



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de posgrado

Tesis

“SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE PACIENTES EN LOS CENTROS DE
PRODUCCIÓN DE LA ESCUELA DE TECNOLOGÍA MÉDICA, UNIVERSIDAD
WIENER, 2020”

PARA OPTAR EL GRADO DE

MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD

Presentado por:

Bachiller: VALENZUELA MARTÍNEZ, STEFANY SARAGOZA

Código ORCID: 0000-0002-8659-1387

LIMA – PERÚ

2021

Tesis

“SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE PACIENTES EN LOS CENTROS DE
PRODUCCIÓN DE LA ESCUELA DE TECNOLOGÍA MÉDICA, UNIVERSIDAD
WIENER, 2020”

Línea de investigación

Economía, Empresa y Salud

Asesor(a)

Mg. Diaz Del Olmo Fernando

0000-0002-0658-4989

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi abuela Emma Dolores, quien desde el cielo se llena de alegría por mis triunfos, a mis 2 amados hijos Gabriel y Miguel, por quitarles un poco del tiempo que debería haberles brindado, a mi esposo Beker, por su paciencia y sobre todo por apoyarme en esta y en todas las metas que nos proponemos, a mis padres por inculcarme el sentido del valor a los estudios, a mis 3 hermanos, quienes también se llenan de alegría con cada meta y sueño alcanzado.

Índice	
DEDICATORIA.....	3
RESUMEN.....	6
Abstract.....	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO I: EL PROBLEMA	9
1.1. Planteamiento del problema.....	9
1.2. Formulación del problema	10
1.2.1 Problema general	10
1.2.2. Problemas específicos	10
1.3 Objetivos de la investigación.....	11
1.3.1. Objetivo general	11
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación	12
1.5 Limitaciones de la investigación	13
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes de la investigación.....	13
2.2. Bases teóricas	19
2.2.1 Calidad en servicios de salud.....	19
2.3. Formulación de Hipótesis	22
2.3.1. Hipótesis general	22
2.3.1. Hipótesis específicas.....	22
2.4. Operacionalización de variables e indicadores	23
2.5. Definición de términos básicos.....	25
2.5.1 Expectativa:	25
2.5.2 Tiempo.....	25
2.5.3 Opinión	25
2.5.4 Marketing Interno	25
2.5.5 Información	26
2.5.6 Incentivos.....	26
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	26
3.2. Diseño de la investigación	26

3.3. Población y muestra	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.4.1 Descripción de Instrumentos.....	28
3.4.2 Validación de Instrumentos.....	29
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	29
3.6. Aspectos éticos	29
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	30
4.1 Procesamiento de datos: Resultados	30
4.1.1 Análisis descriptivo	30
4.1.2 Prueba de Hipótesis.....	31
4.2 Discusión de Resultados	40
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
5.1 Conclusiones.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	53
Anexo 1	53
Matriz de Consistencia	53
Anexo 2: Instrumento 1.....	59
Anexo 3: Instrumento 2.....	62
Anexo 4: Validez del Instrumento	65
Anexo 5: Formato de Consentimiento informado	66
Anexo 6: Carta de aprobación de la Institución para la recolección de datos	68

RESUMEN

La presente tesis, tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020. La metodología de investigación obedece a un enfoque cuantitativo, de tipo Aplicado y transversal, nivel Descriptivo-Correlacional, diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 62 pacientes atendidos en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica Universidad Norbert Wiener en el año 2020, Lima - Perú. Para recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta. Para la variable Satisfacción del servicio se elaboró y validó un instrumento en base a la norma ISO 9001:2008, y para la variable fidelización también se elaboró y se validó un instrumento mediante la literatura encontrada relacionada a la variable y a los antecedentes. Para el análisis de datos se empleó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Obteniéndose así, que existe una correlación (nivel de significancia 0,000) entre la Satisfacción del servicio y la fidelización los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020, resultado que hace concluir que mientras mayor sea la satisfacción servicio brindado, más alta será la fidelización de los pacientes.

Abstract

The present thesis aimed to determine the relationship between service satisfaction and patient loyalty in the production centers of the Wiener University School of Medical Technology, 2020 period. Methodology used for the present investigation follows a quantitative approach, applied and cross-sectional type, Descriptive-Correlational level, non-experimental design. Sample consisted of 62 patients treated in the production centers of the Norbert Wiener University School of Medical Technology in 2020, Lima - Peru. Information was collected by a survey. For the variable Service satisfaction, an instrument was developed and validated based on the ISO 9001: 2008, and for the loyalty variable, an instrument was used and validated through the literature and found related to the variable and its antecedents. For data analysis, the SPSS program (Statistical Package for the Social Sciences) was used. Obtaining that there is a correlation (significance level 0.000) between Service Satisfaction and patient loyalty in the production centers of the Wiener University School of Medical Technology, period 2020, a result that leads to the conclusion that greater satisfaction of the service provided, higher loyalty of the patients.

INTRODUCCIÓN

Siempre se ha hablado de calidad como un compromiso y estándar para el servicio, cuyo concepto ha ido evolucionando con el pasar del tiempo, al hablar de calidad hablamos también de satisfacción por parte del usuario con respecto al servicio brindado, además como parte de una propuesta de valor integral enfocada en el usuario, permitiéndonos conocer mejor sus necesidades y expectativas, contribuyendo así a la gestión de una empresa; aplicando todo este conocimiento, específicamente en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la universidad privada Norbert Wiener, vi la necesidad de medir la satisfacción de los pacientes atendidos en los mencionados centros de atención con la finalidad de relacionarlo con su fidelización, y así evidenciar los diferentes aspectos que intervienen tanto para la satisfacción y como para la fidelización de pacientes.

En el presente trabajo de investigación, se va a dar a conocer cómo la satisfacción de un paciente y una buena gestión llevan a la fidelización o no de una población, aspecto de suma importancia para el crecimiento de un centro de producción o de cualquier entidad prestadora de servicio. Para la medición se utilizaron instrumentos validados fácilmente aplicables para organizaciones con similar rubro, brindando así resultados confiables para una buena toma de decisiones.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Uno de los aspectos que el paciente más valor le da en el momento de la atención en un centro de salud, es la búsqueda de una cura para su enfermedad, por supuesto para esto siempre la calidad debe ir acompañada en su atención, la constitución de la OMS afirma que “el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano” ⁽¹⁾

No obstante, existen diversas formas en cómo el paciente percibe su satisfacción de la atención, ya que cada ser humano tiene diferente forma de analizar la realidad o la problemática del momento.

Existe un alto índice de insatisfacción por empatía, evidenciado en las evaluaciones de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Encuestas nacionales realizadas a público asegurado, muestran un alto porcentaje de insatisfacción por diversos resultados: “demora en la atención, maltrato en la atención, falta de medicamentos, incumplimiento en la programación de citas, problemas para su atención como asegurado, médico o personal no acudió a su turno, el seguro no cubre todas las especialidades, no se respetó la privacidad, le realizaron algún cobro no advertido, y otros” ⁽²⁾.

En el ámbito privado, puede que el escenario cambie, como en el caso de los pacientes que se atienden en los centros de producción de la escuela de tecnología médica de la universidad Wiener, los cuales son alumnos y/o familiares de los mismos, que pagan por el servicio, es por ello que tal vez son más exigentes en su atención, dentro de esto sobre todo en la rapidez en la entrega de resultados, que en muchas ocasiones no se cumple con ello por diversos motivos.

En la actualidad, hablar de fidelización en los establecimientos de salud, es hablar sobre una realidad de, niveles obsoletos de automatización de equipamiento, sistematización y carecer de estandarización de los servicios médicos, lo más cercano a un trabajo de fidelización en el sector privado es la utilización de encuestas de calidad

de atención, por lo que no se podría hablar de la implementación un verdadero programa de fidelización de pacientes a futuro. Otro aspecto a tomar en cuenta es que no sólo se debe aumentar la cantidad de pacientes atendidos, sino también enfocarse en la retención de dichos pacientes, por ello una gestión de fidelización bien hecha dará como consecuencia la retención oportuna del paciente ⁽³⁾.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál será la relación entre la satisfacción del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál será la relación entre la Expectativa del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020?

¿Cuál será la relación entre el Tiempo y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020?

¿Cuál será la relación entre los aspectos tangibles y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020?

¿Cuál será la relación entre la Calidad del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la Expectativa del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Identificar la relación entre el Tiempo y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Identificar la relación entre los aspectos tangibles y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Identificar la relación entre la calidad del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

1.4. Justificación y viabilidad de la investigación

En las últimas décadas, se han realizado cada vez con mayor frecuencia investigaciones que tienen como temática principal la medición de la calidad de los sistemas de salud públicos y privados, en un enfoque desde la perspectiva del usuario, cliente o paciente, incluyendo en la evaluación el tipo de atención de salud percibida o la evaluación completa del sistema de salud en general. Conocer o captar los resultados de los estudios sobre los sistemas de salud desde la perspectiva de sus clientes o pacientes es muy provechoso, es de mucha importancia y se puede decir que es crucial para la supervivencia de la entidad, ya que un paciente satisfecho tiene una mejor adherencia al tratamiento y estará presto a colaborar con todo el proceso de atención, lo que ayuda a controlar, por lo tanto, costos relacionados al servicio brindado. En el estudio realizado en Perú, encuesta nacional de Satisfacción de usuarios de salud (Ensusalud) en el año 2016, se obtuvo una satisfacción del 73,9% a nivel nacional. Sin embargo, los aspectos como manifestar una enfermedad considerada crónica, tener una lengua materna de origen nativo o vivir en lugares considerados de aglomeraciones poblacionales se relaciona directamente con una menor satisfacción. Por ello, es recomendable ahondar en el estudio de factores que conllevan a una baja satisfacción con la atención realizada por el MINSA, teniendo en cuenta que este sistema de salud abarca a la mayor población peruana, por lo tanto, la mayor oferta de servicio de salud. ⁽²⁶⁾

Mediante el presente trabajo de investigación se realizarían mejoras en la infraestructura, en la gestión de recursos materiales, implementación de nuevas pruebas, innovación tecnológica y gestión de recursos humanos. Asimismo, este trabajo de investigación aportará nuevas directivas en las herramientas de calidad, como análisis FODA, árbol de problemas, control estadístico de procesos, gestión de proyectos, todo ello para cumplir con los estándares de calidad de la acreditación internacional ISO 9001:2015 de la Universidad Wiener. ⁽⁴⁾

1.5 Limitaciones de la investigación

Este trabajo de investigación se realizará en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, Centro de análisis clínicos y el centro de Terapia Física y Rehabilitación.

Incluirá únicamente a los pacientes atendidos en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica.

Únicamente se tomarán en cuenta los aspectos de satisfacción que estén relacionados con las Expectativas y las percepciones.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Horna (2018), en su estudio “Calidad de servicio y fidelización del usuario externo del Instituto Peruano de Neurociencias, Lima – 2018”, Perú.

En esta investigación se estableció como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la fidelización del usuario externo del Instituto Peruano de Neurociencias, Ciudad de Lima, en el año 2018. El autor se decidió por el enfoque cuantitativo, con un tamaño de muestra obtenida de manera no probabilística, la cual fue de 67 pacientes atendidos en el Instituto Peruano de Neurociencias. En cuanto a, a la variable calidad de servicio, utilizó como instrumento de medición, a la encuesta, para cuya elaboración se basó en el modelo Servperf, para la fidelización, en la teoría de Alcaide. Como resultados, se obtuvieron diferentes análisis, principalmente que existe correlación positiva media, ya que el valor de p fue de 0.278, evidenciándose así la relación entre sus variables del objetivo principal, por lo que se pudo concluir que, mientras más alta se brinde la calidad de servicio, mayor será la fidelización del cliente o paciente. ⁽⁵⁾

Redhead (2015), en la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”, Perú.

