimiento de salud, de modo que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención direccionado al mantenimiento, restauración y promoción de la salud de cada uno de los individuos.

Importancia

González y Manzanares (2020) indican que la satisfacción de un individuo es importante porque logra que la organización que ha otorgado el bien o servicio pueda ser recomendado a más personas. Es por ello que la cadena de funcionamiento de una organización no se encuentra completa si no se incluye el último eslabón, el comprador, debido a que es parte indispensable del éxito o fracaso de la organización.

Torres (2019) menciona que la importancia de la satisfacción se da por las siguientes razones:

- Sirve como indicador de las intenciones de compra de los clientes, pues a mayor grado de satisfacción, existe mayor posibilidad de que el cliente sea fiel a la organización.

- Permite que la organización se ubique en un alto escalón a diferencia de los demás competidores siempre y cuando se haya cumplido con los estándares de satisfacción.
- Reduce las fugas de consumidores, porque no sólo es cuestión de precios, sino también del servicio brindado al individuo, éste volverá así el precio influya o no en su compra.
- Es la publicidad gratuita, pues los propios consumidores harán publicidad de los servicios ofertados por dicha organización.

Factores

Ilzarbe et al (2019) manifiestan que existen factores que determinan la satisfacción de los servicios entre los cuales destacan:

- Experiencia de los pacientes, porque pueden aparecer efectos de contraste y asimilación a razón de la experiencia con el servicio recibido.
- Nivel de implicación, porque refiere de una alta implicación de los individuos hacia el bien de consumo o servicio porque valoran el rendimiento.
- Aspecto tangible, porque los pacientes también son observadores y prefieren recibir atenciones de un lugar apropiado y llamativo que logre satisfacer sus necesidades.

Evaluación de la satisfacción de los servicios de salud

Con el propósito de evaluar la satisfacción de los servicios de salud se considera lo expuesto por Mateos (2019) donde mencionan los siguientes atributos con sus respectivos indicadores:

Confiabilidad

Hace referencia a la capacidad para dar la asistencia oportuna donde la clínica garantiza la atención proporcionando el aporte de soluciones a los requerimientos de los pacientes. También, es la facultad de los médicos para brindar servicios de forma apropiada a cada paciente y el cumplimiento de estas. Para que estos se muestran satisfechos deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Cumplimiento: La organización debe cumplir con lo prometido a sus pacientes, desde la hora de la cita pactada hasta el tratamiento proporcionado a estos y puedan recomendar a otros por los servicios recibidos.
- Resultados confiables: Los resultados después de haber brindado el servicio deben ser confiables, de manera que los pacientes sientan confianza de estos.
- Puntualidad: La puntualidad es esencial, logra que el paciente no se sienta incomodo y pueda ser atendido como corresponde.

Validez

Se refiere al proceso donde los servidores de la salud brindan de manera conjunta para el logro del resultado esperado a través de la percepción del paciente. Sus indicadores son los siguientes:

- Atención correcta: Es la atención brindada por los colaboradores de la salud a todos sus clientes y este debe ser de acorde a las expectativas de estos.
 - Eficacia: Se refiere al alcance de las metas establecidas en la organización.
- Asimismo, es la facultad de una empresa para el cumplimiento de los propósitos predefinidos en condiciones preestablecidas.

Lealtad

Se refiere a la responsabilidad para el aprecio de las funciones del servicio que es otorgado a favor de los pacientes. Asimismo, es el cumplimiento de todo aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor. Sus indicadores son los siguientes:

- Participación: Se refiere a la atención recibida de los pacientes y la solución oportuna a cada una de las solicitudes.
- Compromiso: Es el compromiso que tienen los médicos con los pacientes (usuarios) donde estos últimos deben transmitir su satisfacción, sentir que son apreciados por el grupo de colaboradores que lo atienden.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- Aspectos tangibles: Estos aspectos se encuentran asociados a las características de infraestructura que tiene la clínica para tener acogidos a los pacientes. Todo centro de salud debe cumplir con los estándares establecidos para poder ofrecer una calidad de atención eficiente (Carvajal et al., 2019).
- Calidad de atención: Es el grado en que los servicios de salud para los pacientes y el conjunto de individuos aumentan la probabilidad de lograr resultados sanitarios deseados y que se ajustan a los conocimientos profesionales en base a los datos probatorios. Es decir, es la percepción sobre los servicios recibidos de un centro de asistencia en salud (Carvajal et al., 2019).
- Capacidad de respuesta: Determina la rapidez con la que un centro de salud atiende a sus pacientes y el resolver los conflictos que tiene este, con la intención de preservar su salud (Carvajal et al., 2019).

- **Confiabilidad:** Capacidad para dar la asistencia oportuna donde la clínica garantiza la atención proporcionando el aporte de soluciones a los requerimientos de los pacientes (Mateos, 2019).
- **Empatía:** Participación afectiva de un individuo en una realidad ajena a ella, por lo general en los sentimientos de este. De tal modo, proporciona a los pacientes atención de manera individual y de cuidado, de modo que el paciente percibe cómo es tratado por parte del personal de salud (Carvajal et al., 2019).
- **Fiabilidad:** Es la capacidad para el desempeño del servicio prometido con formalidad y exactitud, es decir, proporciona el servicio de manera adecuada desde el primer contacto con el paciente (Carvajal et al., 2019).
- **Lealtad:** Responsabilidad para el aprecio de las funciones del servicio que es otorgado a favor de los pacientes. Asimismo, es el cumplimiento de todo aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor (Mateos, 2019).
- **Satisfacción de servicios:** Indica que es la medida en que la atención de salud cumple con las expectativas que tiene el paciente, asimismo, representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de los requerimientos esenciales del individuo (Mateos, 2019).
- **Seguridad:** Constituye la comprensión del servicio proporcionado y su influencia en la consideración prestada, esto hace referencia a la atención de respeto de los colaboradores y la cordialidad de estos hacia los pacientes (Carvajal et al., 2019).
- **Servicios de salud:** Se encuentran en uno de los sectores esenciales para la sociedad y la economía, asimismo, brinda protección social de la salud e igualdad

de acceso a una atención de salud de calidad con efectos relativamente positivos en la salud personal y pública (Ilzarbe et al., 2019).

- Validez: Proceso donde los servidores de la salud brindan de manera conjunta para el logro del resultado esperado a través de la percepción del paciente (Mateos, 2019).

2.4. BASES HISTÓRICAS

Calidad de Atención

Desde la perspectiva de la evolución temporal de la calidad, el concepto de calidad en sí comenzó desde la etapa de gestión científica, especialmente con la aparición del control de calidad de inspección, comenzó oficialmente el concepto de calidad. Empezar a definir criterios para clasificar los productos en buenos o malos según normas previamente establecidas. La evolución del proceso de control de calidad, desde uno realizado examinando todas las unidades hasta uno realizado utilizando herramientas estándar y estadísticas, define el punto de partida para el surgimiento de una definición formal de calidad. El concepto de calidad se puede analizar desde dos dimensiones fundamentales: la dimensión temporal y la dimensión conceptual, que se inició con el advenimiento del control estadístico de la calidad. Y se definen cuatro etapas del desarrollo de la calidad: control de calidad, aseguramiento de la calidad, proceso de calidad total y mejora continua de la calidad total.

