



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Uso de herramientas tecnológicas para la mejora de la
satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San
Borja 2021**

**Para optar el Título profesional de Licenciado en Administración y Dirección de
Empresas**

AUTOR

Br. Guiop Shapiama, Euler Baldomiro

Código ORCID

0000-0002-6121-8703

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

Uso de herramientas tecnológicas para la mejora de la satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja 2021

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de Calidad

Asesor

Dra. Solano Lavado, Mariela Stacy

Código ORCID

0000-0002-1752-5300

Miembros del Jurado

Dr. Sánchez Roque, Leoncio Robinson (ORCID: 0000-0003-1336-8288)

Presidente del Jurado

Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Secretario

Mtro. Arce Guevara, Ernesto (ORCID: 0000-0002-3082-5789)

Vocal

Asesor temático

Dra. Solano Lavado, Mariela Stacy (ORCID: 0000-0002-1752-5300)

Asesor metodólogo

Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)


Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a las personas más importantes de mi vida. a mi madre, por motivarme y apoyarme cuidando a mi hija durante los 5 años de estudios y a mis hermanos que nunca perdieron la fe en mí.

Agradecimiento

Agradecer a Dios, por tener la oportunidad de vivir esta experiencia universitaria, a mi familia y personas especiales en mi vida que me apoyaron en este proceso. También a la universidad Norbert Wiener por la formación académica, permitir culminar mis estudios y convertirme en profesional. Gracias a cada profesor que formó parte de este proceso.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORÍA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 13/03/2020

Yo, Guiop Shapiama Euler Baldomiro estudiante de la escuela académica de Negocios y competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja 2021" para la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración y dirección de Empresas, es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determinan los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma

Nombres y apellidos del estudiante: Guiop Shapiama, Euler Baldomiro
DNI: 70652039



Huella

Lima, 2 de diciembre de 2021

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	15
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	16
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	19
1.4.1 Teórica	19
1.4.2 Metodológica	19
1.4.3 Práctica	19
1.5 Limitaciones de la investigación	20
1.5.1 Temporal	20
1.5.2 Espacial	20
1.5.3 Recursos	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Antecedentes internacionales	21
2.1.2 Antecedentes nacionales	23
2.2 Bases teóricas	25
2.2.1 Satisfacción del cliente	25

2.2.2	Herramientas tecnológicas	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		45
3.1	Método de investigación	45
3.2	Enfoque	45
3.3	Tipo de investigación	46
3.4	Diseño de la investigación	46
3.5	Población, muestra y unidades informantes	46
3.6	categorías y subcategorías	47
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.7.1	Técnicas	49
3.7.2	Instrumento	49
3.7.3.	Descripción	50
3.8	Procesamiento y análisis de datos	52
3.9	Aspectos éticos	52
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		53
4.1	Descripción de resultados cuantitativos	53
4.1.1	Niveles de la satisfacción del cliente	53
4.1.2	Niveles de la subcategoría empatía	55
4.1.3	Niveles de la subcategoría capacidad de respuesta	57
4.1.4	Niveles de la subcategoría seguridad	59
4.1.5	Niveles de la subcategoría fiabilidad	61
4.2	Descripción de resultados cualitativos	63
4.2.1	Análisis de la satisfacción del cliente	63
4.2.2	Análisis de la subcategoría empatía	65
4.2.3	Análisis de la subcategoría capacidad de respuesta	66
4.2.4	Análisis de la subcategoría seguridad	67
4.2.5	Análisis de la subcategoría fiabilidad	69
4.3	Diagnóstico	70
4.4	Identificación de los factores relevantes	72
4.5	Propuesta	72
4.5.1	Priorización de los problemas	72
4.5.2	Consolidación del problema	72
4.5.3	Categoría solución (conceptualización)	73
4.5.4	Objetivo general y específicos de la propuesta	74

4.5.5	Impacto de la propuesta	74
4.5.6	Direccionalidad de la propuesta	75
4.5.7	Entregable 1	78
4.5.8	Entregable 2	78
4.5.9	Entregable 3	79
4.6	Discusión	80
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		83
5.1	Conclusiones	83
5.2	Recomendaciones	84
REFERENCIAS		85
ANEXOS		90
Anexo 1: Matriz de consistencia		91
Anexo 2: Evidencias de la propuesta		92
Anexo 3: Instrumento cuantitativo		98
Anexo 4: Instrumento cualitativo		100
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos		101
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)		114
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental		117
Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti		123

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorización de la categoría problema	48
Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría solución	48
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento	51
Tabla 4. Expertos que validaron la propuesta	51
Tabla 5 Confiabilidad del cuestionario	52
Tabla 6 Pareto de la categoría Satisfacción del cliente	53
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Empatía.	55
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Capacidad de respuesta.	57
Tabla 9. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría seguridad.	59
Tabla 10. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad.	61

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Pareto de la categoría Satisfacción del cliente.	54
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría empatía.	56
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría capacidad de respuesta.	58
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría seguridad	60
Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad	62
Figura 6. Análisis de la categoría satisfacción del cliente	63
Figura 7. Análisis cualitativo de la subcategoría empatía	65
Figura 8. Análisis de la subcategoría capacidad de respuesta	66
Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría seguridad	67
Figura 10. Análisis cualitativo de la subcategoría fiabilidad	69
Figura 11. Estudio Mystery Shopper - Área de recepción, para el registro en el sistema	92
Figura 12. Estudio Mystery Shopper - En el área de laboratorio para su evaluación.	92
Figura 13. Evidencia del taller para toma de decisiones y evaluación del personal. Fuente: Elaboración propia.	93
Figura 14. Guía de toma de decisiones rápidas para el personal.	93
Figura 15. Plan de evaluación de desempeño de personal	94
Figura 16. Código QR, para atención de pacientes	95
Figura 17. Historia clínica de paciente	95
Figura 18. Evidencia de la pantalla del sistema de colas para la atención	96
Figura 19. QR LINKEDIN	96
Figura 20. Perfil LinkedIn	97
Figura 21. Evidencia de la convocatoria laboral a través del ELEVATOR PITCH.	97

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta	75
Cuadro 2. Matriz de direccionalidad de la propuesta	76
Cuadro 3. Matriz de direccionalidad de la propuesta	77

Resumen

La presente investigación denominada “Uso de herramientas tecnológicas para mejorar la satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja 2021”, tuvo como objetivo plantear la implementación de métodos y herramientas para mejorar el nivel de satisfacción del cliente, además de determinar la situación actual de la clínica de salud ocupacional, así como, los principales factores que inciden en la satisfacción de los clientes.