Redhead planteó como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013. Este estudio fue de naturaleza cuantitativa se realizó bajo el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Así como también le dio uso al cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE) para medir satisfacción del usuario. La muestra con la que trabajó fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. Como resultado en esta tesis, el 73% (231 personas) que asiste al centro de salud “Miguel Grau” son mujeres y el 27% (86 personas) son hombres, el 66% de encuestados indican que la Fiabilidad es Regular y el 3% señalan que es de nivel alto. Así como también el 46% de encuestados consideran que la calidad médica es de nivel Regular y el 35% aseveran que es de nivel Alto; Concluyéndose así la existencia de una relación directa y significativa entre las dos variables principales del objetivo principal, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. ⁽⁶⁾

Sarrazola (2015), en el estudio “Satisfacción de los pacientes atendidos en clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia”, Colombia.

El estudio tuvo como objetivo describir la satisfacción de los pacientes respecto a la atención recibida por el servicio de odontología, en las sedes clínicas denominadas del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Cooperativa de Colombia en su Sede Medellín, Envigado. Este estudio es de tipo observacional, descriptivo y transversal. El autor calculó una muestra de 188 pacientes, para ello, encuestaron al azar a los pacientes atendidos en la facultad de odontología de la Universidad Cooperativa de Colombia. A través de un análisis univariado obtuvo como resultados: 188 pacientes participantes, 128 de sexo femenino, de edad promedio de 34 años. El total de la población atendida informó que recibió un buen trato por parte del estudiante, docente y auxiliar de clínica. Así como también consideraron que fue solucionado el motivo por el cual asistieron a la consulta. El 95,7% de los pacientes

volvería a atenderse y el 99% estaba de acuerdo en recomendar el servicio de odontología. La opinión de los pacientes respecto a las instalaciones físicas de la entidad fue calificada como buena de forma general pero analizando de forma específica los puntos fueron: higiene e iluminación 97%, orden 96% y ventilación 83%. Sin embargo, el 3.2% del total calificó a la privacidad como malo. El autor concluyó que los pacientes atendidos en la clínica integral del adulto quedaron satisfechos con la atención recibida y su motivo de consulta fue resuelto, la mayoría retornaría al servicio, y recomendaría el mismo a otras personas, además, emitieron una opinión calificada como excelente respecto a las relaciones interpersonales. ⁽⁷⁾

Costa y Murga (2017), en la tesis “Calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente. Laredo, 2017”, Perú ⁽²⁰⁾.

La tesis tuvo como objetivo principal determinar si existe una relación entre la calidad de la atención en el servicio de odontología con la fidelización del paciente en el distrito de Laredo, año 2017. El nivel de este estudio fue Descriptivo correlacional, con diseño no experimental; en cuanto a la muestra trabajada, calcularon 240 personas, conformado por adultos jóvenes de 18 años en adelante, de ambos sexos, que recibieron atención durante el año 2017, en los consultorios odontológicos del MINSA, EsSalud y Clínicas o Consultorios privados. Como instrumentos de medición, los tesisistas usaron una encuesta en escala unidimensional de fidelización del paciente, que constaba de 7 ítems y el cuestionario en escala multidimensional SERVQUAL; como resultados obtuvieron que, un aumento proporcional de pacientes atendidos en el servicio de odontología del distrito de Laredo calificaron a la variable calidad de atención con el adjetivo de Buena, específicamente un 50,4% y la Fidelización del paciente con un valor alto, el cual fue de 86,3%, ambas variables se relacionaron muy significativamente, ya que el valor de p resultó menor a 0,001. Concluyeron así, que la fiabilidad inherente a la calidad de la atención se relaciona muy estrechamente con la fidelización del paciente en el mencionado distrito en el año 2017.

Martínez (2015), en la tesis “Relación del Servicio de Atención al Paciente con la Fidelidad al Sector Hospitalario Privado de Tegucigalpa”, Honduras.

En la tesis cuyo objetivo fue determinar la influencia que tienen los servicios prestados y la calidad brindada en los hospitales privados de nivel de complejidad tipo II con respecto a la fidelidad del paciente. Su enfoque fue cuantitativo, correlacional de diseño no experimental, transversal. Su muestra fue de 35 pacientes de 5 hospitales privados de la ciudad de Tegucigalpa, 18 fueron pacientes mujeres y 17 pacientes hombres entre las edades más representativas de 18 a 30 años; dentro de los resultados obtuvieron que el 34.3% consideran que el servicio que se les brindó, esta entre excelente y bueno y un 17.1% calificaron que el servicio es muy bueno, un 11.4% lo califica como regular y un 2.9% lo considera malo. En relación a la preferencia por el cual se hace uso de los hospitales se consideró, si era por la calidad que le brinda, un 48.6% siempre consideraban esa razón, un 40% lo considera a veces, y un 11.4% nunca. Se concluyó que existe una correlación positiva en relación del servicio de atención al paciente y la fidelidad en el sector hospitalario privado de Tegucigalpa. Por lo tanto, los servicios prestados y la calidad brindada influyen mucho con la fidelidad del paciente. Por otro lado, cabe señalar que la calidad de atención al paciente es la variable que más influye sobre la recomendación boca a boca. ⁽⁸⁾

Jinez (2016), en el estudio “evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio clínico Dayana”, Ecuador

Es un estudio de tipo transversal descriptivo observacional con un enfoque mixto, centrado en los criterios de 366 usuarios externos conformado dentro de ello por 351 pacientes y 15 médicos considerados como usuarios externos, con respecto a la calidad de atención y los servicios que percibieron del laboratorio “Dayana”. Comprendido principalmente por 3 etapas: Primero fue el diseño propiamente de las encuestas, para luego la aplicación y finalmente el análisis de los datos obtenidos. Obtuvieron como resultados una evidente asociación positiva entre los criterios de calificación brindados por los tipos de usuarios, un porcentaje de 80% de los médicos calificó de Muy bueno a cada una de las variables, las cuales fueron subdivididas en:

la calidad de atención, la presentación del personal, conocimiento, amabilidad y tiempo de atención. Mientras que, el 74 – 91% de los pacientes optaron por el Muy bueno. Así mismo, ambos tipos de usuarios calificaron de altamente satisfactoria y satisfactoria la entrega de resultados. Adicionalmente, entre las principales opciones de motivos para volver a atenderse que eligieron los dos tipos de usuarios fueron: Confiabilidad 100% por parte de los médicos y 281 (81%) por parte de los pacientes, y en segundo lugar por el precio de los exámenes 73% por parte de los médicos, y 51% por parte de los pacientes. ⁽²¹⁾

Rodríguez (2016), en el artículo “Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud”, Cuba

El artículo tuvo como objetivo el proponer un procedimiento para medir el nivel de servicio en la atención primaria de salud y su implicancia en la satisfacción de sus pacientes, para el cálculo del nivel de servicio, el autor aplicó una encuesta a los pacientes entre las edades de 15 y 60 años que acudieron a la consulta externa del policlínico Universitario “Carlos Verdugo”, operacionalizando así el término nivel de servicio, estableciendo los componentes que lo conforman y vías para medirlo a través del uso de indicadores. El procedimiento general de la investigación estuvo compuesto por cinco fases: Primero la familiarización, luego la identificación de los componentes del servicio, establecimiento de indicadores por cada componente, y finalmente el cálculo del nivel de servicio. Tuvo una población de 15590, tamaño de muestra 99 pacientes, obtuvieron como coeficiente de Cronbach 0.72, por lo cual su instrumento es seguro y fidedigno; para la medición del nivel de servicio utilizaron Microsoft Excel, en donde calcularon las modas de las puntuaciones dadas a cada indicador. Como resultado de todo el proceso, se concluye que los consultorios del policlínico antes mencionado, con acreedores de un nivel de servicio medianamente adecuado. Mediante una buena reflexión sobre los niveles de atención en el servicio, y realizándolo de forma periódica, las instituciones de Atención Primaria de salud, se retroalimentan con el fin de establecer o modificar su sistema de gestión, relacionados con el paciente, para ganar un grado más de satisfacción en los servicios que la entidad ofrece. ⁽²³⁾

Los servicios de salud tienen una posición distinta entre los diversos servicios debido a la alta participación y el riesgo, naturaleza de la misma. Si bien, la gran cantidad de hospitales públicos y privados existentes en todo el país, se encuentra que muchos hospitales gubernamentales no pueden brindar servicios de calidad a los pacientes. El principal problema de los hospitales es que no son capaces de brindar un servicio de calidad basado en las necesidades y expectativas de los pacientes. Uno de los principales problemas es la falta de un tratamiento médico adecuado y oportuno a los pacientes. Los otros problemas no son disponibilidad de instalaciones médicas, médicos, enfermeras y empleados competentes inadecuados, etc.

Interacción positiva entre un médico y un paciente es generalmente reconocido como el más importante requisito previo para la satisfacción del paciente y la satisfacción del paciente se considera un requisito fundamental para el establecimiento de relaciones a largo plazo entre una institución de salud y los pacientes

Pahuara R. y Perdomo G. (2018). En la tesis “Calidad de Servicio y fidelización del usuario externo que acude a la farmacia del centro de salud Bellavista – Callao”. Perú

La tesis formuló el objetivo, establecer la relación entre la calidad de servicio y la fidelización del usuario externo que acude a la farmacia del centro de salud Bellavista-Callao durante el mes de noviembre 2018. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo y diseño no experimental, transaccional descriptivo – correlacional, cuya muestra fue de 356 usuarios externos aplicando un muestreo probabilístico aleatorio simple, como instrumento tuvieron la escala de calidad de servicio y la escala de fidelización; como resultado obtuvieron que existe una relación directa, débil y significativa entre la calidad de servicio de manera global y la fidelización del usuario externo, con un valor de $p=0.000$. Analizando por dimensiones se evidencia una relación directa y significativa entre la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía con la fidelización, Concluyendo así la estrecha relación entre directa débil y significativa entre la calidad de servicio y la fidelización del usuario externo que se atiende en la farmacia del centro de salud Bellavista – Callao.⁽²⁴⁾

García D. y Guillinta E. (2017) En la tesis “Nivel de Satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación”. Perú

La tesis de García D. y Guillinta E. tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos por el servicio de fisioterapéutica en el Departamento de la unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación (INR) en Lima, Perú; así como también la descripción de características sociodemográficas, académicas y clínicas. Es un estudio descriptivo, transversal; el tamaño de la muestra la calcularon por medio de EPIDAT, importante recalcar que consideraron a pacientes de ambos sexos mayores de 18 años, que hayan ejecutado más del 80% de las sesiones fisioterapéuticas y quienes se comprometieron voluntariamente participar en la investigación, no incluyeron a pacientes con alguna discapacidad, el instrumento que emplearon fue el cuestionario SERVQUAL modificado validado para su uso en salud, cuya estructura fue conformada por 22 preguntas sobre percepciones, distribuidas en 5 dimensiones de calidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles. Recolectaron 280 pacientes. Obtuvieron como resultado, que el nivel de satisfacción en general en los pacientes fue de 76.4% y la insatisfacción global fue de 23.6%, en cuanto a dimensiones, encontraron mayor satisfacción en elementos tangibles (78,8%), seguido de seguridad (77,9%), empatía (76,3%), fiabilidad (67.6%) y capacidad de respuesta (55,0%). Por lo tanto, concluyeron que, de acuerdo a la satisfacción obtenida global de 76,4%, el cual consideraron “aceptable”. Y la dimensión con mayor satisfacción fueron los elementos tangibles, ya que consideran tener una buena infraestructura, equipamiento moderno y personal capacitado. ⁽²⁵⁾

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Calidad en servicios de salud

Calidad

Para la investigación sobre satisfacción del paciente respecto a la calidad el servicio es necesario dar una revisión al término calidad, cuyo concepto ha evolucionado con

el pasar el tiempo, convirtiéndose así en aspecto casi obligatorio para la competitividad en la atención de un paciente.