Satisfacción de los Servicios

Desde hace mucho tiempo atrás, la salud en hospitales y clínicas eran precarias y con el pasar de los años, se ha tratado de mejorar los servicios en salud, a fin de que los usuarios se sientan satisfechos y para ello se ha considerado un sin número de

factores. En las últimas décadas del siglo, las transformaciones sociales y económicas han llevado a cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de servicios de salud global. En este caso se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario o cliente. En salud, hay llamados a humanizarla y brindar servicios de mayor calidad. El concepto de satisfacción sanitaria debe constar de cinco elementos básicos: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo del paciente, alta satisfacción e impacto final en la salud.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

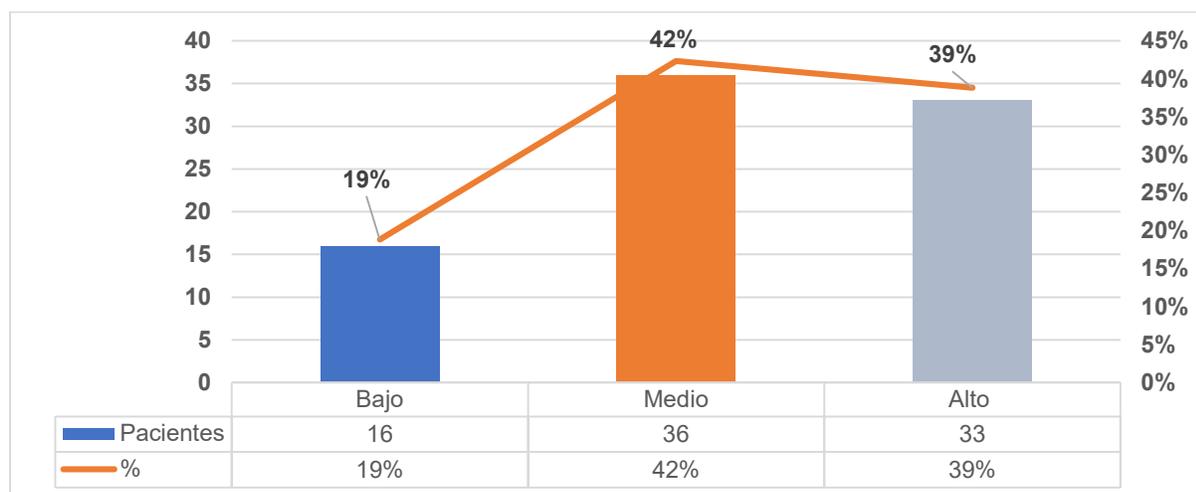
3. 1. Análisis de Tablas y Gráficos

Análisis descriptivo

Después de aplicar el cuestionario a los pacientes, se procedió al análisis de los resultados descriptivos, en las cuales las tendencias de las variables fueron los siguientes:

Figura 1

Nivel de calidad de atención en la Clínica Corporación Médica San Martín SAC



Nota: Cuestionario dirigido a los 85 pacientes de la clínica.

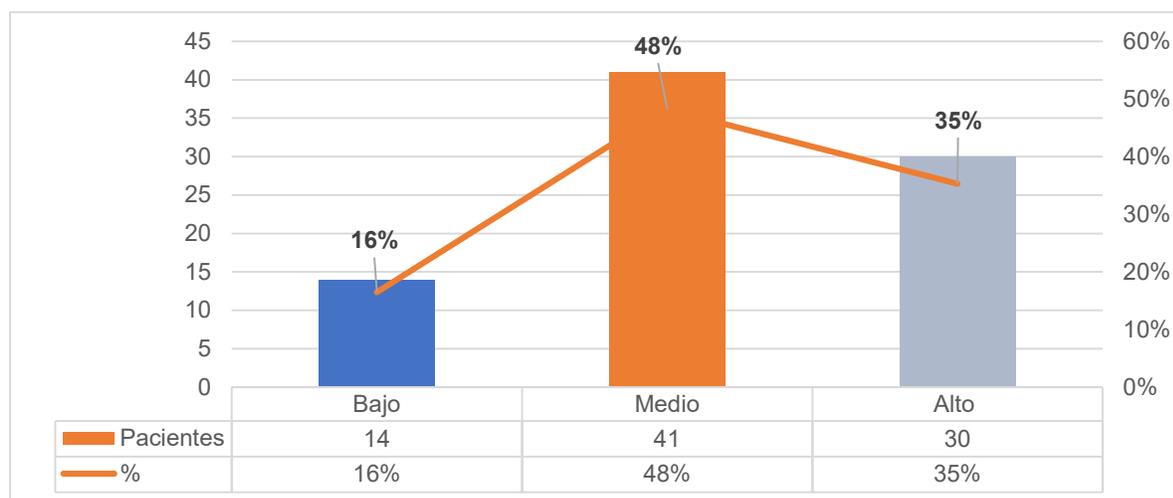
Interpretación:

De acuerdo a la figura 1, el nivel de calidad de atención en la Clínica Corporación Médica San Martín SAC es medio en un 42% (36), siendo el porcentaje de mayor ponderación. Asimismo, mantiene un nivel bajo en un 19% (16), y 39% (33) señalan que el nivel de calidad de atención es alto. Los resultados confirman que la Clínica Corporación Médica San Martín SAC tiene falencias en cuanto a la calidad de atención, y esto se ve reflejado en la falta de fiabilidad y empatía en el servicio, la poca eficiencia en la capacidad de respuesta, la seguridad poco efectiva. Otros factores que dificultan

una buena calidad en la atención en la clínica, es la poca disponibilidad de medicamentos y además que los precios son altos. En efecto, no se proporciona todas las herramientas disponibles para satisfacer los requerimientos del usuario, por medio de la facilidad de comunicación y el interés hacia el paciente.

Figura 2

Nivel de satisfacción de los servicios de salud en la Clínica Corporación Médica San Martín SAC



Nota: Cuestionario dirigido a los 85 pacientes de la clínica.

Interpretación:

En la figura 2 muestra que del 100% de los encuestados, el 48% (41) señala que el nivel de satisfacción es medio, debido a que la Clínica Corporación Médica San Martín SAC no logra cubrir las necesidades que ellos esperan, mientras que el 35% (30) de los encuestados consideran que el nivel de satisfacción es alto y, por último, el 16% (14) manifiestan que es bajo. Debido a diversos factores los pacientes no están satisfechos en su totalidad, y esto se debe a que la atención no es oportuna, la falta de empatía y amabilidad por parte del personal de salud. En cuanto la confiabilidad, la clínica no cumple con lo prometido a sus pacientes, desde la hora de la cita pactada hasta el

tratamiento proporcionado a estos y aparte los resultados no son muy confiables, y existe impuntualidad en el servicio.

Análisis inferencial

Tabla 3

Prueba de normalidad- Kolmogorov-Smirnov

		Calidad de atención	Satisfacción en los servicios de salud
N		85	85
Parámetros normales ^{a,b}	Media	60,44	40,39
	Desv. Desviación	14,329	11,675
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,139	0,175
	Positivo	0,139	0,175
	Negativo	-0,065	-0,080
Estadístico de prueba		0,139	0,175
Sig. asintótica(bilateral)		0,009 ^c	0,005 ^c

Fuente: SPSS 25

Interpretación:

Según el análisis inferencial, los resultados de la prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnov, muestran que las variables calidad de atención y satisfacción en los servicios de salud no están normalmente distribuidas, visto que el nivel de significancia obtenido, no supera el valor establecido de 0.05 (0,009 para calidad de atención y 0,005 para satisfacción). Por lo tanto, se aplicará una prueba no paramétrica, a fin de conocer el grado de relación entre las variables, en este caso, se aplicará la prueba de Rho de Spearman.