Para el desarrollo de la investigación se aplicó el enfoque mixto, que consiste en la triangulación de datos cuantitativos y cualitativos. La población del estudio estuvo conformada por 100 personas, a las que se le realizó una encuesta de 21 preguntas. Asimismo, se entrevistó a 4 jefes de diferentes áreas de la clínica, que tienen experiencia en procesos internos, como el gerente general, jefe de operaciones, jefe de laboratorio y la administradora. Para los datos obtenidos en la encuesta y entrevista realizadas en el centro de salud ocupacional se utilizó el programa SPSS y Atlas Ti; respectivamente, a fin del desarrollo y análisis de datos cuantitativos y cualitativos.

Los resultados reflejaron tres problemas críticos con relación a la satisfacción del cliente. El primer problema es que el personal no tiene un buen trato hacia el paciente, en segundo lugar, no se cumplen con los tiempos en cada consultorio y por último al personal de la clínica de salud ocupacional le falta orientación hacia el cliente y no tienen bien definido los objetivos para lograr la satisfacción.

Para mejorar los problemas encontrados la propuesta estuvo orientada en plantear herramientas tecnológicas, como implementar un sistema de colas, que permita un flujo ordenado de atenciones, asimismo el sistema de códigos QR para programación de citas, todo esto acompañado de planes, guías de evaluación al personal y toma de decisiones rápidas para el personal. De tal forma que se alcance un mejor nivel de satisfacción en los clientes de la clínica de salud ocupacional.

Palabras clave: Satisfacción, empatía, orientación al cliente, sistemas.

Abstract

This research titled "The use of technological tools to improve customer satisfaction in an occupational health clinic, San Borja 2021", aimed to propose the implementation of methods and tools to improve the level of customer satisfaction, and to determine the current situation of the occupational health clinic as well as the main factors that affect customer satisfaction.

The mixed approach was applied for this research, which consists of the triangulation of quantitative and qualitative data. The study population consisted of 100 people, who completed a survey of 21 questions. Additionally, 4 heads of the different areas of the clinic, who have experience in internal processes, such as the general manager, head of operations, head of laboratory and the administrator, were interviewed. SPSS and Atlas Ti software were used to process the data obtained in the survey and interview.

The results showed three critical problems in relation to customer satisfaction. The first problem is that the staff does not have a good treatment towards the patients. Secondly, they do not comply with the duration of each medical appointment. Finally, the occupational health clinic staff lacks customer orientation and do not have well defined objectives to achieve customer satisfaction.

The proposal was oriented to the implementation of technological tools, such as implementing a queuing system, which allows an organized flow of customer service to solve the above mentioned problems. In addition, it is suggested to use the QR code system for scheduling appointments, all this accompanied by plans, evaluation guides and quick decision making, both for the staff to get a better level of satisfaction is achieved in the customers of the occupational health clinic.

Key words: Satisfaction, empathy, customer orientation, systems

Introducción

Al comienzo del año 2020, ocurrió una crisis mundial que afectó a diversos países. En Perú se ordenó cuarentena total a nivel nacional, trayendo consigo pérdidas de empleos, recorte de sueldos, así como también nuevas oportunidades para mejorar e innovar en la venta de productos y servicios con el fin de llegar a más clientes.

Debido a la coyuntura, la clínica de salud ocupacional busca mejorar la satisfacción de los clientes, por esta razón la investigación propuso implementar herramientas tecnológicas, que a su vez orienten al personal a una cultura de servicio.

Esta investigación se desarrolló en 5 capítulos, los cuales se detalla a continuación:

En el primer capítulo, se expone el planteamiento y formulación del problema de investigación, objetivos generales y específicos, la justificación metodológica, práctica y teórica con respecto a las teorías aplicadas.

En el segundo capítulo, se desarrollan antecedentes internacionales y nacionales, seguido del marco fundamental, que se apoya en las teorías que sustentan la investigación, posteriormente en el marco conceptual se realiza la descripción de la categoría problema y categoría solución, además de las subcategorías e indicadores.

En el tercer capítulo, se desarrolla la metodología que se utilizó en la investigación, se describe el método, tipo y nivel del diseño, además se menciona la población, muestra y unidades informantes. Asimismo, se explican las técnicas e instrumentos utilizados para obtener la información de los resultados de investigación. Después, se realiza la validación y el análisis de los datos, así como de los aspectos éticos.

En el cuarto capítulo, se organiza la presentación y discusión de resultados que se obtuvieron de la encuesta y entrevista, utilizando la herramienta de Excel y Software Atlas Ti., respectivamente. Se analizó la información para el desarrollo de la propuesta y la categoría solución, además, del cronograma de actividades y presupuesto. Por último, se desarrolló la discusión de los resultados.

Finalmente, en el quinto capítulo se realizaron las conclusiones y recomendaciones finales para la implementación de la propuesta, además se incluyen las referencias examinadas a lo largo de la investigación y las evidencias del estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La enfermedad del COVID-19 de reciente aparición, declarada por la Organización Mundial de la Salud como una pandemia, ha traído cambios en la vida de los consumidores. A nivel mundial el confinamiento ha tenido un impacto en la relación cliente - consumidor. Se sabe que los consumidores son más exigentes, debido a la diversidad de oferta se busca tener una experiencia satisfactoria. Cabe resaltar que muchas empresas en Chile han sabido aprovechar el aislamiento de los consumidores, al tener herramientas para ofrecer sus servicios, por otro lado, hay quienes se vieron afectados porque no podían identificar si el consumidor estaba satisfecho con esta nueva experiencia (Global Metrics, 2021).

Jordania ha sido considerado primer país proveedor de servicios de salud con un sistema avanzado (Banco Mundial, 2013). Al-Damen (2017), en su estudio expuso la existencia del impacto de la calidad del servicio sanitario sobre la satisfacción de los usuarios del hospital Al-Bashir, ya que han tomado todas las medidas necesarias y procedimientos para que continúen brindando servicios médicos a un nivel aceptable y con alta eficiencia. Un gran desafío para los hospitales públicos es satisfacer las crecientes necesidades y la demanda de salud debido al crecimiento de la población. Además del aumento de grupos de jóvenes y ancianos, elevándose los costos de atención médica principalmente en los países del Golfo debido a las insuficientes remuneraciones, la carencia de incentivos y regulaciones, y largas jornadas laborales.

Las compañías colombianas otorgan mayor validez a lo que dice el cliente, la mayoría de las empresas realizan feedback y miden el impacto de la operatividad desde la experiencia del cliente, orientado a las actividades del negocio. Se enfocan en medir y conocer el nivel de satisfacción en los diferentes canales donde se ofrecen los productos o servicios, buscando herramientas que conceda distinguirse de la competencia obteniendo buenos resultados, optimizando el negocio con nuevas estrategias (Deloitte & Asociación DEC, 2016).