Para Donabedian; uno de los más importantes estudiosos que han aportado a la calidad en salud, la define así: “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”.⁽⁹⁾

Así como también, no podemos dejar de mencionar que en la ISO 9000:2015 define la calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.⁽¹⁰⁾

Calidad de atención

Según la OMS, la calidad de atención es el “conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la 3,4 máxima satisfacción del usuario”⁽¹¹⁾

Satisfacción del usuario

Según Morales S. y Hernández la satisfacción del usuario es la captación de complacido que va de acuerdo a una visión comportamiento del consumo, ya que la reacción del sujeto es consecuencia del tratamiento de la información y de la valoración del desempeño que tiene asignada un bien de consumo o servicio. (Morales S. y Hernández, 2014)⁽¹²⁾

Giese & Cote plantean que es posible reconocer tres componentes generales en la satisfacción: como respuesta (emocional, cognitiva y/o comportamental); como respuesta en determinado aspecto (expectativas, producto, experiencia del consumo, etc.) y por último como respuesta en un momento en especial (después del consumo, después de la elección, basada en la experiencia acumulada, etc). Posteriormente a esto, se podría decir que ya se cuenta con una primera aproximación al término de satisfacción, al comprenderla como una respuesta obtenida en el individuo bajo un

contexto determinado en un momento, también, particular (Giese & Cote, 2000 en Mora C. 2011)⁽¹³⁾

Rodríguez S. indica que “La satisfacción del cliente es un componente esencial para incrementar la competitividad de las organizaciones y solo se logra con la identificación de sus necesidades y expectativas, además de conocer qué factores de calidad son más relevantes para satisfacerlos” ⁽²³⁾

La fidelización del Paciente

Según Rodas ⁽³⁾, Es el fenómeno por el cual una población determinada continúa fiel a la adquisición de un producto de una marca precisa de forma continua, consiguiendo así una relación que se mantiene el tiempo. Es así que esta definición aporta un horizonte para las nuevas estrategias de gestión.

El elemento conductual de la fidelización o lealtad apunta a la forma de cómo se evidencia, el regreso o reingreso al lugar donde recibió el servicio, incremento de nichos de mercado o un lugar en el mismo. La fidelidad de comportamiento o conducta es evaluada mediante el número de pedidos de servicio, como un patrón de solicitud de compras, que es consecuencia de la satisfacción del paciente por el servicio prestado. (Steyn, Pitt, Strasheim, Boshoff y Abratt, 2010) ⁽²⁰⁾.

Centros de producción de la universidad Privada Norbert Wiener

Según la Escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, los centros de producción son unidades de producción dedicados a los Análisis clínicos y a la Terapia Física de pacientes colaboradores de la corporación Wiener, alumnos y familiares de los mismos, cuyo principal propósito es la atención personalizada basada en la calidad, precisión y calidez, así como también cuenta con áreas disponibles para los alumnos tesisistas, en donde pueden desarrollar sus tesis en las carreras de Tecnología Médica en Laboratorio Clínico y Terapia Física.⁽³³⁾

Marketing Interno

Según los autores Rafiq y Ahmed, sostienen que existes tres etapas para la construcción del término Marketing Interno, la primera etapa fue caracterizada por la

motivación y satisfacción del colaborador o empleado de la entidad, la segunda se enfatiza en la satisfacción del cliente interno para que alcance los objetivos de la empresa. Y la última etapa, ahonda en que la implantación y gestión de cambios organizacionales. ⁽³⁴⁾

Experiencia de usuario

“La experiencia de usuario son las percepciones y respuestas de una persona como resultado del uso o de la anticipación del uso de un producto, sistema o servicio. [...] La experiencia de usuario incluye todas las emociones, creencias, preferencias, percepciones, respuestas físicas y fisiológicas, comportamientos y logros de los usuarios que ocurren antes, durante y después del uso.” ⁽³⁵⁾

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

La satisfacción del servicio genera una mayor fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

2.3.1. Hipótesis específicas

Existe una relación entre la Expectativa del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Existe una relación entre el Tiempo y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Existe una relación entre los aspectos tangibles y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Existe una relación entre la calidad del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

2.4. Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición operacional	Dimensión	Tipo	Escala	Indicador
La satisfacción del servicio	Como el conjunto de características técnicas, científicas, humanas y materiales que debe tener la atención a los usuarios para satisfacer sus expectativas (Ministerio de Salud del Perú, 2014)	1. Expectativas del servicio 2. Tiempo 3. Aspectos tangibles 4. Calidad 5. Opinión del usuario	Cuantitativa	Ordinal	1. Expectativas del servicio: Preguntas de 1 al 6. 2. Tiempo: Preguntas del 7 a 9. 3. Aspectos tangibles: Preguntas del 10 al 13. 4. Calidad: Preguntas del 14 al 18. 5. Opinión del usuario:
La fidelización de los pacientes en los centros de producción	Es una estrategia en marketing, que busca que un determinado público o población, continúe fiel en la compra de un producto de una marca concreta de forma ininterrumpida, consiguiendo así una relación cliente/entidad estable y duradera. (Rodas, 2014)	Marketing interno Comunicación Información Experiencia del usuario	Cuantitativa	Ordinal	Marketing interno: Preguntas del 1 al 6. Comunicación: Preguntas del 7 al 15. Información: Preguntas del 16 al 24 Experiencia del usuario: Preguntas del 17 al 29.

2.5. Definición de términos básicos

2.5.1 Expectativa:

Según Marrugo M.y Perez B. La expectativa “es la convicción que posee la persona de que el esfuerzo con que trabaje producirá el efecto deseado. Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de sí misma: Si la persona considera que posee la capacidad para lograr el objetivo le asignará al mismo una expectativa alta; en caso contrario, le asignará una expectativa baja. Las expectativas son medidas con una variación entre 0 y 1” ⁽¹⁴⁾

2.5.2 Tiempo

Según la RAE, es la magnitud física que permite organizar la secuencia de los sucesos estableciendo un pasado, un presente y un futuro, y cuya unidad en el sistema internacional es el segundo. ⁽¹⁹⁾

Cabe recalcar que, para Corella J. la dimensión tiempo es un tipo de precio que no es de orden monetario y que todo aquel que accede a un servicio de salud se ve obligado a pagar, estos precios son de orden humano y personal, difícil de cuantificar, pero cuya importancia es alta: el tiempo que un paciente invierte para ser diagnosticado, tratado y finalmente tenga la ausencia de la enfermedad o afección; el tiempo de angustia, de ansiedad y dolor que frecuentemente acompaña a la enfermedad; la incertidumbre sobre el resultado el del desgarramiento interior ante la intuición –o la certeza– de un fatal desenlace, etc. Precios que, efectivamente, no se paga con monedas vigentes; pero se pagan siempre con considerables sacrificios que no acostumbran tener en cuenta por parte de la entidad provisor del servicio. ⁽²⁷⁾

2.5.3 Opinión

Según la RAE, es el juicio o valoración que se forma una persona respecto de algo o de alguien. ⁽¹⁹⁾

2.5.4 Marketing Interno

“El marketing interno es una estrategia de la dirección. La cuestión principal: es cómo desarrollar, entre los empleados, un interés por los clientes. Los productos y servicios,

así como las campañas específicas de marketing han de centrarse, primero, en los empleados antes de dirigirse a los clientes finales” ⁽¹⁵⁾

2.5.5 Información

Según la RAE, es la comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar el entendimiento que se poseen sobre una materia determinada. ⁽¹⁹⁾

2.5.6 Incentivos

Según la RAE, es el estímulo o ganancia que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el objetivo de elevar la producción y mejorar los rendimientos. ⁽¹⁹⁾

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Según Hernández Sampieri et al “Tal clase de investigación cumple dos propósitos fundamentales: a) producir conocimiento y teorías (investigación básica) y b) resolver problemas (investigación aplicada). Gracias a estos dos tipos de investigación la humanidad ha evolucionado” ⁽²⁶⁾. Por consiguiente la presente tesis de tipo Aplicado además es transversal porque que la recolección de datos se realizó en un solo momento. Así como también de Nivel: Descriptivo- correlacional.

3.2. Diseño de la investigación

Como lo menciona Hernández Sampieri et al “En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la indagación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” ⁽²⁶⁾. Por lo tanto el presente trabajo de investigación es de diseño No experimental y bajo el enfoque Cuantitativo.

3.3. Población y muestra

La población consta de los pacientes atendidos en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2019, siendo ésta de 4,268.

La muestra fue calculada mediante la fórmula en Fistera ⁽¹⁶⁾, para comparación de porcentajes, obteniendo 62 personas por grupo, con un nivel de confianza o seguridad $(1-\alpha)$ de 95%, poder estadístico de 98%, proporción en el grupo 1 de 70% (Sarrazola, 2015), proporción en el grupo2 de 90% (Martínez, 2015), con proporción esperada de pérdidas de 10% se obtiene una muestra ajustada a las pérdidas de 68.

$$n = \frac{[Z_{\alpha} * \sqrt{2p(1-p)} + Z_{\beta} * \sqrt{p_1(1-p_1) + p_2(1-p_2)}]^2}{(p_1 - p_2)}$$

Donde:

n = sujetos necesarios en cada una de las muestras

Za = Valor Z correspondiente al riesgo deseado

Zb = Valor Z correspondiente al riesgo deseado

p1 = Valor de la proporción en el grupo de referencia, placebo, control o tratamiento habitual.

p2 = Valor de la proporción en el grupo del nuevo tratamiento, intervención o técnica.

p = Media de las dos proporciones p1 y p2

$$p = \frac{p_1 + p_2}{2}$$

Criterios de inclusión

Pacientes atendidos en los centros de producción de la Escuela de Tecnología Médica de la Universidad Norbert Wiener, atendido dentro de los meses de enero a marzo 2020.

Criterios de exclusión

Pacientes Menores de 12 años o mayores de 70 años

No saben leer ni escribir

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Descripción de Instrumentos

La presente investigación utilizó dos instrumentos, uno de ellos para medir satisfacción del servicio en base a la norma ISO 9001:2008 ⁽¹⁷⁾. Para la validación del instrumento elaborado se llevó a cabo una revisión de la literatura sobre el concepto de la variable satisfacción del usuario y se adaptó a los términos que indica la norma ISO 9001:2008, luego se sometió a un panel de expertos en la materia de gestión de servicios en salud, por medio de este análisis de expertos, evaluaron a las dimensiones: expectativas del servicio, tiempo, aspectos tangibles, calidad y opinión del usuario, así como también revisaron las preguntas planteadas de acuerdo a lo que se busca en esta investigación. Como resultado se diseñó un instrumento que consta de 18 ítems, utilizando una escala tipo Likert, tomando en cuenta los siguientes valores: 5=Muy de acuerdo, 4=De acuerdo, 3= Indiferente, 2=En desacuerdo y 1=Muy en desacuerdo.