Objetivo General: Correlación de las variables calidad de atención y satisfacción en los servicios de salud

Antes de elegir la prueba de hipótesis, es necesario tener en cuenta la siguiente regla de decisión general:

- Si la significancia es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula
- Si la significancia es $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula

Tabla 4

Correlación entre Calidad del servicio y satisfacción en los servicios de salud

			Calidad de atención	Satisfacción en los servicios de salud
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,898**
		Sig. (unilateral)	.	0,000
		N	85	85
	Satisfacción en los servicios de salud	Coeficiente de correlación	0,898**	1,000
		Sig. (unilateral)	0,000	.
		N	85	85

Fuente: SPSS 25

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 4, el resultado de la prueba de correlación entre las variables muestra que presentan una relación positiva alta, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.898. Por otro lado, se tiene un nivel de significancia del 0,000 resultando inferior a 0.05, por lo que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene: Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. Lo que significa que mientras mejor sea la calidad de atención, mayor será el nivel de satisfacción en los pacientes.

Coefficiente determinante:

CD: $(0.898)^2$

CD: 80.64

En efecto, la calidad de atención influye en un 80.64% en la satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC.

Objetivo específico 1: Relación entre la fiabilidad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021

Tabla 5

Correlación entre fiabilidad y satisfacción de los servicios de salud

			Fiabilidad	Satisfacción de los servicios de salud
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,730**
		Sig. (unilateral)	.	0,000
		N	85	85
	Satisfacción de los servicios de salud	Coeficiente de correlación	0,730**	1,000
		Sig. (unilateral)	0,000	.
		N	85	85

Fuente: SPSS 25

Interpretación:

En la tabla 5, el resultado de la prueba de correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los servicios de salud muestra una relación positiva alta, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.730. Además, se obtuvo un nivel de significancia del 0,000 resultando inferior a 0.05, por lo que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene: Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. Lo que quiere decir, que mientras mejor sea la calidad de atención en cuanto a la fiabilidad, mayor será el nivel de satisfacción en los pacientes.

Objetivo específico 2: Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021

Tabla 6

Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los servicios de salud

			Capacidad de respuesta	Satisfacción de los servicios de salud
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,814**
		Sig. (unilateral)	.	0,000
		N	85	85
	Satisfacción de los servicios de salud	Coeficiente de correlación	0,814**	1,000
		Sig. (unilateral)	0,000	.
		N	85	85

Fuente: SPSS 25

Interpretación:

Según la tabla 6, el resultado de la prueba de correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los servicios de salud muestra una relación positiva alta, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.814. De igual manera, el nivel de significancia fue 0,000 resultando inferior a 0.05, por lo que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. En efecto, mientras mejor sea la calidad de atención en cuanto a la capacidad de respuesta, mayor será el nivel de satisfacción en los pacientes.

Objetivo específico 3: Relación entre la seguridad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

Tabla 7*Correlación entre seguridad y satisfacción de los servicios de salud*

			Seguridad	Satisfacción de los servicios de salud
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	0,879**
		Sig. (unilateral)	.	0,000
		N	85	85
	Satisfacción de los servicios de salud	Coeficiente de correlación	0,879**	1,000
		Sig. (unilateral)	0,000	.
		N	85	85

Fuente: SPSS 25

Interpretación:

Según la tabla 7, el resultado de la prueba de correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los servicios de salud muestra una relación positiva alta, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.879. Asimismo, el nivel de significancia fue 0,000 resultando inferior a 0.05, por lo que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene: Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. En conclusión, mientras mejor sea la calidad de atención en cuanto a la seguridad, mayor será el nivel de satisfacción en los pacientes.

Objetivo específico 4: Relación que existe entre la empatía y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

Tabla 8*Correlación entre empatía y satisfacción de los servicios de salud*

			Empatía	Satisfacción de los servicios de salud
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	0,819**
		Sig. (unilateral)	.	0,000
		N	85	85
	Satisfacción de los servicios de salud	Coeficiente de correlación	0,819**	1,000
		Sig. (unilateral)	0,000	.
		N	85	85

Fuente: SPSS 25**Interpretación:**

En referencia a la tabla 8, el resultado de la prueba de correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los servicios de salud muestra una relación positiva alta, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.819. Asimismo, el nivel de significancia fue 0,000 resultando inferior a 0.05, por lo que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene: Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. En conclusión, mientras mejor sea la calidad de atención en cuanto a la empatía, mayor será el nivel de satisfacción en los pacientes.

Objetivo específico 5: Relación entre los aspectos tangibles y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.

Tabla 9*Correlación entre aspectos tangibles y satisfacción de los servicios de salud*

			Aspectos tangibles	Satisfacción de los servicios de salud
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	0,450*
		Sig. (unilateral)	.	0,020
		N	85	85
	Satisfacción de los servicios de salud	Coeficiente de correlación	0,450*	1,000
		Sig. (unilateral)	0,020	.
		N	85	85

Fuente: SPSS 25

Interpretación:

En referencia a la tabla 8, el resultado de la prueba de correlación entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción de los servicios de salud muestra una relación positiva moderada, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.450. Asimismo, el nivel de significancia fue 0,000 resultando inferior a 0.05, por lo que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. En conclusión, mientras mejor sea la calidad de atención en cuanto a los aspectos tangibles, mayor será el nivel de satisfacción en los pacientes.

3. 2. Discusión de Resultados

Después de conocer los resultados, es necesario compararlos con otras investigaciones semejantes al estudio realizado. Para ello, es necesario tener en cuenta la definición de la variable calidad de atención, la cual es conceptualizada como el grado en que los servicios de salud proporcionados a pacientes e individuos aumentan la

probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y su cumplimiento se basa con la experiencia fundada en la evidencia. Además, la calidad de atención se puede observar en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la empresa o entidad prestadora del servicio (Carvajal et al.,2019). Según los resultados el nivel de calidad de atención en la Clínica Corporación Médica San Martín SAC es medio en un 42% (36), siendo el porcentaje de mayor ponderación, debido a que existe un sin número de falencias en cuanto a la calidad de atención, y estas se observan en el trato del personal con el paciente, ya que en ocasiones carecen de amabilidad antes, durante y después de la atención, como también, el personal médico no es empático, y existe poco interés para brindar ayuda al paciente en resolver las preguntas e inquietudes que éste tenga y esto es evidente desde el primer contacto; como consecuencia limitan la confianza del paciente con la clínica. Por otro parte, la Información proporcionada por la clínica acerca de las citas y el estado de cada paciente no es consistente a la realidad, como también existe errores en los datos de los paciente.

De igual modo, la capacidad de respuesta del personal de salud es lento; y la solución de conflictos y la comunicación no es asertiva y eso quiere decir, que la atención no es oportuna ni efectiva, visto que, en la mayoría de los casos la atención no es de acuerdo a la gravedad de la enfermedad, y esto se debe a la falta de disponibilidad de médicos, lo que genera que el paciente tenga complicaciones con su salud. Otros factores que dificultan una buena calidad en la atención en la clínica, es la poca disponibilidad de medicamentos y además que los precios son altos. En efecto, no se proporciona todas las herramientas disponibles para satisfacer los requerimientos del usuario, por medio de la facilidad de comunicación y el interés hacia el paciente.