En la actualidad, la llegada de la pandemia trajo temores y nuevas oportunidades. Las empresas se vieron exhortadas a enfocarse en alcanzar la satisfacción de los requerimientos de sus consumidores y conseguir la fidelización de estos. Un cliente satisfecho recomienda el producto o servicio, generando mayor negocio (Dichter & Neira Research Network, 2015).

El Ministerio de Salud del Estado Peruano (MINSA) elaboró una normativa para la evaluación de la satisfacción de usuarios respecto a los servicios sanitarios que reciben de las instituciones de salud, con la finalidad de identificar los factores del nivel de insatisfacción de los usuarios, debido a la gran demanda que existe en el sector salud se observa el crecimiento del nivel de insatisfacción, por este motivo se ven en la obligación de proponer metodologías sencillas que ayuden a tomar óptimas decisiones y mejorar los procesos de atención de la salud para una mayor calidad de atención; es así que, MINSA pone a disposición esta guía y a su instrumento para evaluar dicha satisfacción respecto a las instituciones sanitarias públicas y servicios médicos de apoyo (Ministerio de Salud, 2012).

El sistema sanitario peruano padece una serie de fallas en su estructura, que afecta a la sociedad, convirtiéndose en una de las problemáticas esenciales a nivel nacional. Algunos de los ciudadanos no gozan de un servicio de salud, por muchos factores, como: la burocracia administrativa, que se refleja en la demora para obtener una cita médica; además, de los precios excesivos ante la ausencia de medicamentos que son necesarios para que los pacientes inicien su tratamiento. Estas inoperancias y la corrupción en el sistema de salud no permiten que se brinde un servicio de calidad al ciudadano y como consecuencia no se encuentran complacidos con la atención brindada (Caffarella, 2012).

En el sector de salud ocupacional, los exámenes médicos cumplen un rol muy importante para el sector minero y producción, debido a que las condiciones de trabajo son de alto riesgo para el personal contratado. Una investigación relacionada con la presencia de neumoconiosis y el empleo minero bajo modalidad de tercerización en empleados peruanos expuso que las empresas que contratan a trabajadores mineros (ya sean titulares o tercerizados) tienen la obligación de efectuarse en los empleados un examen médico – ocupacional de manera voluntaria y periódica, o a través de convenios institucionales (Cáceres, 2015).

Debido a la gran demanda por la pandemia se encontraron ciertos problemas dentro de las instalaciones de la clínica de salud ocupacional, el problema que se presenta día a día son las constantes quejas de los pacientes por la falta de rapidez en la afiliación al sistema que se usa para el registro; hay que tener en cuenta un aspecto muy importante, el hecho que el número de usuarios excede a la capacidad de respuesta del personal de recepción; asimismo, produce la demora, al no tenerse una previa programación para la atención de los pacientes, ya que el área comercial tiene que comunicarse con la empresa responsable, sin

embargo, esto no es así; ocasionando la demora en la atención. El segundo problema es la falta de motivación del personal, debido a que no se fomenta o reconoce los esfuerzos extras que realizan, algunos de ellos se quedan hasta tarde para terminar de atender a todos los pacientes. Como consecuencia se sienten desmotivados y pierden el interés por el trabajo, bajando la productividad, no teniendo una buena atención con los pacientes de la clínica de salud ocupacional. Y el último problema encontrado es la calidad de servicio, debido a las constantes fallas en los procesos dentro de la Clínica de salud ocupacional, se refleja el malestar de los pacientes por las largas esperas en los consultorios médicos, la falta de orientación en el llenado de formatos para la afiliación, generando críticas y malestar de los pacientes, que pueden estar más de 4 horas en la clínica esperando completar su evaluación médica. Muchos de ellos comunican su experiencia al cliente, en este caso las empresas tercerizadoras, que envían al personal a pasar examen médico, sobre la atención que recibieron, la demora para atenderlos en cada área. Es por ello, por lo que la clínica de salud ocupacional busca mejorar y medir el grado de complacencia (satisfacción) del usuario.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se puede mejorar el nivel de satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja, Lima 2021?

¿Cuáles son los principales factores que inciden en la satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja, Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer la implementación de herramientas tecnológicas para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional en San Borja, Lima 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la situación de la satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja, Lima 2021.

Identificar los factores principales que inciden en la satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja, Lima 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Se han planteado teorías que sustentan esta investigación, se mencionan 3 teorías administrativas, debido a que la investigación pretende hallar fuentes confiables en los diferentes escenarios en que se analizan la satisfacción del cliente. La primera teoría es de “relaciones humanas”, la cual resalta la relevancia en el ser humano y su interrelación con la sociedad, y está enlazado con la práctica administrativa para obtener mejores resultados en la organización. También se cuenta con la teoría del comportamiento organizacional que analiza la conducta desarrollada en la labor de los individuos; además, las organizaciones deben adaptarse a las diferentes costumbres de las personas, en donde podrán conocer y mejorar el clima laboral. Finalmente, la teoría “neoclásica de la administración”, orientada a los resultados, busca soluciones prácticas y se adapta a las organizaciones modernas. Los conocimientos obtenidos facilitan tener datos actualizados en una base teórica de la realidad estudiada, la misma que ayuda a la empresa a encontrar soluciones a los problemas; con esta información se podrá generar resultados que permitan alinear los objetivos de tener un mejor manejo del grado de satisfacción del cliente.

1.4.2 Metodológica

En esta investigación se buscó estrategias y métodos para la medición de la satisfacción del cliente basado en sus necesidades, posteriormente se seleccionó e implementó el más adecuado. Se aplicó la investigación de enfoque mixto para analizar la data cualitativa y cuantitativa, con el objeto de diagnosticar la categoría problema. Se empleó una encuesta y la entrevista como la técnica de recopilación de información, concluyendo que la información consistió en obtener la perspectiva y opiniones de los pacientes de la clínica de salud ocupacional, para crear un plan de mejora y medir el grado de satisfacción del cliente.

1.4.3 Práctica

La finalidad del presente trabajo es brindar mayor conocimiento sobre la satisfacción del usuario de la clínica de salud ocupacional, tomando en cuenta los principales factores que tuvieron influencia en la problemática, para mejorar los niveles de satisfacción mediante la calidad del servicio para fidelizar al cliente. De manera que, se busca solución para el desenvolvimiento y el cumplimiento de cada objetivo propuesto en la presente investigación. Los resultados ayudaron a la organización a proponer herramientas de mejora continua en la satisfacción de los clientes.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La ejecución del proyecto se realizó dentro del periodo académico, el cual inicia en agosto hasta diciembre 2021.