Para la variable Fidelización, se revisó la literatura, y luego se identificó 3 dimensiones: Marketing interno, Comunicación, Información, y Experiencia del usuario. Como resultado de ello, se diseñó un instrumento que consta de 29 ítems, utilizando una escala tipo Likert, tomando en cuenta 1 = En Desacuerdo, 2 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo y 3 = De acuerdo

Se utilizó el método de Baremación por rangos, enfrentando los niveles de cada variable y los rangos de las dimensiones como se describe en el siguiente cuadro:

Tabla. Niveles y rangos de la variable Satisfacción del servicio

Nivel	Variable 1	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4
Bajo	18 - 41	06 - 13	03 - 06	04 - 08	05 - 11
Regular	42 - 65	14 - 21	07 - 10	09 - 14	12 - 18
Bueno	66 - 90	22 - 30	11 - 15	15 - 20	19 - 25

Tabla. Niveles y rangos de la variable Fidelización de los pacientes

Nivel	Variable 2	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4
Baja	29 - 47	06 - 09	09 - 14	09 - 14	05 - 07
Regular	48 - 67	10 - 13	15 - 20	15 - 20	08 - 11
Alta	68 - 87	14 - 18	21 - 27	21 - 27	12 - 15

3.4.2 Validación de Instrumentos

Según Hernández Sampieri, la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir ⁽²⁶⁾.

Se procedió al análisis de la confiabilidad del instrumento, validado por 3 expertos, cuyos integrantes estuvieron conformados por dos temáticos y un metodólogo, mediante una ficha de validación de una prueba escrita y una prueba piloto, el autor de la investigación obtuvo como promedio de aceptación de 85.5%, además obtuvo como resultado de Alfa de Cronbach 0.951, dándole aceptación para ser usado como instrumento de recolección de datos para medir la satisfacción del servicio.

Se afirma también que el instrumento puede ser utilizado en cualquier entidad prestadora de salud ya que su operacionalización fue basada en la norma ISO 9001:2008.

Para la variable Fidelización de los pacientes, se usó el instrumento de Fidelización, validado por 3 expertos, cuyos integrantes estuvieron conformados por dos temáticos y 1 metodólogos, mediante una ficha de validación de una prueba escrita y una prueba piloto, el autor de la investigación obtuvo como promedio de aceptación de 85.5%, además obtuvo como resultado de Alfa de Cronbach 0.803, dándole aceptación para ser usado como instrumento de recolección de datos para medir la fidelización.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Se utilizó la herramienta de office, el programa Microsoft Word para la redacción del proyecto y de la tesis final. En cuanto a la producción de la base de datos, se utilizaron tablas de frecuencia y gráficos. El tamaño de muestra a estudiar se calculó mediante la herramienta Microsoft Excel (adaptado por el grupo Fistera). Con respecto al planteamiento estadístico, tanto descriptiva como inferencial se realizó mediante el programa estadístico SPSS. Finalmente se utilizó un valor alfa de 0,05.

3.6. Aspectos éticos

Se redactó y posteriormente se envió toda la documentación considerada necesaria a todas las instituciones involucradas directamente en la recolección de datos. Como fue el planteamiento se siguió el procedimiento y el rigor metodológico que mejor se

adaptó a las circunstancias del estudio, así como el uso de dos instrumentos de recolección de datos con validación y confiabilidad suficiente para lograr los objetivos planteados. Se protegieron los datos personales de los participantes que formaron parte del estudio según lo indicado en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”). Se entregó el formato de consentimiento informado a los implicados en el estudio para obtener un sustento de la situación voluntaria de participación. En el documento se hizo énfasis en la explicación de los objetivos y procedimientos de la presente investigación, así como también se hizo entrega de los datos personales de la autora, para consultas o dudas sobre el estudio.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de datos: Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo

Tabla N°1. Frecuencias de los niveles de la variable 1 Satisfacción del servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	14	20,0
	Bueno	54	80,0
	Total	68	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla y en el gráfico se puede observar que la mayor cantidad de encuestados, es decir el 80% (50), indicó que existe una satisfacción buena del servicio para los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener. Por otro lado, el 20% (12) indicó que solo hay una satisfacción regular. Este resultado se debe a que la gestión de la universidad Wiener estaba basada en un sistema ISO 9001, en donde la calidad está presente en todos los procesos, ello incluye los centros de producción (centro de análisis clínicos y centro de terapia física).

Tabla N°2 . Frecuencias de los niveles de la variable 2 Fidelización de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	17	25,0
	Alta	51	75,0
	Total	68	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla y en el gráfico se visualiza que principalmente el 75% (47) de los encuestados indicó que existe una fidelización alta de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener. Por su parte, el 25% (15) indicó que solo hay una fidelización regular. Este resultado es favorable para la calificación de la actual gestión, pero considero debe afianzarse esta variable ya que se evidenció que ciertas dimensiones obtuvieron el puntaje ligeramente bajo, por ello se debería encaminar los procesos de mejora continua en la experiencia del usuario, específicamente cortesía, descuentos y recompra.

4.1.2 Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H0: La satisfacción del servicio no se relaciona con la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

H1: La satisfacción del servicio se relaciona con la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla para tomar una decisión

Si el resultado de la significancia es menor al nivel de significancia de 0,05 se rechaza la hipótesis nula. De lo contrario, si es mayor al nivel de significancia no se rechaza la hipótesis nula.

Decisión

El resultado de la prueba de Chi-Cuadrado fue la significancia de 0,000, lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula y se infiere que la satisfacción se relaciona con la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Hipótesis específica 1

H0: No existe una relación entre la expectativa del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

H1: Existe una relación entre la expectativa del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla para tomar una decisión

Si el resultado de la significancia es menor al nivel de significancia de 0,05 se rechaza la hipótesis nula. De lo contrario, si es mayor al nivel de significancia no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N°4. Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	de 10,588 ^a	1	0,001
Pearson			

Fuente: Elaboración propia

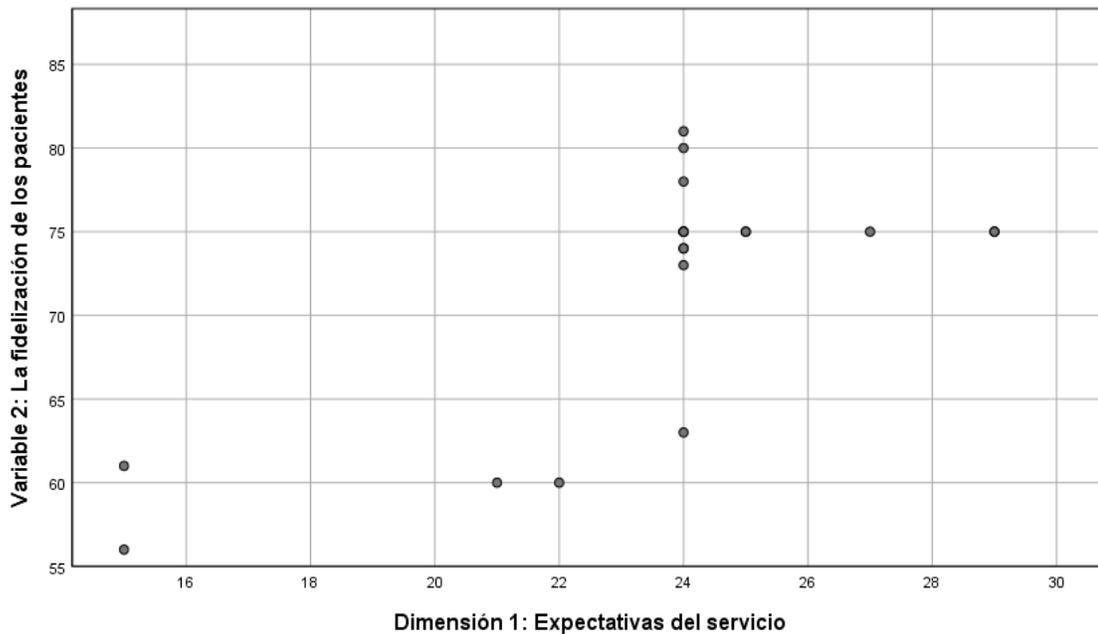


Figura. Diagrama de dispersión de los puntajes de la expectativa del servicio con la fidelización de los pacientes

En la figura se muestra la dispersión de los puntajes de la dimensión 1: Expectativas del servicio, y la variable 2: Fidelización de los pacientes. Por lo cual se aprecia que tienen una trayectoria parecida a la lineal acumulándose principalmente entre los valores medios hasta los altos.

Decisión

El resultado de la prueba de Chi-Cuadrado fue la significancia de 0,001, lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula y se infiere que existe una relación entre la expectativa del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Hipótesis específica 2

H0: No existe una relación entre el tiempo y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

H1: Existe una relación entre el tiempo y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla para tomar una decisión

Si el resultado de la significancia es menor al nivel de significancia de 0,05 se rechaza la hipótesis nula. De lo contrario, si es mayor al nivel de significancia no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N°5 . Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	de 15,000 ^a	1	0,000
Pearson			

Fuente: Elaboración propia

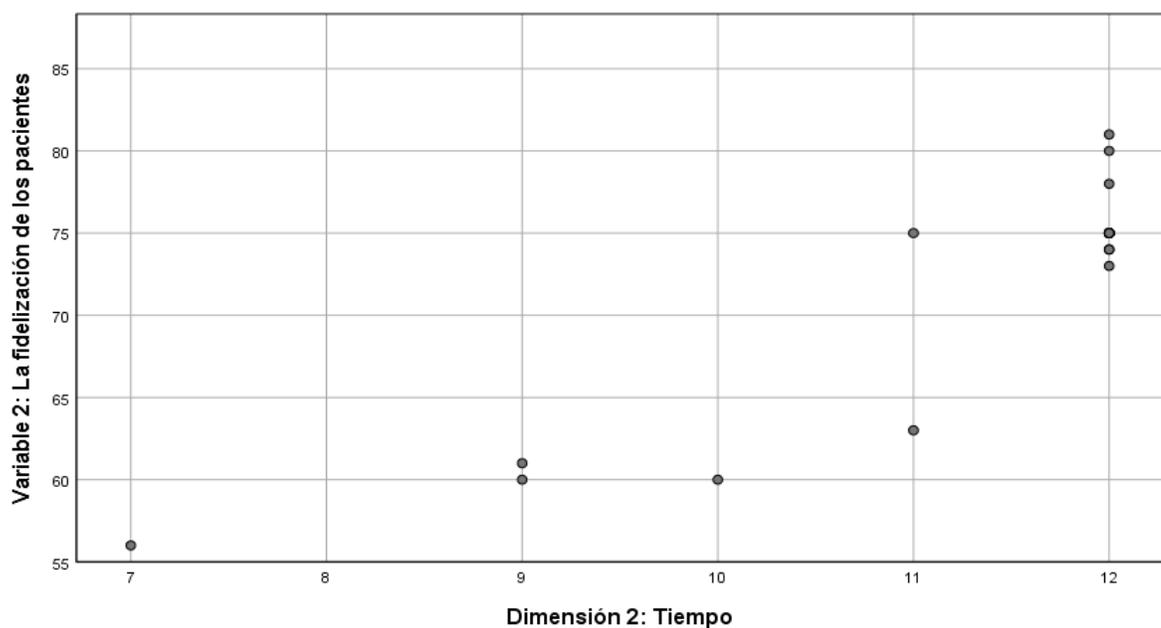


Figura. Diagrama de dispersión de los puntajes del tiempo con la fidelización de los pacientes

En la figura se muestra la dispersión de los puntajes de la dimensión 2: Tiempo, y la variable 2: Fidelización de los pacientes. De manera que se aprecia que tienen una trayectoria similar a la lineal acumulándose mayoritariamente en los valores más altos.