Estos resultados guardan similitud con Hidalgo (2019), quien en su investigación llegó a concluir, que el 53% de los usuarios consideran que el nivel de la calidad de servicio es bajo y sólo un 14% señalan que es alto, asimismo, Rengifo (2020) en su investigación determinó que el 85% de los encuestados consideran que la calidad de atención es regular y sólo un 8% considera que es alto, igualmente Ruiz (2017) concluyo que el nivel de calidad de atención en la entidad, es regular en un 67%, lo que establece que no solamente la clínica presenta estas falencias, si no existen otras empresas que tienen estas dificultades. Sin embargo, existen entidades que brindan una calidad de atención adecuada, tal es la investigación realizado por Cayuela et al. (2019), quienes concluyen que el 66,7% de los pacientes señalan que la atención brindada es bueno, debido a que el tiempo de espera no son alargados, asimismo el trato recibido por las enfermeras es bueno. Del mismo modo, Infantes (2017) llego a concluir que calidad de atención en cuanto a la fiabilidad (68,6%), capacidad de respuesta (72,3%), seguridad (77,1%), empatía (73,7%) y aspectos tangibles (73,6%) son eficientes, siendo las dimensiones de seguridad y empatía las que presentan mayores porcentajes.

Por lo tanto, la clínica debe tomar acciones para garantizar una atención de calidad, ya que necesita brindar una atención efectiva, para que el paciente sea diagnosticado de manera precisa y reciba un tratamiento efectivo; segura, para que la atención medica que reciba no le cause daños y oportuna, para que reciba atención cuando lo necesite, con un trato amable, empático y sobre todo responsable.

En relación a la variable satisfacción de los servicios de salud, Mateos (2019) indica que es el grado en que la atención de la salud cumple con las expectativas del paciente y, asimismo, representa la experiencia subjetiva del cumplimiento o

incumplimiento de los requisitos esenciales de un individuo. Teniendo en cuenta ello, los resultados establecieron que el 48% (41) señala que el nivel de satisfacción en la Clínica Corporación Médica San Martín SAC es medio. Esto se debe a diversos factores, como la atención no oportuna, la falta de empatía y amabilidad por parte del personal de salud. Además, la clínica no cumple con lo prometido a sus pacientes, desde la hora de la cita pactada hasta el tratamiento proporcionado a estos y aparte los resultados no son muy confiables, y existe impuntualidad en el servicio.

Los resultados guardan relación con Ruiz (2017) quien concluyo que el nivel de satisfacción de los usuarios es regular en un 24% y bajo en un 76%, al igual, Hidalgo (2019) en su investigación concluyo que el 58% de los usuarios consideran que el nivel de satisfacción es bajo y sólo el 18% señala que es alta, además Rengifo (2020) en su investigación concluye que el 68% considera que el nivel de satisfacción del usuario es medio. A diferencia de otras investigaciones, la satisfacción es alta cuando se cumplen con las expectativas del usuario, y esto se puede evidenciar en la investigación realizada por Torres et al. (2020) quienes concluyen que el 85,5% de los pacientes están satisfechos con la calidad de atención recibida y la satisfacción por dimensiones fue 81% para la estructura, el 91,7% para los procesos, el 97% para los resultados y los niveles de insatisfacción fueron por los aspectos tangibles en un 73%. Asimismo, Vázquez et al. (2018) en su investigación determinan que los usuarios mantienen una satisfacción global de un 65%, y la satisfacción por dimensiones fue 74% por la atención de enfermería, 65% por la atención del médico familiar, 82% con los elementos tangibles y 49% con el tiempo de espera. Al igual, Peralta et al. (2019) concluyen que el 60% de los pacientes están insatisfechos con los servicios brindados, el 75% se encuentran

satisfechos con la dimensión tangibilidad y las dimensiones empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad el 39,6% están satisfechos.

Por último, en lo que refiere al análisis inferencial, la prueba de correlación Rho Spearman determinó que las variables presentan una relación positiva alta, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.898 y el nivel de significancia fue 0,000 siendo inferior a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, que señala: Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. Del mismo modo, existe una relación positiva alta entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los servicios de salud, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.730 y el nivel de significancia fue 0,000 resultando inferior a 0.05, por lo que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna. De igual modo, existe una relación positiva alta entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los servicios de salud, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.814 y el nivel de significancia fue 0,000 resultando inferior a 0.05. Del mismo modo, entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los servicios de salud existe una relación positiva alta, ya que el coeficiente rho obtenido fue 0.879, y el nivel de significancia fue 0,000. Como también, entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los servicios de salud existe una relación positiva alta, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.819 y el nivel de significancia fue 0,000 resultando inferior a 0.05 y, por último, entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción de los servicios de salud existe una relación positiva moderada, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.450 y el nivel de significancia fue 0,000.

Los resultados obtenidos guardan relación con Torres et al. (2020) que llegaron a concluir que la satisfacción del paciente está relacionada significativamente con la calidad de atención, es decir, la satisfacción del cliente después de una atención médica depende mucho de la calidad de atención que ha tenido durante todo el proceso. Asimismo, Vázquez et al. (2018) concluyeron que la calidad de atención es una de las dimensiones que tiene mayor influencia en la satisfacción de los pacientes, por lo que existe una asociación entre los temas de estudio con una significancia bilateral de 0.000 y un nivel de correlación de 0,782. Al igual, que Infantes (2017) llegó a concluir que el nivel de correlación es positiva alta de 0,984 con un nivel de significancia 0,05, demostrando la relación que existe entre las dos variables calidad de servicio y satisfacción de los servicios. En efecto, los factores que determinan la calidad percibida de los pacientes tienen mayor tendencia en la capacidad de respuesta. Y por último, Piedra & Lipa (2018) concluyeron que el nivel de correlación es positiva alta de 0,958 con un nivel de significancia de 0,01, siendo la comodidad y rapidez son esenciales para brindar una atención de total calidad para los pacientes

CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud, visto que el nivel de significancia fue 0,000 resultando inferior a 0.05 y se obtuvo una relación positiva alta, por cuanto el coeficiente rho fue 0.898. Asimismo, la calidad de atención influye en un 80.64% en la satisfacción de los servicios de salud, lo que significa que mientras mejor sea la calidad de atención, mayor será el nivel de satisfacción en los pacientes.
- Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los servicios de salud, debido a que nivel de significancia fue 0,000 y se obtuvo una relación positiva alta, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.730. Además, la fiabilidad influye en un 53.29% en la satisfacción de los servicios de salud, lo que quiere decir, que mientras mejor sea la calidad de atención en cuanto a la fiabilidad, mayor será el nivel de satisfacción en los pacientes.
- Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los servicios de salud debido a que nivel de significancia fue 0,000 y se obtuvo una relación positiva alta, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.814. Además, la capacidad de respuesta influye en un 66.25% en la satisfacción de los servicios de salud, lo que quiere decir, que mientras mejor sea la calidad de atención en cuanto a la capacidad de respuesta, mayor será el nivel de satisfacción en los pacientes.
- Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los servicios de salud, puesto que el nivel de significancia fue 0,000 y se obtuvo una relación

positiva alta, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.879. Además, la seguridad influye en un 77.26% en la satisfacción de los servicios de salud. En conclusión, mientras mejor sea la calidad de atención en cuanto a la seguridad, mayor será el nivel de satisfacción en los pacientes

- Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los servicios de salud, visto que el nivel de significancia fue 0,000 y se obtuvo una relación positiva alta, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.819. Además, la empatía influye en un 67.08% en la satisfacción de los servicios de salud. Lo que refiere, que mientras mejor sea la calidad de atención en cuanto a la empatía, mayor será el nivel de satisfacción en los pacientes.
- Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción de los servicios de salud, ya que el nivel de significancia fue 0,000 y se obtuvo una relación positiva moderada, por cuanto el coeficiente rho obtenido fue 0.450. Además, los aspectos tangibles influyen en un 20.25% en la satisfacción de los servicios de salud. En conclusión, mientras mejor sea la calidad de atención en cuanto a los aspectos tangibles, mayor será el nivel de satisfacción en los pacientes