1.5.2 Espacial

La presente investigación se realizó en la Clínica de Salud Ocupacional, ubicado en distrito de San Borja, año 2021.

1.5.3 Recursos

Para la presente investigación se empleó medios propios y ajenos de índole económica y monetaria, necesarias para el desenvolvimiento de las actividades que permitan obtener resultados que lleven a mejorar la satisfacción del cliente en la clínica de salud ocupacional. Sobre los recursos tecnológicos se utilizó herramientas de otros recursos necesarios, como: capacitación y desarrollo del personal mediante el uso de la tecnología, línea telefónica, conexión a internet, procedimientos, entre otros.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Pabón & Palacio (2020) en Colombia, realizaron una investigación sobre la percepción de que tienen los usuarios sobre los servicios ofrecidos por un hospital local desde la satisfacción de estos; por lo que la finalidad del estudio fue identificar el grado de percepción de la calidad de los servicios sanitarios desde la satisfacción del usuario, en un período de tres años. Es un estudio con enfoque tipo descriptivo cuantitativo, cuya muestra fue de 246 usuarios que acudieron al servicio de consulta externa de una institución sanitaria local (en Nuevo Magdalena). Se empleó una encuesta para la recopilación de la data. Se obtuvo como resultado que los entrevistados con mayor porcentaje fueron las mujeres, en cuanto a las calificaciones con buena valoración respecto a la satisfacción, fue el servicio de laboratorio (83%), seguido de la atención de enfermería (80%), atención médica (78%) y en menor valoración, el servicio de citas (74%); en cuanto al período del estudio, es un buen indicador de calidad de la atención ofrecida en el centro hospitalario. Concluyeron que el predominio de la población de tres años fue el sexo femenino, además existe satisfacción de la muestra por la instalación hospitalaria, la limpieza y los tiempos de espera en urgencias y consulta externa que son oportunos.

Orozco (2017) en Nicaragua, realizó un estudio de investigación sobre el análisis de la variable satisfacción en relación con la calidad de la atención. Es así como, el propósito del estudio fue identificar el grado de satisfacción de los pacientes sobre la calidad de atención ofrecida por el servicio de consulta externa de un hospital militar. Tuvo una metodología, tipo descriptivo de corte transversal; cuya muestra fue de 364 usuarios asistentes del servicio antes mencionado perteneciente al área de medicina general. Para ello, utilizó encuestas electrónicas para la colección de la data. Se encontró en los resultados, respecto a las expectativas, sus cinco dimensiones fueron satisfactorias, siendo la de mayor expectativa, los “bienes tangibles” (86%) y los menores “la confiabilidad” (77%); respecto a la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención sanitaria esta resultó ser satisfactorio, el mayor porcentaje de satisfacción correspondió a los “bienes tangibles” (87%) y la menor fue “la responsabilidad” (70%); y respecto a la diferencia de la expectativa y percepción global esta fue de -0.23, indicando que la percepción fue inferior a la expectativa. Respecto al análisis de las dimensiones según el índice de calidad del servicio,

la dimensión “confiabilidad” fue la más distanciada a cero y la más próxima fue la “tangibilidad”. Se concluyó una valoración satisfactoria debido a que la brecha es levemente alejada a cero.

Ávila (2016) realizó en Ecuador una tesis de maestría sobre la calidad de atención sanitaria desde el punto de vista del usuario que acude a un centro de salud (en la ciudad de Esmeraldas). La finalidad del estudio fue examinar la calidad de atención del servicio sanitario proporcionado desde la perspectiva de los pacientes asistentes, así como identificación de factores que la influyen. La investigación usó el método analítico y estadístico, se empleó una muestra de 207 usuarios, y se realizó una revisión bibliográfica, encuesta y entrevista como técnicas de investigación. Se mostró una alta satisfacción de la muestra participante respecto a los servicios, no obstante, se observó problemas del centro como el bajo presupuesto y recursos para dar un completo servicio; además, los servicios más frecuentes son medicina general, pediatría, laboratorio, entre otros. Se concluyó un elevado grado de satisfacción de la muestra participante.

Toaquiza (2016) en Ecuador, desarrolló un estudio respecto a la variable satisfacción en el ámbito de servicio farmacéutico. El estudio tuvo como fin identificar el grado de satisfacción de los usuarios externos de una farmacia. La metodología comprendió el método deductivo con enfoque mixto, tipo descriptivo; la muestra fue de 125 usuarios. Se recolectó la información mediante un cuestionario en base a los modelos SERVQUAL. Se obtuvo como resultado un 40% de satisfacción y 33.5% de insatisfacción baja; además, se observó que las expectativas fueron superiores a las percepciones, en cada una de las dimensiones, obteniéndose brechas negativas, cuyo promedio fue de -0.55, por consiguiente, una mala calidad percibida por la muestra. Se concluyó que predominó la satisfacción é insatisfacción baja entre las percepciones de los usuarios y las expectativas se definieron de mala calidad en la atención; por lo que el autor sugiere poner en práctica una estrategia que optimice la satisfacción de los usuarios.

Ruano (2015) en Ecuador, efectuó un estudio sobre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario. La finalidad del estudio fue reconocer la realidad del manejo del sistema de gestión de calidad del servicio y la satisfacción de usuarios del departamento de ginecología de un hospital de la ciudad de Tulcán. La metodología constituyó el método cualitativo y cuantitativo; cuya muestra fue de 333 mujeres. Se usó la técnica de encuestas, guía de observación directa, para compilar la data. En sus resultados, se identificó que el

área de ginecología no ofrece un buen servicio a las pacientes, además que necesitan un sistema de gestión de calidad y plantear mejores estrategias sobre la gestión administrativa. Se concluyó que existe falta de planificación por parte del área ya que no todos conocen los procesos lo que genera descoordinación, además no hay una buena gestión administrativa para un mejor monitoreo de los servicios que brindan, causando insatisfacción en los clientes.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Chaiña & Pastor (2021) desarrollaron un estudio sobre la variable satisfacción respecto a la atención de una farmacia en Puno; es así como el propósito del estudio fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios en la atención farmacéutica. Se empleó el enfoque cualitativo, método de diseño no experimental, descriptivo y transversal; la muestra estuvo constituida por 369 usuarios, se usó para la recolección de datos de la encuesta, aplicando un cuestionario de preguntas de tipo cerrado. Se mostró que los participantes en su mayoría consideraron al servicio farmacéutico un grado de satisfacción regular (70%), seguido de baja (18%) y en menor número alta satisfacción (12.7%), respecto a las cuatro dimensiones evaluadas. Se concluyó que existen factores que influyen en la atención farmacéutica y el grado de complacencia del usuario fue regular y se necesita fortalecer la confianza, mejorar en el trato y optimizar la capacidad de respuesta.