Decisión

El resultado de la prueba de Chi-Cuadrado fue la significancia de 0,000, lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula y se infiere que existe una relación entre el tiempo y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Hipótesis específica 3

H0: No existe una relación entre los aspectos tangibles y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

H1: Existe una relación entre los aspectos tangibles y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla para tomar una decisión

Si el resultado de la significancia es menor al nivel de significancia de 0,05 se rechaza la hipótesis nula. De lo contrario, si es mayor al nivel de significancia no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N°6. Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	de 3,158 ^a	1	0,076
Pearson			

Fuente: Elaboración propia

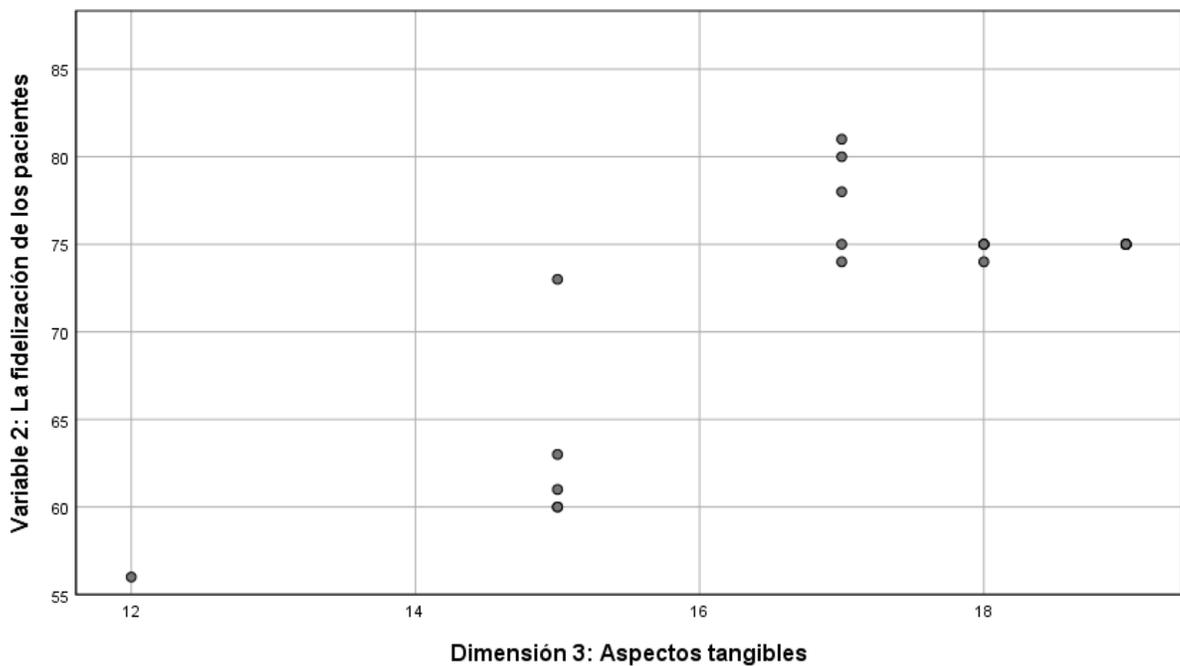


Figura. Diagrama de dispersión de los puntajes de los aspectos tangibles con la fidelización de los pacientes

En la figura se aprecia la dispersión de los puntajes de la dimensión 3: Aspectos tangibles, y la variable 2: Fidelización de los pacientes. Por lo cual se muestra que tienen una trayectoria no tan lineal.

Decisión

El resultado de la prueba de Chi-Cuadrado fue la significancia de 0,076, lo cual es ligeramente mayor al nivel de significancia de 0,05. De manera que no se rechaza

la hipótesis nula y se infiere que no existe una relación entre los aspectos tangibles y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Hipótesis específica 4

H0: No existe una relación entre la calidad del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

H1: Existe una relación entre la calidad del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla para tomar una decisión

Si el resultado de la significancia es menor al nivel de significancia de 0,05 se rechaza la hipótesis nula. De lo contrario, si es mayor al nivel de significancia no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N°7. Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 4

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	de 15,000 ^a	1	0,000
Pearson			

Fuente: Elaboración propia

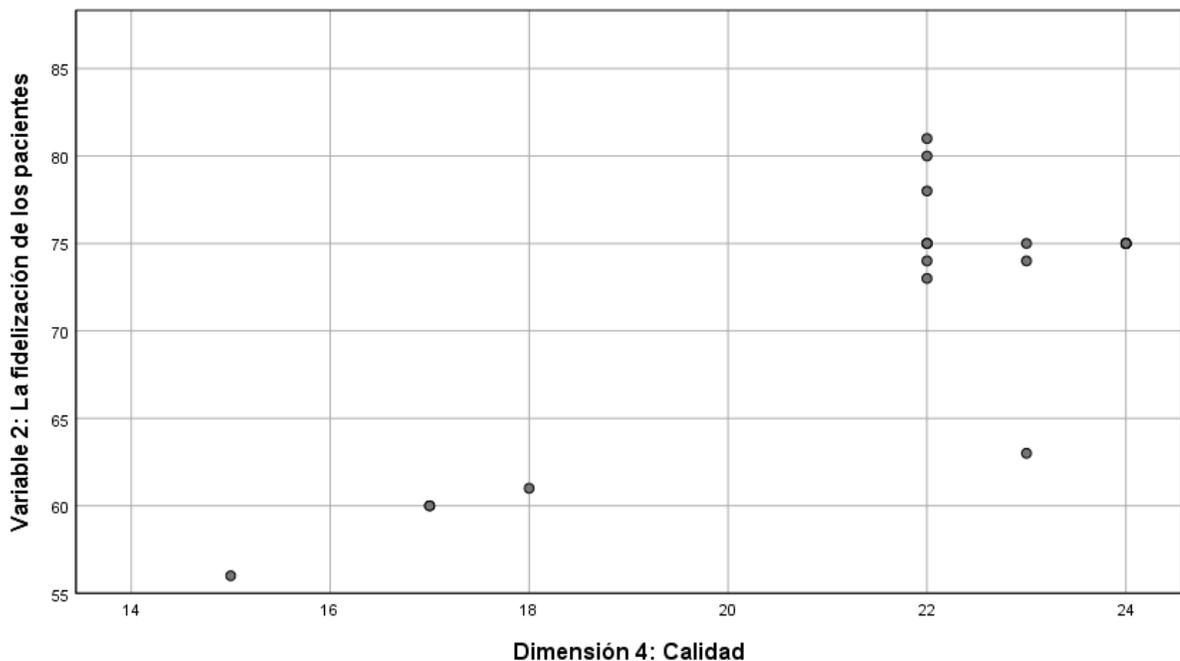


Figura. Diagrama de dispersión de los puntajes de la calidad del servicio con la fidelización de los pacientes

En la figura se muestra la dispersión de los puntajes de la dimensión 4: Calidad, y la variable 2: Fidelización de los pacientes. De manera que se aprecia que tienen una trayectoria parecida a la lineal acumulándose principalmente entre los valores altos.

Decisión

El resultado de la prueba de Chi-Cuadrado fue la significancia de 0,000, lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula y se infiere que existe una relación entre la calidad del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

4.2 Discusión de Resultados

Mediante los resultados descritos anteriormente, se evidencia así la relación entre la Satisfacción del servicio y la fidelización de los pacientes atendidos en los centro de producción de la escuela de tecnología médica de la universidad Wiener, periodo 2020, ya que una buena satisfacción del servicio trae consigo una alta fidelización, concordando así con los antecedentes, el autor Horna ⁽⁵⁾ se inclinó también por el enfoque cuantitativo cuyas variables fueron calidad de servicio y fidelización, usó un instrumento basado en el modelo Serperf y la teoría de Alcaide respectivamente, su investigación se realizó en el Instituto peruano de Neurociencias, en cambio la presente investigación se realizó en el sector privado y en una institución bajo un sistema de gestión de la calidad.

Kwateng menciona que la calidad del servicio se considera una cuestión de máxima importancia, por lo tanto crucial en la prestación de servicios de salud. Los resultados del estudio indicaron diferencias en la prestación de la calidad del servicio con la salud privada proveedores percibidos por el paciente como mejores en comparación a sus homólogos de salud pública. Aunque las puntuaciones para el sector privado fueron relativamente más alto, el estudio indica una necesidad de mejora en dimensión de empatía y confiabilidad tanto en el ámbito privado como en el hospitales públicos. Estos resultados sugieren la necesidad de un enfoque colaborativo que involucra a todos los principales interesados en el sector de la salud para ayudar a desarrollar estrategias y enfoque que ayuda a priorizar las necesidades de paciente y conscientemente diseñar sistemas y hacer esfuerzos para satisfacerlos.

Pentescu refiere que la satisfacción del paciente se ve influida por el tiempo de espera y la equidad con la que se prestan los servicios. Por lo tanto, los proveedores de atención médica deben desarrollar sistemas de citas eficientes, tratando de minimizar el tiempo de espera o hacer que la espera sea lo más agradable posible cuando no pueda evitarse. Conocer la satisfacción de los pacientes y las causas que generado su satisfacción o insatisfacción permiten a la organización tomar mejor decisiones sobre su actividad y / o servicios ofrecidos. Los gerentes deben evaluar el desempeño de la organización (en cuanto a los atributos críticos para la satisfacción

del paciente) en comparación con sus principales competidores, con el fin de identificar puntos de diferencia o de paridad con los competidores

Razeed en su investigación afirma que los pacientes quedan muy satisfechos con la calidad del servicio de los hospitales privados, pero al mismo tiempo esperan mucho más de los hospitales privados de la escenario actual de desarrollos tecnológicos en la industria de la salud. Los hospitales privados están proporcionando voluminosos servicios a sus pacientes en una manera eficaz y eficiente debido a la fuerte competencia entre los hospitales privados y para sostener su negocio en el industria del cuidado de la salud. El desempeño de los hospitales privados siempre depende de la calidad de los servicios que brindan a sus pacientes.

No obstante, el autor Redhead ⁽⁶⁾ en la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013, Perú”, este estudio fue de naturaleza cuantitativa se realizó bajo el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Así como también le dio uso al cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE) para medir satisfacción del usuario. La muestra con la que trabajó fue de 317 de clientes, cabe resaltar que es una muestra mucho mayor a la que se trabajó en la presente investigación, cabe recalcar que en la presente investigación la población es de 4, 268 ya que los centros de producción de la universidad tienen poco tiempo de funcionamiento, sólo el 66% de los pacientes que respondieron a la encuesta indican que la Fiabilidad es Regular y el 3% señalan que es de nivel alto. Así como también el 46% de los mismos pacientes encuestados consideran que la calidad médica es de nivel Regular y el 35% aseveran que es de nivel Alto, analizando los resultados del autor Redhead, con una mayor muestra se obtuvo resultados totalmente diferentes a los esperados, estableciéndose así un limitante para investigaciones de estas variables, sin embargo, este autor eligió relacionar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Si bien en la tesis de Costa y Murga ⁽²⁰⁾, determinaron que la relación entre la Calidad de la Atención Odontológica con la Fidelización del Paciente en el distrito de Laredo,

Perú en el año 2017, es estadísticamente significativo, dentro de su encuesta para medir la calidad de atención, tenían como dimensiones la Tangibilidad, Fiabilidad, Seguridad, Garantía o Responsabilidad y la Empatía; a diferencia de la presente tesis que tiene como dimensiones: Aspectos tangibles, Expectativas del servicio, Tiempo, calidad y opinión de usuario; dimensiones que interesan al investigador debido a las preguntas dirigidas a los pacientes atendidos en los centros de producción de la Universidad Wiener (Centro de terapia física y Centro de análisis clínicos) y la Dimensión Tiempo es la diferencia con la tesis de Costa y Murga, en la presente tesis el tiempo para la atención del servicio juega un papel importante el proceso del servicio en sí, por consiguiente en la satisfacción del paciente.