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal de atención al cliente, en temas referidos a la interacción con el cliente, estilo de comunicación y capacidad de respuesta, lo que beneficiará grandemente en la relación y confianza con el paciente, logrando de esa manera la satisfacción del mismo.
- Contratar a un supervisor de turno, a fin de garantizar la permanencia de un profesional de salud para la atención oportuna de pacientes en la clínica, y que a su vez haga seguimiento de la atención brindada al cliente. Esto generará en el cliente mayor seguridad y confianza con la clínica.
- Aplicar políticas de compra y venta de medicinas genéricas a precio de mercado, a fin de que los pacientes prefieran la compra en la farmacia de la clínica, antes de optar por otras alternativas y esto a su vez, ayudará a incrementar el nivel de ventas de medicinas.
- Realizar talleres para desarrollar la empatía entre el personal de salud, a fin de sensibilizar el trato y comprender los sentimientos, emociones y pensamientos de los pacientes o familiares. Así también, ayudará a saber cuándo el paciente tiene dificultades para ofrecerle apoyo o darle espacio, y actuar de manera adecuada.
- Optimizar el sistema de citas, a fin de evitar demoras en la atención y la emisión de datos erróneos de los pacientes. Esto beneficiará al usuario, ya que ayudará a que la atención sea más oportuna y rápida.
- Implementar el servicio de médico virtual para realizar consultas en línea, tanto para los usuarios afiliados como para el público en general a precios del mercado.

Esto permitirá a la clínica incrementar el número de clientes y ser más competitiva ante las demás competencias.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, A., & García, J. (2021). *Comunicacion empresarial y atencion al cliente* (Editex (ed.)). <https://books.google.com.pe/books?id=A0tEAAAQBAJ&lpg=PA259&dq=calidad de atencion&pg=PA259#v=onepage&q=calidad de atencion&f=false>
- Arbaiza, L. (2019). *Como elaborar una tesis de grado* (Colombia: Esan Ediciones (ed.)).
- Cantillo, M., & Buitrago, A. (2018). *Nuevas miradas y enfoques de diversas investigaciones. Tomo II* (Universidad Santiago de Cali (ed.)).
- Carrasco, S. (2018). *Servicios de atención comercial* (S. A. Ediciones Paraninfo (ed.)). <https://books.google.com.pe/books?id=gAMoDwAAQBAJ&lpg=PP1&dq=calidad de atencion al cliente&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Carvajal, L., Ormeño, J., & Sanz, L. (2019). *Atención al cliente* (Editex (ed.)). <https://books.google.com.pe/books?id=MYmXDwAAQBAJ&lpg=PA21&dq=calidad de atencion&pg=PA21#v=onepage&q=calidad de atencion&f=false>
- Cayuela, P., Pastor, M. del M., & Conesa, M. (2019). Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia. *Revista Electrónica Trimestral de Enfermería*, 54. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.344761>
- Escudero, M. (2017). *Comunicación y atención al cliente 2.ª edición* (S. A. Ediciones Paraninfo (ed.)). <https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=mdXLDgAAQBAJ&lpg=PP1&dq=calidad%20de%20atencion%20al%20cliente&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Fernández, P., & Bajac, H. (2018). *Gestión del marketing de servicios* (Ediciones Granica (ed.)). <https://books.google.com.pe/books?id=28OgDwAAQBAJ&lpg=PA448&dq=satisfaccion en los servicios&pg=PA448#v=onepage&q=satisfaccion en los>

servicios&f=false

Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente* (S. . Editorial Elearning (ed.)).
[https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&lpg=PA1&dq=calidad de atencion&pg=PA1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&lpg=PA1&dq=calidad+de+atencion&pg=PA1#v=onepage&q&f=false)

González, C., & Manzanares, C. (2020). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 Guía de aplicación* (Editorial UNED (ed.)).
[https://books.google.com.pe/books?id=Lz0BEAAAQBAJ&lpg=PT150&dq=satisfaccion en los servicios&pg=PT150#v=onepage&q=satisfaccion en los servicios&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Lz0BEAAAQBAJ&lpg=PT150&dq=satisfaccion+en+los+servicios&pg=PT150#v=onepage&q=satisfaccion+en+los+servicios&f=false)

Hernández, A., Rojas, C., & Prado, F. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 36(4), 620–627.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (M. E. M. Griwil (ed.)).

Hidalgo, G. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018*. Escuela de Posgrado - Universidad Cesar Vallejo.

Ilzarbe, L., Mateo, R., & Sangüesa, M. (2019). *Teoría y práctica de la calidad* (S. A. Ediciones Paraninfo (ed.)).
[https://books.google.com.pe/books?id=JP6NDwAAQBAJ&lpg=PA45&dq=satisfaccion en los servicios&pg=PA45#v=onepage&q=satisfaccion en los servicios&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=JP6NDwAAQBAJ&lpg=PA45&dq=satisfaccion+en+los+servicios&pg=PA45#v=onepage&q=satisfaccion+en+los+servicios&f=false)

Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*.

Lazo-Gonzales, O., & Santivañez-Pimentel, A. (2018). *Atención de salud con calidad* (1a ed.). REP SAC.

López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario* (S. A. Ediciones Paraninfo (ed.)).
[https://books.google.com.pe/books?id=jpzODwAAQBAJ&lpg=PP1&dq=calidad de atencion&pg=PP1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jpzODwAAQBAJ&lpg=PP1&dq=calidad+de+atencion&pg=PP1#v=onepage&q&f=false)

Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación Social. Cuantitativo, sociocrítico,*

- cualitativo, complementario* (Colombia. Ediciones de la U (ed.)).
- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio* (IC Editorial (ed.)).
<https://books.google.com.pe/books?id=0VcpEAAAQBAJ&lpg=PT46&dq=satisfaccion de los servicios&pg=PT46#v=onepage&q=satisfaccion de los servicios&f=false>
- Organización Mundial de la Salud - OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*.
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural Peruana. *Revista Recien*, 9(1), 1–14.
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Peralta, R., Ruiz, C., Benítez, N., Fleitas, A., Franco, A., & Ortega, J. (2019). Vista de Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 6(1), 41–53. [https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06\(01\)41-053](https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06(01)41-053)
- Piedra, I., & Lipa, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista Sociedad Peru Med Interna*, 31(4).
- Prado, A. (2018). *Marketing industrial y de servicios* (E. Editorial (ed.)).
<https://books.google.com.pe/books?id=gG56DwAAQBAJ&lpg=PA68&dq=satisfaccion en los servicios&pg=PA68#v=onepage&q=satisfaccion en los servicios&f=false>
- Ramos, K., Podesta, L., & Ruiz, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3).
<https://doi.org/10.24265/HORIZMED.2020.V20N3.07>
- Rengifo, E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019*. Escuela de Posgrado - Universidad Cesar Vallejo.
- Riva, D. (2020). *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto. Mayo-octubre 2019*. Universidad Nacional de San Martín.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin – 2016*. Escuela de Postgrado - Universidad Cesar Vallejo.