Flores (2019) realizó una investigación sobre las variables calidad de servicio y satisfacción de pacientes que recibieron atención del servicio de farmacotecnia de un hospital docente; es así como, la finalidad del estudio fue identificar la interrelación de ambas variables antes mencionadas. El estudio tuvo una perspectiva cuantitativa, para ello participaron 240 pacientes. Se utilizó la encuesta SERVQUAL para recoger la información de los usuarios. Teniendo como resultado la existencia de una asociación positiva entre las variables, con un valor $Rho = 0.7$. Se concluyó de la presencia de una alta relación entre las variables del estudio, por lo que el investigador recomendó implementar instrumentos de medición de la variable satisfacción, agilizando procesos de atención, mejorando la calidad del servicio, sentando una base de mejora continua.

Cisneros (2018) en su estudio acerca de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de un programa de garantía sanitaria de una clínica en Lima, el objetivo fue conocer el nivel de interrelación de las variables ya mencionadas. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, para ello participaron 120 usuarios del

programa y se usó una encuesta como técnica de reunión de información. Se obtuvo como resultado la existencia de una interrelación baja pero positiva entre las variables. Se concluyó, que el tiempo adecuado brindado en la consulta, dar respuestas claras a los pacientes y que comprendan su diagnóstico, son relevantes. Además, de realizar un seguimiento a los clientes que están en desacuerdo y de esta manera determinar los ítems.

Calderón (2018) realizó una investigación sobre la calidad de la atención sanitaria y la satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico de una institución hospitalaria tacneña. El fin del estudio fue precisar la asociación de las variables mencionadas con anterioridad. Tuvo como metodología, diseño no experimental, transversal, de enfoque cuantitativo; para esto participaron 227 usuarios (peruanos y extranjeros) que asistieron al servicio de laboratorio. Se empleó un cuestionario para la recopilación de la data, el 98% se mostró satisfecho con el servicio, el 72% tuvo una buena percepción de calidad, respecto a las dimensiones. Se concluye que existe estadísticamente. asociación entre las variables de estudio De acuerdo con el resultado obtenido se sugirió fortalecer las habilidades del personal que presta el servicio e incluir herramientas que midan el nivel de satisfacción.

Ramírez (2015) en su investigación sobre las variables calidad de atención sanitaria y la complacencia (satisfacción) de pacientes atendidos de la consulta externa de un hospital en Andahuaylas. De manera que el objetivo fue conocer la calidad de atención sanitaria e identificar su asociación con la complacencia (satisfacción) de los pacientes. El estudio fue correlacional y de enfoque cuantitativo, para ello participaron 71 usuarios atendidos; se empleó un cuestionario para cada variable, en la muestra hubo asociación significativa entre las variables ($p < 0.05$). Se concluyó que la muestra participante tuvo una complacencia (satisfacción) regular respecto a la calidad de atención sanitaria en el servicio de consulta externa y se debe mejorar las instalaciones, los equipos médicos, etc.; optimizando la atención sanitaria a los usuarios, con la intención de ofrecer un servicio de calidad y respaldar la satisfacción de los pacientes.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción del cliente

Teoría de relaciones humanas

El presente estudio se apoya en tres teorías administrativas. Primero, la teoría de las relaciones humanas; según Galvis (2010), está enlazado a la práctica administrativa, lo que demuestra su importancia en cuanto a lo que representa el ser humano para lograr la productividad y eficiencia, con su potencial. En la historia, las relaciones humanas fueron el inicio para ampliar el panorama de la organización y saber dirigirla.

Por otro lado, Chiavenato (2007) indicó que esta teoría nace de la obligación de corregir la falta de sensibilidad en el trabajo y las relaciones personales. Se refiere a la administración, la integración de las personas y aumentar la satisfacción en una organización, buscando mayor aceptación sin resistencia y mejores resultados. Finalmente Destaca su importancia en el individuo y su asociación con la sociedad, por ello esta teoría favorece a la investigación para estudiar la relación de los individuos que laboran en una institución.

Teoría de comportamiento organizacional

Seguido de la teoría de comportamiento organizacional, (McGregor 1996) explica que su teoría describe 2 formas de comportamiento en las organizaciones. En la teoría X, manifiesta que al ser humano promedio le desagrada el trabajo y prefieren ser dirigidos por el poder administrativo, supone que las personas deben ser obligadas para cumplir con los objetivos de la organización, algunos deben ser castigados para lograr que pongan un esfuerzo adecuado. Esta teoría nos da una idea de ciertos comportamientos inherentes de los seres humanos. Por otro lado, en la teoría Y, la administración es responsable de la organización. Comenta que según las condiciones de trabajo el ser humano no tiene un disgusto por el trabajo, sino busca que sea fuente de satisfacción o de castigo. Además, las empresas optan por un trato más equitativo con los trabajadores para que alcancen sus metas.

El comportamiento organizacional estudia la conducta de los individuos, incluso la interacción en el interior de las organizaciones con el fin de mejorar la productividad. En la actualidad la fuerza de trabajo diversa en las organizaciones es la mixtura de personas en diferentes términos de edad, raza, etc. Debido a esta variedad en las organizaciones el comportamiento organizacional sirve para analizar los comportamientos, construir equipos

e identificar líderes. Las organizaciones se enfrentan a retos como el adaptarse a quienes son diferentes, el comportamiento organizacional es una guía para la optimización de la calidad, el servicio al usuario/cliente y el clima laboral (Robbins & Judge, 2009).

Teoría neoclásica de la administración

Esta teoría se enfoca en resaltar objetivos y resultados de la organización, sin dejar de lado las conceptualizaciones teóricas de la administración. Esta doctrina buscó modernizar la teoría clásica y adaptarse a las organizaciones, para mejorar su eficiencia. La teoría neoclásica busca soluciones administrativas prácticas y se orienta a los resultados, las organizaciones de hoy poseen una estructura simple y organizada, definen responsabilidades de cada trabajador para ofrecer mejores resultados, además la administración sirve para organizar y dirigir grandes empresas (Chiavenato, 2007).