Rajic, afirma que para hacer pacientes satisfechos, las instituciones de salud deben brindar atención médica y servicios que superan las expectativas del paciente y que sean percibidos por los pacientes como proporcionando beneficios que superan los monetarios y sacrificio no monetario que un paciente tiene someterse a recibir un tratamiento. Tomando en consideración la relevancia de la percepciones de calidad para mejorar el paciente satisfacción, administradores de atención médica institución se beneficiaría de un análisis más preciso conocimiento sobre la importancia relativa de la salud dimensiones de la calidad asistencial para mejorar satisfacción del paciente.

Para el autor Sarrazola ⁽⁷⁾, cuyo objetivo fue describir solamente la satisfacción de pacientes con respecto a la atención percibida por el servicio de odontología en Colombia, su muestra fue de 188 participantes, 128 femeninas, con edad promedio de 34 años, como resultados indicó que el total de los atendidos calificaron como buen trato por parte del estudiante, docente y auxiliar de clínica, tuvo buena opinión ya que el 95.7% de los pacientes consideró que se volvería a atender, además el 99% estaba de acuerdo en recomendar el servicio, sin embargo cabe recalcar que el 3.2% del total calificó como malo a la privacidad. En este estudio, el tamaño de muestra es mayor y fue de tipo Observacional, descriptivo y transversal; en comparación la presente investigación que se estudió a la variable satisfacción y se la relacionó con la fidelización.

Wu analiza la satisfacción del paciente en partos en un hospital en Ghana las dimensiones de la calidad del servicio que se centran en una atmósfera centrada en el paciente y un servicio eficiente. El sistema de parto debe ser integrado y fortalecido por la administración del hospital para aumentar el número de pacientes satisfechos. Se reveló que las características maternas clave y los factores relacionados con el sistema de salud tenían efectos positivos asociados con la satisfacción del paciente, con la prestación de servicios de salud y esto no puede ser ignorado por la atención médica.

Woo en su investigación los resultados indicaron que, en el grupo de pacientes ambulatorios, cuanto mejor era el servicio de práctica del médico, el entorno físico del hospital y la satisfacción del paciente, era más probable que estos aumentaran la intención de los pacientes de volver a visitar. El efecto indirecto sobre la intención de volver a visitar a través del paciente y la satisfacción fue mayor para el servicio de práctica médica, seguida de la amabilidad y consideración del personal médico y el entorno físico del hospital. Además, en el grupo de pacientes hospitalizados, mejor sea el servicio de práctica del médico, la amabilidad y consideración del personal médico, y satisfacción del paciente, era más probable que esto aumentara la intención de los pacientes de volver a visitar. El efecto indirecto sobre la intención de volver a visitar a través de la satisfacción del paciente fue mayor para el personal médico, amabilidad y consideración, seguido por el servicio de práctica de enfermería, el servicio de práctica del médico, y satisfacción del paciente.

Para Pahuara R. y Perdomo G ⁽²⁴⁾, quienes en su tesis se trazaron establecer la relación entre la calidad del servicio y la fidelización del usuario externo que acude por atención farmacéutica en la provincia del Callao, Perú, en el año 2018; en cuanto a la parte metodológica es muy similar a la presente investigación, ya que fue de enfoque cuantitativo, de tipo y diseño no experimental, transaccional, descriptivo – correlacional, pero su muestra fue de 356 usuarios, mediante la aplicación de un muestreo probabilístico aleatorio simple, el resultado que obtuvieron fue que si existe una relación directa, débil y significativa entre calidad y fidelización, con un valor de $p < 0.000$, mismo valor obtenido en la presente investigación; sin embargo su primera variable fue la calidad mas no la satisfacción.

En cuanto a Rodríguez ⁽²³⁾. En su artículo formuló como objetivo proponer un procedimiento para medir el nivel de servicio en la atención primaria de salud y su influencia en la satisfacción de los pacientes, utilizó la encuesta para estudiar el nivel de servicio a pacientes entre las edades de 15 y 60 años que acudieron a consulta del policlínico universitario “Carlos Verdugo”, Cuba; tuvo una población de 15590, tamaño de muestra de 99 pacientes y su coeficiente Cronbach fue de 0.72 comprando así la confiabilidad de su instrumento, con respecto al nivel de servicio utilizaron Microsoft Excel, en donde obtuvieron las modas de las puntuaciones dadas a cada indicador, como resultado indicaron que obtuvieron un nivel de servicio medianamente adecuado, en esta investigación, el tamaño de muestra fue ligeramente mayor a la de la presente tesis, sin embargo el proceso de la investigación es muy diferente, ya que Rodríguez estableció un procedimiento para medir el nivel de servicio, obteniendo un resultado medianamente adecuado.

Para los autores Martínez y Jiménez ⁽²⁷⁾, en su estudio de tipo experimental, longitudinal y aleatorio con formación de 2 grupos; realizaron un análisis sobre los efectos de los servicios de educación sanitaria y seguimiento farmacoterapéutico sobre los factores de riesgo cardiovascular modificables y RCV (score) que se atienden en una farmacia de tipo comunitaria, así como también elaboraron un análisis sobre el grado de fidelización y satisfacción de los mismos pacientes con los servicios antes mencionados. De acuerdo a sus resultados obtenidos, los autores concluyen que de los 79 pacientes que participaron del estudio, el grado de fidelidad, se refleja en que los pacientes que reciben su medicación completa, tienden a aumentar el grado de este a un 93,8% Sin embargo el porcentaje de pacientes con una fidelidad negativa permanece en un 92,3%. Por otro lado en el grado de satisfacción se observó que gran parte de los pacientes al momento de adquirir el producto de una farmacia observan el personal a cargo y a su vez la calidad de los servicios que ofrecen, teniendo esto en cuenta los autores revelan que, según las respuestas de los pacientes con respecto si compran o no en una o más casa farmacéuticas, muchos de ellos revelaron que no suelen adquirir los productos en más de una farmacia, por lo que se elevó en el grupo

de educación sanitaria (ES) a un 82,8% y en el segundo grupo aumentó un 78,3%. Dicho todo esto tanto Martínez y Jiménez finalmente concluyen que, el 65,5% de los pacientes pagaría por el servicio de ES y el 86,4% por el Seguimiento Farmacoterapéutico. Con estos resultados se puede deducir que la afección del paciente influye tanto en la satisfacción como en la fidelización del mismo, aspecto que escapa de la gestión propiamente de la organización o entidad prestadora del servicio, comparando con la presente tesis, los pacientes atendidos en los centros de producción de la universidad Norbert Wiener, fueron “pacientes sanos”, ya que no presentaban alguna enfermedad crónica o alteración evidente, por ello es que este aspecto no influyó en los resultados obtenidos.

Por otro lado, el autor Villanueva Arequipense Tony Dupuy⁽²⁸⁾, en su tesis “Calidad de atención y fidelización de pacientes en consultorios externos del Hospital de Emergencias Pediátricas – Lima 2019”, buscó mediante correlaciones estadísticas la relación entre la calidad de atención y sus componentes con la fidelización de pacientes atendidos, teniendo como resultado que el coeficiente de correlación Rho ($Rho = 0,05$) mostró una correlación positiva entre la calidad de la atención y la fidelidad de los pacientes en clínicas ambulatorias. Con una muestra de 219 pacientes niños o acompañantes. Esto fue estadísticamente significativo ($p = 0,000$). En otras palabras, un nivel de control de calidad corresponde a un nivel de Valoración alta de la fidelidad del paciente Urgencias pediátricas en consulta externa de un hospital. Así como también, cabe recalcar que también correlacionó cada una de las dimensiones de calidad de atención con la variable fidelización, y encontró una relación positiva en cada una, comparándose así a la presente tesis.

En cuanto Vela Balladares⁽²⁹⁾ en su tesis podemos observar que el 57% de los encuestados no está de acuerdo con que la infraestructura del centro médico sea visualmente hermosa, mientras que el 3% está de acuerdo en que lo es.

De los pacientes encuestados, el 65% indicaron que no estaban de acuerdo con los factores establecidos por la clínica para informar a los clientes, el 7% dijo que era indiferente y el 28% dijo que no le importaba, se trataba de factores de comunicación.

78 encuestados dijeron que la calidad era alta la primera vez que participaron, el 7% no estaba interesado y el 21% dijo que fue un buen servicio la primera vez que participaron. El 6° encuestado no estuvo de acuerdo con que el centro médico debería liderar la terminación de los servicios y que se deberían seguir todos los procedimientos administrativos en la clínica. El 1 % dice ser indiferente y el 21% está de acuerdo. Desventajas de la confianza, el trato y el contacto con los clientes. Cebinor Chiclayo asiste a los pacientes en el diagnóstico del sistema de calidad del paciente en el centro médico, entre muchos factores que inciden en las deficiencias de la infraestructura, la modernidad del equipamiento, la inadecuada apariencia del personal y el sistema de calidad del centro médico, la falta de un horario, el interés de algunos trabajadores.

Sin embargo, las autoras Adrianzen Sotelo y Minaya Alfaro ⁽³⁰⁾ en su investigación afirmaron que en relación a la conformidad que los pacientes parte de la misma perciben sobre los aspectos tecnológicos de la clínica, sus resultados muestran 83% que siempre y un 17% indicó que casi siempre siendo evidente que la expectativa del usuario es recibir de la clínica altos estándares en tecnología. Por ello concluye que tener un 33% de pacientes que no se sienten satisfechos al 100% con la información que se ofrece con la suficiente claridad por parte de las personas responsables de orientar adecuadamente. Es importante detallar que independientemente de las deficiencias encontradas en el ambiente físico de la clínica existe un alto índice de pacientes que confían en los servicios que brindan los profesionales de la clínica, ante la pregunta ¿Confía usted en los servicios brindados por los profesionales de la clínica? podemos observar que los pacientes de la clínica manifestaron su confianza siempre en un 90% y en un 10% casi siempre. Con estos resultados, y en comparación con la presente tesis, no hay mucha diferencia ya que también se obtuvieron resultados similares en cuanto a la satisfacción con respecto a los aspectos tangibles de los centros de producción, ya que no se estableció una relación positiva entre esta dimensión y la fidelización de los pacientes.

Por otro lado, el autor Ampuero Romero Christian Emanuel, en su tesis “Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el

distrito de San Borja 2016”, la cual se realizó bajo el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo. Obteniendo como conclusiones que existe una relación significativa en entre la calidad del servicio y la fidelización del paciente ,por lo cual mientras mejor sea la calidad de atención que se le brinde al paciente se lograra la fidelización con los pacientes que asistan a la Clínica, además menciona que existe relación de gran importancia entre La empatía y la fidelización del paciente por lo cual, al ponerse en lugar del paciente que asista a la Clínica se tendrá esa conexión que se busca con el paciente para lograr la fidelización, también hace relevancia entre la relación de fiabilidad y la fidelización del paciente por lo cual al ser confiable la Clínica será recomendada por los pacientes y así se lograr captar nuevos pacientes y fidelizarlos. Finalmente menciona entre la imagen y la fidelización del paciente, eso quiere decir que la imagen que brinda la Clínica influye mucho en la aceptación por parte del paciente para logara su fidelización. ⁽³¹⁾

En cuanto a Quispe Pérez Yanet, en su tesis, podemos observar que se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, podemos afirmar, que en el Hospital Nacional Hugo Pesce Pacetto, en el área de traumatología, la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, y se puede ver reflejado con el nivel de confianza, que alcanza el 95 %. ⁽³²⁾

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se concluye que, con un nivel de significancia 0.05 existe una correlación positiva entre la satisfacción del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de

producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Con un nivel de significancia 0.005, se concluye que existe una relación positiva entre la Expectativa del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Con un nivel de significancia 0.005, se concluye que existe una relación positiva entre el Tiempo y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Con un nivel de significancia 0.005, se concluye que no existe una relación positiva entre los aspectos tangibles y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

Con un nivel de significancia 0.005, se concluye que existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda a la institución, realizar la evaluación de la satisfacción del servicio de manera periódica, permitiendo así comprender y entender mejor a los usuarios y sus necesidades, cabe resaltar que la institución debe mantener la innovación en cuanto a equipos, personal capacitado y la infraestructura cómoda y moderna, enfocado más que todo en la fidelización del paciente, ya que está evidenciado en la presente investigación, así como también, concientizar a todos los trabajadores en la importancia de mantener una alta fidelización en la organización, debido a que la dependencia económica que trae consigo. Contribuyendo así al rendimiento del centro

de producción o de cualquier establecimiento de salud, además de aportar en el prestigio y en el crecimiento como institución.