- Torres, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente/consumidor* (Editorial IC (ed.)). [https://books.google.com.pe/books?id=aVlpEAAAQBAJ&pg=PT117&dq=satisfaccion en los servicios&pg=PT117#v=onepage&q=satisfaccion en los servicios&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=aVlpEAAAQBAJ&pg=PT117&dq=satisfaccion+en+los+servicios&pg=PT117#v=onepage&q=satisfaccion+en+los+servicios&f=false)
- Torres, R., Torres, R., & Morera, M. (2020). Calidad de la atención médica percibida en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. *Información para Directivos de la Salud (INFODIR)*, 32.
- Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A. M., Montiel, Á., Gutierrez, I., Romero, M., Loría, J., & Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254–257. <https://doi.org/10.15446/RSAP.V20N2.61652>
- Vizcaino, A., Vizcaino, V., & Fregoso, G. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte Sanitario*, 18(1), 27–36. <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>

ANEXOS

Matriz de consistencia

<p>Problema Problema principal ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021?</p> <p>Problemas secundarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021? - ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021? - ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021? - ¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021? - ¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021? 	<p>Objetivos Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. - Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. - Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. - Determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. - Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021. 	<p>Marco teórico conceptual</p> <p>Variable 1: Calidad de atención Carvajal et al. (2019) sostienen que es el grado en que los servicios de salud para los pacientes y el conjunto de individuos aumentan la probabilidad de lograr resultados sanitarios deseados y que se ajustan a los conocimientos profesionales en base a los datos probatorios. Es decir, es la percepción sobre los servicios recibidos de un centro de asistencia en salud.</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los servicios de salud Mateos (2019) indica que es la medida en que la atención de salud cumple con las expectativas que tiene el paciente, asimismo, representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de los requerimientos esenciales del individuo.</p>	<p>Hipótesis Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.</p> <p>Hipótesis secundarias Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción de los servicios de salud en la clínica Corporación Médica San Martín SAC, Tarapoto 2021.</p>	<p>Variable e indicadores</p> <p>Variable 1: Calidad de atención</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención por orden de llegada - Atención sin errores - Existencia de medicamentos - Atención rápida - Solución de problema - Respeto de privacidad - Tiempo para resolver dudas - Personal que inspira confianza - Trato amable - Información útil - Preocupación del personal - Señalización - Vestimenta apropiada del personal - Adecuado ambiente para conservación de medicamentos <p>Variable 2: Satisfacción de los servicios de salud</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento - Resultados confiables - Puntualidad - Atención correcta - Eficacia - Participación - Compromiso 	<p>Metodología</p> <p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo - correlacional</p> <p>Método de la investigación Hipotético-deductivo, analítico y estadístico</p> <p>Muestreo Probabilístico</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
--	---	--	--	---	--

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO – CALIDAD DE ATENCIÓN

Buenos (as) días (tardes), soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas y hago presente el siguiente cuestionario elaborado con el propósito de evaluar la calidad de atención en una clínica de la ciudad de Tarapoto. Por tanto, solicito que responda con total sinceridad cada una de las preguntas planteadas a continuación marcando con un aspa en el recuadro que contenga la respuesta más certera considerando el recuadro presentado a continuación:

Respuestas	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Calidad de atención		Respuestas				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad	1. ¿En la clínica lo atienden por orden de llegada?					
	2. ¿Las preguntas que realiza al personal que lo atiende son respondidas de forma adecuada?					
	3. ¿Los datos que proporciona al personal son colocados de forma correcta?					
	4. ¿La farmacia contiene los medicamentos que necesita?					
	5. ¿Los precios de las medicinas están a su alcance?					
Capacidad de respuesta	6. ¿Los colaboradores de la clínica atienden con rapidez?					
	7. ¿La atención de la clínica es eficiente?					
	8. ¿Los colaboradores han escuchado con atención su problema?					
	9. ¿Siente comodidad al momento de la atención?					
Seguridad	10. ¿El personal respeta la privacidad de su información proporcionada?					
	11. ¿Resuelven sus dudas a tiempo?					
	12. ¿El personal está calificado para el desempeño de sus funciones?					
	13. ¿¿El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza?					

	14. ¿El médico que lo atiende le da seguridad y confianza?					
Empatía	15. ¿Recibe trato cordial por parte de los servidores de salud?					
	16. ¿La clínica le proporciona información útil?					
	17. ¿El personal muestra preocupación al momento de atenderlo?					
Aspectos tangibles	18. ¿La señalización se encuentra en lugares estratégicos?					
	19. ¿El personal utiliza vestimenta apropiada?					
	20. ¿El ambiente de la farmacia es adecuado para la conservación de medicamentos?					



CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Buenos (as) días (tardes), soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas y hago presente el siguiente cuestionario elaborado con el propósito de evaluar los servicios de salud en una clínica de la ciudad de Tarapoto. Por tanto, solicito que responda con total sinceridad cada una de las preguntas planteadas a continuación marcando con un aspa en el recuadro que contenga la respuesta más certera considerando el recuadro presentado a continuación:

Respuestas	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Satisfacción de los servicios de salud		Respuestas				
		1	2	3	4	5
Confiabilidad	1. ¿La clínica cumple con sus expectativas?					
	2. ¿La información que le brindan los trabajadores es confiable?					
	3. ¿Recomendaría la clínica a otras personas?					
	4. ¿Ha observado mejoras después de recibir los servicios de salud de la clínica?					
	5. ¿El servicio que recibe es puntual?					
	6. ¿Siente comodidad cuando es atendido a tiempo?					
Validez	7. ¿Se siente acogido cuando ingresa a la clínica?					
	8. ¿Recibe atención buena de la clínica?					
	9. ¿Considera que sus requerimientos fueron resueltos con eficacia?					
	10. ¿Considera que la clínica alcanza sus propósitos?					
Lealtad	11. ¿Recibió atención personalizada por parte de los especialistas?					
	12. ¿Se siente contento con los trabajadores de la clínica?					
	13. ¿La clínica atendió sus necesidades específicas?					
	14. ¿Volvería a atenderse en la clínica?					

Validación de Instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. Ramírez García, Gustavo
 1.2 Grado académico: Doctor en Educación
 1.3 Cargo e institución donde labora: MINEDU-UCV-EPG
 1.4 Título de la Investigación: Calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en una clínica de la ciudad de Tarapoto, 2021
 1.5 Autor del instrumento: Shirley Sánchez Quintos
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad de atención

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					40	
TOTAL (PROMEDIO)					4.0	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 80%

VALORACION CUALITATIVA: 4.0

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Cumple los criterios de propiedad del instrumento.

Tarapoto 11 de octubre del 2021

Dr. Gustavo Ramirez Garcia
DNI. 01109463

Posfirma

DNI



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. Ramírez García, Gustavo
 1.2 Grado académico: Doctor en Educación
 1.3 Cargo e institución donde labora: MINEDU-UCV-EPG
 1.4 Título de la Investigación: Calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en una clínica de la ciudad de Tarapoto, 2021
 1.5 Autor del instrumento: Shirley Sánchez Quintos
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de Satisfacción

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					36	5
TOTAL (PROMEDIO)				4.1		

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 82%

VALORACION CUALITATIVA: 4.1

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Cumple los criterios de propiedad del instrumento.

Tarapoto 11 de octubre del 2021


 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463
 Posfirma

DNI



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Mg. Ayala Bustamante José Alexander
 1.2 **Grado académico:** Magister en Gestión Pública
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Jefe de Presupuesto en la Universidad Nacional de San Martín
 1.4 **Título de la Investigación:** Calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en una clínica de la ciudad de Tarapoto, 2021
 1.5 **Autor del instrumento:** Shirley Sánchez Quintos
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Calidad de atención

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					32	10
TOTAL (PROMEDIO)				4.2		

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 84%

VALORACION CUALITATIVA: 4.2

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado a la muestra correspondiente.

Tarapoto 11 de octubre del 2021


 Mg. José Alexander Ayala Bustamante
 Matrícula: 3334
 DNI: 42809268
 DNI

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Mg. Ayala Bustamante José Alexander
 1.2 **Grado académico:** Magister en Gestión Pública
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Jefe de Presupuesto en la Universidad Nacional de San Martín
 1.4 **Título de la Investigación:** Calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en una clínica de la ciudad de Tarapoto, 2021
 1.5 **Autor del instrumento:** Shirley Sánchez Quintos
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Satisfacción

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					32	10
TOTAL (PROMEDIO)				4.2		

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 84%

VALORACION CUALITATIVA: 4.2

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado a la muestra correspondiente.