Para definir la teoría neoclásica, lo ideal es hacerlo por su método: explicar los fenómenos sociales a partir de las elecciones de los individuos que forman la sociedad. Se supone que los individuos son libres e independientes: sólo difieren en sus gustos y en la distribución inicial de los recursos. Además, son racionales –es decir, toman la decisión que corresponde al máximo de su función objetivo. El teórico neoclásico empieza entonces por postular esta función, atribuyéndole ciertas propiedades que le parecen relevantes desde el punto de vista económico, para después ver qué forma toma la elección del individuo. Esta segunda etapa supone atribuir un contenido preciso a las reglas del juego –esto es, a la forma del mercado estudiado. Si hay algo que aprender de la teoría neoclásica, sólo puede provenir de su estudio de los comportamientos de los individuos y de los mercados. (Guerrien, 2008)

Satisfacción del cliente

Esta expresión es necesaria para la mejora continua de las organizaciones, existen herramientas para obtener la información de los clientes, que ayudan a entender y satisfacer sus necesidades. Además, de brindar prestación (servicio) de calidad, satisfacer con las expectativas y fidelizar a los clientes, que serán los encargados de dar a conocer lo experimentado con la prestación recibida (producto/servicio). Así que, es importante que las organizaciones estén preparadas para realizar cambios de ser necesarios, con el fin de tener éxito y tener a los clientes satisfechos (Moliner, 2001 & Tigani, 2006).

Por otro lado, (Paride 2017) comenta que es necesario conocer las herramientas para obtener información de los clientes para que las organizaciones identifiquen dónde intervenir

para la toma de mejores decisiones, mejorar los procesos y mantener el valor de los productos o servicios que brindan.

Se debe conocer la información de los clientes, para analizarlas, pero antes se determina para que será útil. Y servirá como estrategia para la empresa con la creación de productos y/o servicios nuevos. La calidad del servicio se ve reflejada en la satisfacción del usuario / cliente y que se cumplan con sus expectativas (Denove & Power, 2006).

Prats (2010) comenta que para que las empresas sepan en que mejorar, primero se tiene que conocer a los clientes y el motivo por el cual no están satisfechos. En primer lugar, las quejas, reclamos y devoluciones son evidencias, pero no es suficiente razón por ello se debe realizar un seguimiento después de haber solucionado los problemas y asegurarse que no vuelvan a ocurrir. Por otro lado, las empresas deben considerar si lo que promete puede cumplirse o entregarse en el plazo establecido, es importante además el trato que reciben porque si un cliente comenta con otras personas y crea una mala reputación de la empresa, será difícil de cambiar esa opinión, pero si está satisfecho es posible que no se lo cuente a nadie.

Una ventaja competitiva va en relación con la integración de procesos y herramientas como la capacidad de respuesta, la tecnología y el servicio al cliente. Por ello, la organización debe conocer el entorno del mercado y agregar valor al servicio. Actualmente la sociedad está en constante cambio por lo que las organizaciones deben adaptarse rápido y desarrollar procesos innovadores que será una clave para generar un valor y las organizaciones con habilidad de cambio tienen la capacidad de innovación. (Barrios, Olivero y Acosta 2017)

Se consideran las características de la calidad de servicio como importantes ya que influye en la satisfacción de los clientes, por tanto, se debe aprovechar el recurso y el tiempo, para obtener mejores productos o servicios. (Kotler 2012)

Empatía

La empatía es la habilidad que tienen las personas para identificarse o comprender los sentimientos de otros individuos en una determinada situación, particularmente cuando se encuentran atravesando serios problemas y lo reconoce como su similar, lo que coloquialmente se dice estar en el lugar del otro. Es una cualidad innata en los seres humanos para enfrentar problemas complejos a lo largo de su vida. La empatía es uno de los requisitos de la inteligencia emocional y está directamente relacionada a la comprensión, solidaridad y predisposición en escuchar a los demás. No es tener pena ni compasión si no entender el sufrimiento por el que atraviesa otra persona. Por lo tanto, la empatía en las organizaciones debe ser recíproca, todo acto de colaborador a cliente debe ser expresado de la forma correcta, el respeto no se puede perder, la comunicación se debe dar a través de la confianza, que pueda generar las buenas relaciones entre empresa y usuario con el fin de crear estabilidad empresarial mediante las emociones, también está considerada como un indicador dentro de la variable satisfacción del cliente (Lopez, Arán y Richaud 2014)

Es la habilidad para conocer a los demás y entender lo que está viviendo la otra persona. Le facilitará las relaciones interpersonales, buscando llegar a un acuerdo con la otra persona. Tener simpatía (Balart, 2013).

Es la destreza de percepción de experiencia que logra entender la actitud emocional de la otra persona. Es una característica con la capacidad de transmitir confianza al paciente. Además de saber comportarse ante los demás. (Moya y Buelga 2017)

Simboliza el nivel de atención personalizada a los usuarios. Las empresas que ofrecen servicios cuentan con horarios de trabajo organizados y muestran interés por ofrecer atención individualizada a los clientes. Con la finalidad de ofrecer una experiencia positiva y construir una relación de lealtad. (Vasquez y Torres 2016)

La empatía se forma en el núcleo familiar, para comprender la vida emocional de los demás, ponerse en el lugar del otro y llegar a un acuerdo con la otra persona. En las organizaciones se deben tener líderes empáticos, que sepan escuchar y guiar al equipo de trabajo, orientados al cliente creando una conexión y mostrando respeto, entendiendo sus necesidades, ayuda a optimizar el trabajo y obtener mejores resultados (Moya-Albiol, 2016; Rivero, 2019).

En primer lugar, el personal superior tiene el compromiso de emplear el mismo respeto a sus trabajadores como si fueran los clientes, debido a que ese respeto se refleja en el logro de los objetivos, además ellos muestran el mismo respeto en la atención y motivados trabajan al máximo en beneficio de la empresa, ciertamente se logra la satisfacción de los clientes. De lo contrario, no consiguen buenos empleados que tengan una razón para respetar a los consumidores. Asimismo, los clientes que regresan reiteradamente a una empresa por un producto o servicio son porque se sienten satisfechos con el servicio recibido, por otro lado, existen problemas con algunas empresas que no comprenden la importancia del marketing como estrategia junto con el servicio que consiste en mostrar un buen trato por parte del personal y realizar actividades de innovación que mantengan la ventaja con respecto a la competencia. (Tschohl, 2004)

El liderazgo es la relación que tiene un individuo con un grupo de trabajo determinado, mostrando un conjunto de habilidades que permitan guiar al equipo a trabajar logrando sus metas y objetivos de esta manera se crea una política organizacional. (Alfaro, 2018)