Se recomienda al personal, continuar con los buenos procesos en la gestión del servicio ya que la relación positiva obtenida en la presente investigación de la satisfacción del servicio y la fidelización de los pacientes atendidos en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020 es el reflejo de una excelente gestión y sobre todo en la calidad de atención de los profesionales que realizan el trabajo diario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización mundial de la salud [Internet]. Salud y derechos humanos; 2017 [citado 8 de septiembre del 2019]; Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
2. Instituto Nacional de Estadística e Informática Perú [Internet]. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud; 2014 [citado 8 de septiembre del 2019]; Disponible en: https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/339
3. Rodas P. La fidelización de clientes una nueva opción estratégica. Bogotá. 2014
4. Uwiener.edu.pe [Internet]. Universidad Wiener; 2018 [citado 8 de septiembre del 2019]. Universidad obtuvo certificación ISO 9001:2015 aprobada por Lloyd's register; Disponible en: <https://www.uwiener.edu.pe/blog/2018/09/10/universidad-wiener-obtuvo-certificacion-iso-90012015-aprobada-por-lloyds-register/>
5. Horna B. Calidad de servicio y fidelización del usuario externo del Instituto Peruano de Neurociencias. Lima – 2018 [tesis]. 2018. Perú
6. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 [tesis]. 2015. Perú
7. Sarrazola-Moncada ÁM, Castaño-Tabares ME, Sánchez-Upegui A, Garcí-Moreno MA, Révalo M, Peláez Y. Satisfacción de los pacientes atendidos en

- clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. Rev Nac Odontol. 2016;12(23): doi: 10.16925/od.v12i23.1378.
8. Martínez O. Relación del Servicio de Atención al Paciente con la Fidelidad al Sector Hospitalario Privado de Tegucigalpa. Honduras. 2015.
 9. rpmesp.ins.gob.pe [Internet]. Revista Peruana de Medicina Experimental y salud pública; 2019. Gobernanza y rectoría de la calidad en los servicios de salud en el Perú [citado 8 de septiembre del 2019]; Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4495/3328>
 10. ISO 9000-2015, en NTP-ISO 15189. 2014
 11. Esan.edu.pe [Internet]. Conexión esan; 2018. Los diferentes conceptos de calidad en salud [citado 8 de septiembre del 2019]; Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
 12. Reyes-Morales H, Flores-Hernández S, Saucedo-Valenzuela AL, de Jesús Vértiz-Ramírez J, Juárez-Ramírez C, Wirtz VJ, et al. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. Salud Pública de México [Internet]. 2013 Mar 2
 13. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing [Internet]. 2011;10(2):146-162. Recuperado de: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/471747525008>
 14. Marrugo M. y Perez B. Análisis de la teoría de las expectativas de Vítor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero “Cemprende”. Colombia. 2012.
 15. Toledo, R. La importancia de la gestión del marketing interno como un proceso continuo y su repercusión en la organización y el mercado: un enfoque aplicado a empresas del Sector Servicios en Argentina. Argentina. 2010
 16. Fistera.com [Internet]. Fistera. 2010 [citado 3 de septiembre del 2019]. Determinación del tamaño muestral; Disponible en <https://www.fistera.com/mbe/investiga/9muestras/9muestras2.asp>

17. Sotelo J. Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo. México. 2016
18. Academia.edu [Internet]. Silva F., R. 2009 [consultado el 10 de marzo del 2020] Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos; Disponible en https://www.academia.edu/11352191/Validez_y_Confiabilidad_en_Instrumentos_de_Recoleccion_de_Datos
19. rae.es [Internet]. Madrid: Real Academia Española; 2019 [actualización 2019; citado 21 de marzo 2020]. Disponible en: <https://dle.rae.es/>
20. Costa I. y Murga G., Calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente. Laredo, 2017 [tesis]. Perú. 2018.
21. Jinez JHE et al. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». Rev. Latinoam Patol. Clin Med Lab [Internet]. 2016 [citado 2020 Oct 02]; 63 (1);50-55. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2016/pt161h.pdf>
22. Corella J. Introducción a la gestión de marketing en los servicios de salud. Gobierno de Navarra Departamento de salud [Internet]. 1998 [citado 2020 Oct 05]; 84-235-1813-2. Disponible en <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/B31A650F-3952-4E42-A4C2-1439ED42F72D/147806/marketing1.pdf>
23. Rodríguez Sánchez Yadamy, de León Rosales Lázaro, Gómez Figueroa Olga, Díeguez Matellán Evis, Sablón Cossío Neyfe. Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud: effect on patients' satisfaction in the Primary Care Level. Rev.Med.Electrón. [Internet]. 2016 Abr [citado 2020 Oct 02] ; 38(2): 185-198. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008&lng=es.
24. Pahuara B. y Perdomo G. Calidad de servicio y fidelización del usuario externo que acude a la farmacia del centro de salud Bellavista – Callao, 2018.

25. Garcia D. y Guillinta E. Nivel de Satisfacción de los pacientes que reciben atención Fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. Perú. 2017
26. Hernández-Sampieri y Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. respecto a la primera edición por: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. México. 2018.
27. Bofí P, García-Jiménez E. Influencia de los servicios de atención farmacéutica sobre los factores de riesgo cardiovascular, fidelización y satisfacción de los pacientes en la farmacia comunitaria (Proyecto FISFTES). Farmacéuticos Comunitarios. 2014 Jun 01;6(2):11-19. doi:10.5672/FC.2173-9218.(2014/Vol6).002.03. Available from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=96733385&lang=es&site=ehost-live>
28. Villanueva T. Calidad de atención y fidelización de pacientes en consultorios externos del Hospital de Emergencias Pediátricas – Lima 2019 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2020.
29. Vela Balladares, J., 2020. Sistema de calidad para mejorar la fidelización de pacientes en el centro médico Cebinor, Chiclayo 2017. Licenciatura. Universidad Señor de Sipan.
30. Adrianzen Sotelo, K. and Minaya Alfaro, M., 2018. Propuesta para mejorar la calidad del servicio e incrementar la satisfacción del paciente en el consultorio oftalmológico de la clínica ARBRAYSS LASER SRL – Surco MARZO - MAYO 2018. Licenciatura. Universidad Privada del Norte.
31. Ampuero Romero, C., 2017. Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el distrito de san Borja 2016. Licenciatura. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
32. Quispe Pérez, Y., 2021. Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Licenciatura. Universidad Nacional José María Arguedas.

33. EAP Tecnología Médica de la Universidad Norbert Wiener. 2020. Disponible en <https://www.uwiener.edu.pe/centros-wiener/centro-de-analisis-clinicos/>
34. ISO 9241-210:2010 Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems.

ANEXOS

Anexo 1
Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>- ¿Cuál será la relación entre la satisfacción del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál será la relación entre Expectativa del servicio y fidelización de los</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Conocer la relación entre la Expectativa del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La satisfacción del servicio genera una mayor fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>Existe una relación entre la Expectativa del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.</p>	<p>Variable 1</p> <p>La satisfacción del servicio</p> <p>Variable 2</p> <p>La fidelización de los pacientes en los centros de producción</p>	<p>Satisfacción con del servicio</p> <p>Expectativas del servicio: Preguntas de 1 al 6.</p> <p>Tiempo: Preguntas del 7 a 9.</p> <p>Aspectos tangibles: Preguntas del 10 al 13.</p> <p>Calidad: Preguntas del 14 al 18.</p> <p>Opinión del usuario:</p> <p>Fidelización de los pacientes en los</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicado y transversal.</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Cuantitativo, No experimental. Nivel: Descriptivo- Correlacional.</p> <p>Población</p> <p>La población consta de los pacientes atendidos en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020, siendo ésta de 4,268.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra fue calculada mediante la fórmula en Fisterra, para comparación</p>

<p>pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020?</p> <p>¿Cuál será la relación entre el Tiempo y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020?</p>	<p>la Universidad Wiener, periodo 2020.</p> <p>Conocer la relación entre el Tiempo y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.</p>	<p>Existe una relación entre el Tiempo y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.</p> <p>Existe una relación entre los aspectos tangibles y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.</p>		<p>centros de producción</p> <p>Marketing interno: Preguntas del 1 al 6.</p> <p>Comunicación: Preguntas del 7 al 15.</p> <p>Información: Preguntas del 16 al 24</p> <p>Experiencia del usuario: Preguntas del 17 al 29.</p>	<p>de porcentajes, obteniendo 62 personas por grupo, con un nivel de confianza o seguridad (1-α) de 95%, poder estadístico de 98%, proporción en el grupo 1 de 70% (Sarrazola, 2015), proporción en el grupo 2 de 90% (Martínez, 2015), con proporción esperada de pérdidas de 10% se obtiene una muestra ajustada a las pérdidas de 68.</p>
---	---	--	--	--	--

<p>¿Cuál será la relación entre los aspectos tangibles y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020?</p>	<p>la Universidad Wiener, periodo 2020. Conocer la relación entre la calidad del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la escuela de la Universidad Wiener, periodo 2020.</p>	<p>Existe una relación entre la calidad del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.</p>			
<p>¿Cuál será la relación entre la Calidad del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la</p>					

escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020?					
--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumento 1

CUESTIONARIO

Estimado paciente, la siguiente encuesta es para determinar la relación entre la satisfacción del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, la información que se obtenga es confidencial y se utilizarán sólo con fines académicos. Se agradece de antemano su colaboración.

Marque con una X la respuesta que usted considere conveniente.

Edad:

Género: M F

Grado de instrucción: Ninguno Primario Secundario Superior

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De Acuerdo 5 = Muy De acuerdo				
Expectativas del Servicio		1	2	3	4	5
1	El centro de producción que ofrece el servicio conoce mis intereses y necesidades como usuario					
2	El servicio que se me brinda se adapta a mis necesidades como usuario					
3	Estoy satisfecho con las actividades que se realizan para el servicio que se me brinda					
4	El servicio otorgado cumplió con mis necesidades y expectativas solicitadas					

5	Considero que existen expectativas adicionales respecto al servicio que se me brindó					
6	El centro de producción que ofrece el servicio cuenta con el personal capacitado para prestar el servicio que se me brinda					
Tiempo						
7	Se me informó sobre el tiempo en que se realizará el servicio					
8	La respuesta al servicio solicitado se obtuvo dentro del plazo establecido					
9	Considera que el tiempo en que se realiza el servicio es el adecuado					
Aspectos Tangibles						
10	El personal cuenta con recursos suficientes para llevar a cabo su trabajo					
11	Los procesos para que se me brinde el servicio son eficientes					
12	El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)					
13	Existe disponibilidad de recursos e información para llevar a cabo el servicio que se me brinda					
Calidad						
14	La atención que recibo sobre el servicio que se me brinda satisface mis necesidades					
15	La comunicación entre el personal que me brinda el servicio es eficiente					
16	La disposición del personal que me brinda el servicio es adecuada					

17	En general, considero que el servicio se me brinda es un servicio de calidad				
18	Se me pregunta sobre alguna aportación para mejorar la prestación de servicios				
Opinión de usuario					
	Considera hacer algún comentario adicional en cuanto a la satisfacción de usuarios en el centro de producción, en caso de que si, mencionarlos				

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador El presente documento es parte de un trabajo de investigación y toda información que nos brinde será confidencial y anónima, para ello se le solicita su apoyo y responder con toda sinceridad posible según las alternativas que crea conveniente. Marque con una (x) la respuesta que considere conveniente según las siguientes alternativas.