Tarapoto 11 de octubre del 2021



Mg. José Alexander Ayala Bustamante
 Mag. Gd. - SCSA
 DNI: 42909268

Posfirma

DNI



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Dr. Kenneth Alberto Salas Delgado
 1.2 **Grado académico:** Doctor en Gestión Pública
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente de la UCV
 1.4 **Título de la Investigación:** Calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en una clínica de la ciudad de Tarapoto, 2021
 1.5 **Autor del instrumento:** Shirley Sánchez Quintos
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Calidad de atención

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					40	
TOTAL (PROMEDIO)					4.0	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 80%

VALORACION CUALITATIVA: 4.0

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento cumple con los elementos de aplicabilidad.

Tarapoto 11 de Octubre del 2021

Kenneth Alberto Salas Delgado
Mat 19 - 905

Posfirma

DNI: 43723515

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Dr. Kenneth Alberto Salas Delgado
 1.2 **Grado académico:** Doctor en Gestión Pública
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente de la UCV
 1.4 **Título de la Investigación:** Calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en una clínica de la ciudad de Tarapoto, 2021
 1.5 **Autor del instrumento:** Shirley Sánchez Quintos
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Satisfacción

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					40	
TOTAL (PROMEDIO)				4.0		

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 80%

VALORACION CUALITATIVA: 4.0

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento cumple con los elementos de aplicabilidad.

Tarapoto 11 de octubre del 2021



Kenneth Alberto Salas Delgado
Mat 19 - 905

Posfirma

DNI: 43723515

Fiabilidad – CALIDAD DE ATENCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	85	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,903	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	67,45	141,945	,624	,896
VAR00002	67,10	139,042	,810	,891
VAR00003	66,75	150,303	,306	,905
VAR00004	67,25	143,882	,564	,898
VAR00005	66,95	142,682	,642	,896
VAR00006	67,30	152,432	,337	,903
VAR00007	67,25	147,566	,443	,901
VAR00008	67,20	142,800	,554	,898
VAR00009	67,30	151,695	,278	,905
VAR00010	67,25	147,355	,511	,899
VAR00011	66,80	148,800	,481	,900
VAR00012	67,15	141,713	,596	,897
VAR00013	67,40	149,200	,435	,901
VAR00014	67,85	137,924	,606	,897
VAR00015	67,35	149,608	,343	,904
VAR00016	67,30	147,274	,516	,899
VAR00017	67,15	139,608	,780	,892
VAR00018	66,85	147,503	,568	,898
VAR00019	67,30	142,432	,739	,894
VAR00020	67,30	138,747	,629	,896

Fiabilidad – SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	85	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,887	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	44,35	72,871	,556	,880
VAR00002	43,95	79,945	,307	,891
VAR00003	44,75	75,882	,734	,873
VAR00004	44,40	75,095	,603	,877
VAR00005	44,30	72,011	,744	,870
VAR00006	44,85	71,924	,714	,871
VAR00007	44,45	76,471	,559	,879
VAR00008	44,30	74,642	,513	,882
VAR00009	44,20	78,168	,485	,882
VAR00010	44,00	78,000	,572	,879
VAR00011	44,65	74,555	,480	,885
VAR00012	44,20	80,589	,334	,888
VAR00013	44,45	73,945	,718	,872
VAR00014	44,45	73,945	,718	,874

Base de datos – Calidad de atención

Pacientes	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad					Empatía			Aspectos tangibles			Clasificación
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
C1	5	3	4	2	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	83
C2	4	4	5	3	2	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	77
C3	5	5	3	1	4	3	5	4	3	5	3	4	4	4	3	5	5	3	5	3	77
C4	5	3	4	2	1	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	81
C5	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	3	4	4	5	51
C6	4	5	4	3	2	3	5	3	4	4	2	4	4	2	2	3	5	4	2	1	66
C7	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	83
C8	2	3	5	2	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	87
C9	1	4	1	1	1	2	4	2	1	4	1	2	4	1	1	2	4	2	2	4	44
C10	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	3	4	4	5	51
C11	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	5	5	4	56
C12	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	3	4	4	5	51
C13	1	4	1	1	1	2	4	2	1	4	1	2	4	1	1	2	4	2	5	3	46
C14	2	3	4	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	49
C15	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	3	4	4	5	51
C16	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	84
C17	2	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	2	5	3	3	76
C18	2	1	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	41
C19	2	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	53
C20	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	5	2	2	51
C21	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	69
C22	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	3	3	5	4	3	3	2	2	59
C23	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	44
C24	1	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	47
C25	2	1	3	4	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	4	3	4	2	3	65
C26	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	49
C27	3	1	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	60
C28	4	4	5	2	3	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	84
C29	5	5	4	1	2	3	4	3	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	79
C30	5	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	88
C31	4	2	5	1	5	4	5	3	5	4	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	81
C32	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	87
C33	5	3	5	3	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	5	84
C34	4	3	5	2	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	83
C35	5	2	5	3	1	3	3	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	3	76	
C36	5	4	4	1	5	2	4	5	5	4	2	5	5	5	4	4	3	4	4	4	79
C37	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	3	3	5	4	3	3	5	5	65
C38	1	1	3	1	1	1	2	4	3	1	1	1	2	1	1	2	4	4	4	4	39
C39	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	5	4	5	56
C40	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	87
C41	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	4	57
C42	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	81
C43	4	2	4	3	2	2	3	3	4	2	1	1	2	1	1	2	3	4	4	4	52
C44	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	77
C45	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	64
C46	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	5	4	5	56
C47	5	1	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	53
C48	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	80
C49	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	5	4	5	65
C50	1	1	3	1	1	3	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	32
C51	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	61
C52	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	83
C53	3	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	46

C54	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	3	4	4	5	51
C55	1	1	3	1	1	1	2	4	3	1	1	1	2	1	1	2	4	1	2	34
C56	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	3	65	
C57	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	3	4	51	
C58	1	4	1	1	1	2	4	2	1	4	1	2	4	1	1	2	4	2	43	
C59	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	56	
C60	1	4	1	1	1	2	4	2	1	4	1	2	4	1	1	2	4	2	46	
C61	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	3	3	5	4	3	5	64	
C62	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	5	56	
C63	5	1	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	53	
C64	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	80	
C65	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	5	65	
C66	1	1	3	1	1	3	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	32	
C67	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	1	4	4	3	3	5	4	3	61	
C68	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	83	
C69	3	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	3	46	
C70	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	3	4	51	
C71	1	1	3	1	1	1	2	4	3	1	1	1	2	1	1	1	2	4	34	
C72	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	3	65	
C73	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	3	4	51	
C74	1	4	1	1	1	2	4	2	1	4	1	2	4	1	1	2	4	2	43	
C75	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	56	
C76	1	4	1	1	1	2	4	2	1	4	1	2	4	1	1	2	4	2	46	
C77	5	2	5	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	84	
C78	4	3	4	1	1	4	2	4	5	5	2	4	4	5	4	5	4	5	76	
C79	4	3	4	3	2	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	83	
C80	2	3	5	2	3	4	3	5	2	4	3	4	4	5	4	4	5	5	76	
C81	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	91	
C82	3	4	4	1	1	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	77	
C83	5	5	4	2	2	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	84	
C84	4	5	5	3	2	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	83	
C85	5	4	5	4	1	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	85	