La atención es una herramienta muy poderosa para establecer contacto con el cliente a través de diversos canales de atención es muy importante también saber cómo mis colaboradores tratan a mis clientes y así poder mejorar para que el cliente esté satisfecho. El servicio al cliente tiene como característica: El servicio intangible: Que trata de lo que no se puede ver como por ejemplo el aseo de nuestro local, calidad de nuestro producto, la presencia de nuestro personal y así el cliente pueda tener una buena imagen sobre nuestra empresa. Y el servicio es variable: esto quiere decir que nosotros como personas prestadoras de un servicio debemos tener una mejora continua para así seguir brindando nuestro servicio, de manera que no tengamos molestias con nuestros clientes. Asimismo, si hablamos de servicio al cliente es muy importante ya que tenemos que mantener a nuestros clientes satisfechos se dice que las personas dejan de comprar o consumir un producto es porque no tiene una buena atención al cliente. Debemos tener en cuenta estos puntos que son muy importantes como ser atento con el cliente en lo que nos pide, ser Cortez esto ayuda a que el cliente se encuentre como en nuestro establecimiento, buscar siempre aprender de lo que nos dice el cliente, tener en claro que lo que queremos transmitir al cliente con nuestra comunicación verbal y no verbal ya que esto influye mucho en nuestro cliente. También

unos de los puntos muy importante es el estar a disposición de los detalles que necesita nuestro cliente. (Vargas, 2006)

Capacidad de respuesta

Esta dimensión hace referencia a la disposición para ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de manera oportuna ofreciéndoles un servicio rápido y eficiente. Si se cometen errores, deben ser corregidos a tiempo. Por tanto, las herramientas y métodos deben estar en relación con la organización para ofrecer un mejor servicio, cumplir con los tiempos de entrega, esto demuestra el nivel de preparación que se tiene frente a las necesidades del cliente, lo que da un valor agregado al servicio o producto ofrecido (Duque, 2005 & Barrios, Olivero & Acosta, 2016).

Tigani (2006) refiere que la capacidad de respuesta es la eficiencia que tiene para la satisfacción de los requerimientos de los clientes, con el fin de ofrecer un buen servicio de manera rauda y precisa. Por ello se debe orientar al personal para responder frente a un problema y tener la capacidad de contestar de manera rápida.

La capacidad de respuesta es la acción inmediata en la solución de problemas que se presentan en las organizaciones, el consumidor es el personaje principal de recibir las alternativas de soluciones, para el logro de la satisfacción, estas capacidades dependen en gran medida de las habilidades de los colaboradores y la organización. La capacidad de respuesta es un indicador de la satisfacción del cliente, en todas las entidades suelen siempre tener algún error o deficiencia, ya sea el caso de la rapidez en la que son atendidos los usuarios, demoras en pagar los productos, preguntas planteadas por los clientes y estas no son contestadas de forma correcta o en el menor tiempo posible, sin duda el cliente de hoy es un comprador exigente, evalúa todo detalle, desde la infraestructura del establecimiento, calidad del producto, el grado de confianza que la compañía puede transmitir, la empatía que se dé entre colaborador y cliente y otros aspectos. Por lo tanto, las compañías deben medir el nivel atención, medir la calidad que brindan a sus asiduos y que puedan mejorar los puntos críticos y se conviertan en estrategias positivas por el bienestar de la empresa y el cliente, se entiende que si el cliente está satisfecho por ende la calidad de servicio es buena o simplemente viceversa, por tal motivo es mejor que las empresas brinden solución inmediata a las dificultades (Nonaka y Hirotaka 1995).

Es importante darle al personal la facultad de tomar decisiones rápidas ante los problemas en beneficio de los clientes, capacitarlos con capacidad de decisión. Los trabajadores deben ser capacitados con autoridad de decisión para que sepan actuar y dar soluciones inmediatas a las dificultades en el servicio. (Tschohl, 2004)

La prontitud en los servicios es un agente importante en la experiencia del cliente. Es considerada una ventaja competitiva que no todas las empresas han logrado conseguir y diferenciarse de la competencia ya que se requiere de la inversión en procesos computarizados para una entrega a tiempo a los consumidores. En la actualidad los clientes confían en que las empresas sobrepasen sus expectativas. (Cortes, 2019)

Los servicios médicos de urgencia son uno de los servicios más importantes en la atención médica debido a la naturaleza de los casos de ingreso, lo que significa que las unidades tienen metas claramente establecidas para brindar atención al paciente. En la mayoría de los casos, este servicio corresponde al primer contacto del paciente con un proveedor de atención médica. Esta exposición debe realizarse con altos estándares de calidad para dar como resultado la satisfacción del paciente. Esta satisfacción se considera un indicador válido e importante de calidad asistencial, describiendo los aspectos subjetivos de la experiencia del paciente y su importancia en la evaluación del tiempo. En Colombia, los mecanismos de vigilancia de la industria reportan indicadores de satisfacción del paciente anualmente, para los años 2011 a 2013 en las principales ciudades del país, arrojan menos del 70% de satisfacción. (Arteta y Palacio 2018)

Seguridad

La seguridad va de la mano con la calidad de la prestación que brinda o el producto que ofrece. Por tanto, las organizaciones deben de integrar la seguridad en los procesos, para dar mayor satisfacción a los clientes. Es relevante que el usuario / cliente se sienta seguro con la persona que está hablando y saber que es responsable por lo que suceda (Tigani, 2006 y Sanchez, 2014).

Mantener la seguridad de las personas que llevan a cabo algún trabajo es importante para evitar o disminuir el riesgo de accidentes. Por ello las organizaciones también deben orientar sus objetivos en mejorar el ambiente de trabajo, para dar seguridad a todo el personal (Carvajal & Molano, 2012).