Fidelización del Usuario		1 = En Desacuerdo 2 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo 3 = De acuerdo			
		1	2	3	
MARKETING INTERNO	Liderazgo				
	1	¿El personal del centro de producción demuestra liderazgo en su puesto de trabajo?			
	2	¿El personal del centro de producción muestra seguridad y compromiso con su trabajo?			
	Atención oportuna				
	3	¿Recibe atención oportuna cuando lo solicita?			
	4	¿El personal se preocupa y cumple en darle un servicio oportuno?			
	Relaciones interpersonales				
	5	¿Considera que existe relación interpersonal entre los colaboradores del centro de producción?			
	Personal comprometido				
6	¿El personal demuestra compromiso al momento de atender a los usuarios?				
COMUNICACIÓN	Clara y precisa				
	7	¿El centro de producción le hace llegar folletos, catálogos con información clara y precisa?			

	8	¿Considera que el centro de producción posee medios de comunicación con información clara y precisa?			
	Frecuente				
	9	¿Interactúa frecuentemente con los trabajadores del centro de producción?			
	10	¿La comunicación que mantiene con el personal del centro de producción es frecuente?			
	Oportuna y actualizada				
	11	¿Considera que la comunicación del centro de producción es oportuna y actualizada?			
	12	¿El centro de producción mantiene información actualizada de los cambios en el proceso?			
	Medios múltiples				
	13	¿Los medios de comunicación que el centro de producción mantiene son los adecuados?			
	14	¿Se comunica con el centro de producción a través de las redes sociales?			
	Adecuada				
	15	¿Considera que la empresa mantiene comunicación adecuada con sus usuarios?			
INFORMACIÓN	Orientación al cliente				
	16	¿La orientación que le brinda el personal es de gran ayuda?			
	17	¿Usted recibe orientación en la adquisición de un bien o servicio?			
	Percepción del cliente				
	18	¿El centro de producción cumple con las promesas programadas?			
	19	¿La información que brinda el centro de producción es relevante?			

	Comprensible				
	20	¿El personal comprende sus inquietudes y lo resuelve de manera pacífica?			
	21	¿El personal del centro de producción comprende la información que usted facilita?			
	Actitud del vendedor				
	22	¿Considera que el personal posee actitud para informar de un bien o servicio que usted solicita?			
	23	¿El personal mantiene buena actitud con los clientes?			
	Actualizada				
	24	¿Los medios de comunicación del centro de producción mantienen información actualizada?			
EXPERIENCIA DEL USUARIO	Cortesía				
	25	¿Recibe alguna cortesía por su lealtad al centro de producción?			
	Descuentos				
	26	¿La empresa le hace descuentos por su lealtad como cliente?			
	Primera impresión				
	27	¿Usted ha tenido impresiones positivas del centro de producción?			
	Recomendación				
	28	¿En cuanto al servicio que ofrece el centro de producción recomendaría a familiares y amigos?			
	Recompra				
29	¿Solicita de manera frecuente los servicios que ofrece el centro de producción?				

Anexo 4: Validez del Instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

INSTRUCTIVO: Marque con un aspa (X) en el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en relación a los ítems propuestos.

Emplee los siguientes criterios: A: De acuerdo B: En desacuerdo

Aspectos	A	B
1. ¿Las preguntas responden a los objetivos de la investigación?	X	
2. La pregunta realmente mide la variable	X	
2.1. Variable independiente	X	
2.2. Variable dependiente	X	
3. ¿El instrumento persigue el objetivo general?	X	
4. ¿El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos?	X	
5. ¿Las ideas planteadas son representativas del tema?	X	
6. ¿Hay claridad en los ítems?	X	
7. ¿Las preguntas despiertan ambigüedad en sus respuestas?	X	
8. ¿Las preguntas responden a un orden lógico?	X	
9. ¿El número de ítem por dimensiones es el adecuado?	X	
10. ¿El número de ítem por indicador es el adecuado?	X	
11. ¿La secuencia planteada es la adecuada?	X	
12. ¿Las preguntas deben ser reformuladas?	X	
13. ¿Deben considerarse otros ítems?		X

Observaciones	Sugerencias
	Aplicar el cuestionario.


QUINTANA ALFARO LUIS ALBERTO
 CENTRO DE SALUD "LA VICTORIA PORVENIR"

ANEXO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: **QUINTANA ALFARO LUIS ALBERTO**
- 1.2. Grado académico: **Magíster**
- 1.3. Cargo e institución donde labora: **C.S. Villa Victoria Porvenir**
- 1.4. Final de la investigación: **"Satisfacción con respecto a la calidad del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de tecnología médica de la universidad Warner, periodo 2020"**
- 1.5. Autor del instrumento: **Lic. Stefany Valdezada Martínez**
- 1.6. Materia/Docente/Mención: **Maestría de Gestión en Salud**
- 1.7. Nombre del instrumento: **Cuestionario de Satisfacción**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					98%
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					98%
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					98%
4. Organización	Existe una organización lógica.					98%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					98%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					98%
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio.					98%
8. Coherencia	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					98%
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					98%
10. Conveniencia	Genera nuevas pistas en la investigación y construcción de teorías.					98%
Sub total						98%
Total						98%

Valoración Cuantitativa (Total x0.20):...196.....
 Valoración Cualitativa: Excelente.....
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable.....

Lugar y fecha: 31/12/19...

 Firma y nombre del experto:
QUINTANA ALFARO LUIS ALBERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: **QUINTANA ALFARO LUIS ALBERTO**
- 1.2. Grado académico: **Magíster**
- 1.3. Cargo e institución donde labora: **C.S. Villa Victoria Porvenir**
- 1.4. Final de la investigación: **"Satisfacción con respecto a la calidad del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de tecnología médica de la universidad Warner, periodo 2020"**
- 1.5. Autor del instrumento: **Lic. Stefany Valdezada Martínez**
- 1.6. Materia/Docente/Mención: **Maestría de Gestión en Salud**
- 1.7. Nombre del instrumento: **Cuestionario de Satisfacción**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					98%
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					98%
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					98%
4. Organización	Existe una organización lógica.					98%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					98%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					98%
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio.					98%
8. Coherencia	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					98%
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					98%
10. Conveniencia	Genera nuevas pistas en la investigación y construcción de teorías.					98%
Sub total						98%
Total						98%

Valoración Cuantitativa (Total x0.20):...196.....
 Valoración Cualitativa: Excelente.....
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable.....

Lugar y fecha: 31/12/19...

 Firma y nombre del experto:
QUINTANA ALFARO LUIS ALBERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

INSTRUCTIVO: Marque con un aspa (X) en el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en relación a los ítems propuestos.

Emplee los siguientes criterios: A: De acuerdo B: En desacuerdo

Aspectos	A	B
1. ¿Las preguntas responden a los objetivos de la investigación?	X	
2. La pregunta realmente mide la variable	X	
2.1. Variable independiente	X	
2.2. Variable dependiente	X	
3. ¿El instrumento persigue el objetivo general?	X	
4. ¿El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos?	X	
5. ¿Las ideas planteadas son representativas del tema?	X	
6. ¿Hay claridad en los ítems?	X	
7. ¿Las preguntas despiertan ambigüedad en sus respuestas?	X	
8. ¿Las preguntas responden a un orden lógico?	X	
9. ¿El número de ítem por dimensiones es el adecuado?	X	
10. ¿El número de ítem por indicador es el adecuado?	X	
11. ¿La secuencia planteada es la adecuada?	X	
12. ¿Las preguntas deben ser reformuladas?	X	
13. ¿Deben considerarse otros ítems?		X

Observaciones	Sugerencias
	Aplicar el cuestionario.


QUINTANA ALFARO LUIS ALBERTO
 CENTRO DE SALUD "LA VICTORIA PORVENIR"

Anexo 5: Formato de Consentimiento informado

“SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE PACIENTES EN LOS CENTROS DE PRODUCCIÓN DE LA ESCUELA DE TECNOLOGÍA MÉDICA, UNIVERSIDAD WIENER, 2020”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida (a) por: Stefany Valenzuela Martínez Egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de Maestro de Gestión en salud El objetivo de este estudio es Determinar la relación entre la satisfacción del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020. La investigación consistirá en realizar una encuesta para la recolección de datos, luego serán procesados y analizados, con dichos resultados se evaluarán cambios o mejoras para aumentar la satisfacción con respecto a la calidad de los servicios de los centros de producción. La participación en este estudio es **estrictamente voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”), y su Reglamento, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Estos datos serán almacenados en la Base de Datos del investigador. Asimismo, usted puede modificar, actualizar o eliminar, según crea conveniente, sus datos en el momento que desee. Se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Usted no tendrá ningún gasto y también no recibirá retribución en dinero por haber participado del estudio. Los datos finales le serán comunicados al finalizar los el estudio.

Desde ya le agradezco su participación.

Mediante el presente documento yo,.....
Identificado(a) con DNI....., acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por Stefany Valenzuela Martínez del cual he sido informado(a) el objetivo y los procedimientos. Además acepto que mis Datos Personales sean tratados para el estudio, es decir, el investigador podrá realizar las acciones necesarias con estos (datos) para lograr los objetivos de la investigación.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Firmo en señal de conformidad:

DNI:.....

Fecha: 10-12-19

Investigador: Stefany Saragoza Valenzuela Martínez

Teléfono celular: 989352311

Correo electrónico: estefania_246@hotmail.com

Anexo 6: Carta de aprobación de la Institución para la recolección de datos

Lima, 14 de octubre del 2019
recolectar

Solicito ingreso a la institución para
Datos para tesis de grado de Maestro

Dr. Juan Carlos Benites Azabache
Director de la Escuela de Tecnología Médica
Universidad Norbert Wiener
Presente.-

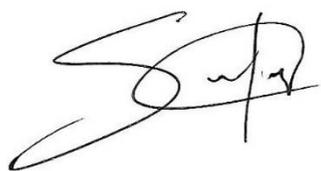
De mi mayor consideración:

Yo, Stefany Saragoza Valenzuela Martínez estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, con código n°202000081, solicito me permita recolectar datos en su institución como parte de mi proyecto de tesis para obtener el título de Maestro de Gestión en Salud cuyo objetivo general es Determinar la relación entre la satisfacción con respecto a la calidad del servicio y la fidelización de los pacientes en los centros de producción de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Wiener, periodo 2020.. La mencionada recolección de datos consiste en aplicar una encuesta a los pacientes atendidos en los centros de producción de la escuela.

Los resultados del estudio brindarán a la institución datos valiosos para la toma de decisiones en cuanto a la gestión de los centros de producción.

Adjunto: Las encuestas respectivas

Atentamente,



Stefany Saragoza Valenzuela Martínez
Estudiante de la Escuela de Posgrado
Universidad Norbert Wiener