Base de datos – Satisfacción de los servicios de salud

Pacientes	SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD														Clasificación
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
C1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	5	2	27
C2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	5	2	24
C3	1	3	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	4	5	41
C4	1	2	4	2	1	1	2	4	1	2	4	1	3	1	28
C5	1	1	1	1	2	1	4	5	5	5	5	5	4	5	40
C6	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	5	2	34
C7	4	5	4	3	2	3	4	2	4	4	2	2	4	4	43
C8	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	5	2	28
C9	4	4	2	4	3	3	2	1	2	2	1	1	5	2	34
C10	1	4	1	1	1	2	4	5	5	5	5	5	4	5	43
C11	4	2	2	2	2	2	2	4	1	2	4	1	4	1	32
C12	4	2	2	3	3	2	4	5	5	5	5	5	4	5	49
C13	1	1	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	24
C14	1	4	1	1	1	2	4	2	4	4	2	2	3	4	31
C15	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	30
C16	2	2	3	2	2	1	4	2	3	4	2	3	4	3	34
C17	4	4	5	4	5	3	4	1	2	4	1	1	2	2	40
C18	2	5	3	5	4	4	1	2	2	1	2	2	5	2	38
C19	2	1	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	28
C20	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	5	1	26
C21	4	2	2	3	3	2	4	1	2	4	1	1	3	2	32
C22	4	3	4	4	3	4	1	2	2	2	2	2	4	2	37
C23	1	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	32
C24	2	1	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	46
C25	2	3	3	3	2	2	3	4	5	4	4	5	2	5	42
C26	3	1	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	33
C27	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	45
C28	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	3	2	37
C29	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	29
C30	1	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	4	31
C31	2	1	3	4	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	40
C32	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	31
C33	3	1	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	41
C34	1	1	3	1	1	1	2	4	3	1	1	1	2	3	22
C35	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	4	31
C36	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	57
C37	1	4	4	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	25
C38	2	3	2	4	3	3	3	5	4	3	3	4	1	4	40
C39	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	3	2	37
C40	1	1	3	1	1	1	2	4	3	1	1	1	2	3	22
C41	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	31
C42	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	58
C43	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	38
C44	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	56
C45	4	2	4	3	2	2	3	3	4	2	1	1	2	4	33
C46	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	50
C47	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	3	2	37
C48	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	31
C49	5	1	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	33
C50	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	53
C51	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	39
C52	1	1	3	1	1	3	1	3	2	1	1	2	1	2	21
C53	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	3	2	37

C54	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	52
C55	3	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	4	31
C56	3	1	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	4	32
C57	1	1	3	1	1	1	2	4	3	1	1	1	2	3	22
C58	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	42
C59	5	4	4	3	3	4	3	5	5	3	4	4	5	5	52
C60	4	4	3	4	4	5	5	5	3	2	5	5	5	3	54
C61	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	59
C62	5	4	5	4	3	4	4	5	5	2	4	5	4	5	54
C63	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	56
C64	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	60
C65	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	48
C66	2	3	5	3	4	2	1	5	4	5	4	4	4	4	46
C67	2	4	4	4	5	2	3	4	5	4	5	5	5	5	52
C68	5	5	5	5	4	3	2	3	5	4	5	5	5	5	56
C69	5	3	5	3	5	3	2	4	4	5	4	4	4	4	51
C70	4	2	4	2	5	4	2	5	5	5	3	4	3	5	48
C71	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	53
C72	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	58
C73	5	3	2	3	4	2	3	5	5	5	3	5	3	5	48
C74	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	2	5	2	5	55
C75	4	5	2	5	5	2	5	5	4	3	4	4	4	4	52
C76	3	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	55
C77	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	50
C78	4	3	4	5	5	5	3	4	2	1	5	4	5	2	50
C79	5	2	3	4	5	4	4	5	2	3	4	5	4	2	50
C80	5	4	3	5	4	5	5	4	3	2	3	5	4	3	52
C81	5	3	2	5	5	5	3	5	3	2	4	4	5	3	51
C82	5	5	2	4	4	4	2	5	4	2	5	5	5	4	52
C83	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	3	52
C84	5	5	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	3	58
C85	5	3	5	4	4	2	3	4	2	3	5	5	5	2	50

CARTA DE AUTORIZACIÓN

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CARGO

SOLICITO: Permiso para realizar
Trabajo de investigación-Tesis

SEÑOR: **MG. JONATHAN LEE AREVALO PINCHI**
ADMINISTRADOR CORPORACIÓN MÉDICA SAN MARTÍN SAC

Yo, Shirley Sánchez Quintos, identificado con DNI N° 72653151, con domicilio en Psje. 06 de Setiembre N° 200 del distrito de Tarapoto, Provincia y Departamento de San Martín. Actualmente bachiller de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas sede Tarapoto, con código de alumno N° 2014225261.

Por medio de la presente, respetuosamente me apersono, es grato saludarlo cordialmente y al mismo tiempo solicitarle a usted permiso para realizar trabajo de investigación (Tesis) titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA CLÍNICA CORPORACIÓN MÉDICA SAN MARTÍN SAC, TARAPOTO 2021”; en la entidad que lidera. Esto con el fin para optar el grado académico de Licenciado en la carrera mención.

Utilizando para ello, el instrumento de investigación “Cuestionario”, la cual tiene como finalidad de determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción de los servicios de salud en la Clínica Corporación Médica San Martín SAC, TARAPOTO 2021.

Anexo:

- Copia de bachiller emitido por la Universidad Alas Peruanas, en la cual se valida mi grado de instrucción para poder realizar la investigación.

POR LO EXPUESTO, Ruego a usted acceder a mi solicitud

Tarapoto, 12 de abril de 2022



SHIRLEY SANCHEZ QUINTOS
DNI: 72653151

CONSTANCIA

El Administrador de la Corporación Médica San Martín SAC

HACE CONSTAR:

Que el (la) bachiller Shirley Sánchez Quintos, con DNI N° 72653151, de la escuela profesional de **Administración y Negocios Internacionales** de la Universidad Alas Peruanas Filial Tarapoto, está **autorizado** a realizar la investigación titulada **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA CLINICA CORPORACIÓN MÉDICA SAN MARTÍN SAC, TARAPOTO 2021”** en el presente año, tal como consta en el título de la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.



Mg. Jonathan Les Arévalo Pinchi
ADMINISTRADOR

Tarapoto, 12 de abril de 2022



UAPEN LA UAP
TÚ ERES PARTE
DEL CAMBIO**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU
IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Datos Generales

Nombre de la Organización	RUC: 20531457529
CORPORACIÓN MÉDICA SAN MARTÍN SAC	
Nombre del titular o Representante legal:	
Nombre y Apellido	DNI:
JONATHAN LEE ARÉVALO PINCHI	42119784

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 4.6°, del Código de Ética en Investigación de la Universidad Alas Peruanas (*), autorizo (), no autorizo () publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en el cual se lleva la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA CLINICA CORPORACIÓN MÉDICA SAN MARTÍN SAC, TARAPOTO 2021	
Nombre del Programa Académico: PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO(a) EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	
Autor: Nombre y Apellido	DNI:
SHIRLEY SÁNCHEZ QUINTOS	72653151

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorios Institucional de la UAP, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en abierto que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Firma:



Mg. Jonathan Lee Arévalo Pinchi
ADMINISTRADOR

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en investigación de la Universidad Alas Peruanas- Artículo 4.6°, Los resultados de Investigación deben ser publicables en revistas científicas, así como, su difusión en el Repositorio Institucional de la Universidad, excepto en el caso en que sean conducentes al registro de marcas y patentes.