La garantía es muy importante para una empresa ya que es una promesa que brinda la empresa al momento que compra o hace uso del servicio brindado, por lo tanto, la empresa al brindar una garantía hace una promesa para respaldar el funcionamiento del producto. Al momento que un cliente compra, recibe un producto o servicio la empresa se pone a la disposición del cliente debe explicar antes de comprar el producto y explicar sobre la garantía brindada. La garantía aplica para compras por internet, catálogos o si recibe un servicio. La garantía puede ser amplia o limitada por eso cuando una empresa brinda una garantía al cliente debe fijarse bien sobre el detalle. Además, se debe tener en cuenta que hay tipos de garantías como: Garantías escritas: es cuando un cliente compra electrodomésticos viene con una garantía escrita y si el producto tiene algún problema a futuro con dicha garantía podría solucionar. Cuando un cliente compra un producto debe tomar en cuenta la reputación de la empresa que ofrece y cuánto dura la garantía, que puede hacer para obtener la garantía. Por otro lado, las garantías verbales se dan cuando un vendedor hace una promesa que la empresa brinda una garantía gratuita, pero puede pedir un escrito ya que si pasa algo con lo comprado o brindado no podría obtener lo acordado. Seguido, de las garantías implícitas que son promesas no explicadas verbalmente esto quiere decir que están establecidas por ley ya que todo país tiene establecidas leyes de garantías, esto quiere decir que si compra algo está cubierto por la garantía implícita. Por último, si la compra o servicio no viene con una garantía escrita podría acceder con una garantía implícita al menos que el vendedor le entrega un aviso diciendo que no hay garantía. Si el cliente tiene algún problema y no tiene una garantía escrita puede optar por una garantía implícita esta puede durar un par de meses o años establecido por las leyes del país, es importante saber que los contratos de un servicio no es una garantía, un contrato o una garantía extendida tiene un costo adicional que se adquiere aparte del producto vendido y tiene un tiempo establecido. (Comisión federal de comercio, 2021)

Es más probable que las personas acepten los servicios si saben que disponen de una gama completa de cuidados. Además, esta amplitud maximiza la capacidad de brindar atención preventiva y realizar operaciones que promueven la salud, al tiempo que reduce la dependencia innecesaria de especialistas u hospitales. (Organización Mundial de la Salud, 2008)

La seguridad en el trabajo debe ser visto como una prioridad en la empresa, no se debe dejar pasar en alto los riesgos que significa laborar sin implementos de seguridad o

bioseguridad, todo trabajador tiene derecho a el uso adecuado de los implementos de seguridad, las organizaciones deben velar y garantizar el bienestar y la seguridad de sus colaboradores. Es considerada una disciplina y tiene por finalidad la prevención de los riesgos en el trabajo, es por ello que las empresas o entidades públicas o privadas deben prevenir cualquier acontecimiento adverso, por otro lado; las empresas tienen que integrar un sistema de gestión que permita el debido respeto en velar por la seguridad de sus colaboradores, por un lado, está el riesgo que está expuesta a toda persona, más allá del ambiente laboral, se puede decir que son accidentes fortuitos, por otro lado; se encuentran los accidentes dentro ya correspondientes en marco interno de las organizaciones, ello también involucra la enfermedad profesional. Por lo tanto, es necesario e importante que se cumplan con las normas de seguridad, su bienestar dependerá que la empresa le otorgue los implementos necesarios para el desarrollo adecuado de las actividades (Trejo, 2013)

Quevedo (2016) sostiene que el prestigio es la condensación de percepciones a lo largo del tiempo, a través del cumplimiento y la transparencia informativa que mantiene la empresa en sus contratos explícitos e implícitos con los distintos participantes, los cimientos para conseguir una buena seguridad corporativa se obtiene mediante el establecimiento en cada una de las áreas corporativas de procesos de gestión basados en un comportamiento íntegro y ético en sus comunicaciones como en sus actividades desarrolladas direccionados a sus diferentes públicos estratégicos. Para ello implantar estos procesos y principios de actuación éticos y debemos profundizar en el principio activo de cada organización.

Fiabilidad

Las empresas no solo deben preocuparse por la infraestructura o reparaciones, no pueden descuidarse de los factores que influyen en los clientes, la fiabilidad es una de ellas que genera confianza y capacidad para llevar a cabo el servicio. Por otro lado, la fiabilidad en una empresa se refiere al movimiento empresarial, que implica al personal y necesidades de la empresa, además se debe priorizar los objetivos para satisfacer a los clientes y brindar un servicio de forma correcta. Por ello es esencial ofrecer fiabilidad para que todo el equipo funcione (Duque, 2005; Kleine, 2009)

La orientación al cliente forma parte de la calidad del servicio, por ello las empresas buscan mejorar la disposición de sus trabajadores hacia el cliente, determinando programas para cambiar la relación con los clientes, con la capacidad de garantizar respuestas claras a

sus pedidos y con suma seguridad, para lograr su satisfacción. Los trabajadores deben ser conscientes que todo lo que realicen en beneficio al cliente afecta de forma positiva a la empresa. (Tschohl, 2004)

Las empresas con orientación al cliente acostumbran a reunir toda la información en un área determinada, que algunas empresas llaman atención al cliente debido a que el propósito es reflexionar sobre los comportamientos de los clientes, así como también brindar orientación, solucionar las consultas que puedan surgir y sobre todo sostener una buena relación con los clientes antes y después de la atención. Las empresas definen las actividades que se realizan en este departamento para mantener el nivel de satisfacción de los clientes lo mejor posible. Por otro lado, en las organizaciones debe existir una relación eficaz entre áreas, el personal define sus responsabilidades y se involucra en la atención y servicio brindado a los clientes. (Ariza y Ariza 2015)

El objetivo de las organizaciones es cumplir y satisfacer las necesidades del consumidor, sin importar el tamaño o rubro, están orientadas a brindar una buena calidad de atención al cliente, ofrecen sus servicios o productos de forma física o virtual pero sin cambiar la forma de atención, mientras más agradable sea la comunicación entre empresa y cliente, se genera un clima de buenas relaciones, por un lado se atrae al cliente y se fideliza siempre que exista adecuada manifestación de ambos, la agradable satisfacción se convierte en un entorno saludable a la empatía. La calidad de atención se expresa a través de qué tan agradable son las experiencias de compras, y se manifiestan con la frecuencia de las veces que un usuario vuelve al establecimiento. Asimismo, otra variable que influye en la calidad de atención es el clima organizacional, todos deben hacerlo con un solo fin, que es el cumplimiento que establecen las empresas y es el logro de los objetivos, un cliente satisfecho es un cliente fijo, la calidad de atención se mide por el nivel de empatía y lo recíproco que puede ser, una asertiva comunicación entre empresa-cliente es beneficio para la empresa. por lo tanto, el posicionamiento empresarial depende de la calidad de atención que estas influyen en el comprador (Betancourt, 2010)

2.2.2 Herramientas tecnológicas

Teoría de desarrollo organizacional

Esta teoría surgió en el año 1962, es el resultado funcional de la teoría del comportamiento. Es la herramienta que explora en lograr una mayor eficiencia en la organización, con el paso del tiempo cobró valor, reúne diversos autores que han aportado explicaciones y buscaron aplicar la teoría a la administración.

El desarrollo organizacional consiste en integrar a los trabajadores a la organización y motivar su desarrollo de acuerdo con sus potencialidades. Es un mecanismo para fortalecer la relación de los trabajadores. Además, en estos tiempos se vive una era de desarrollo y crecimiento tecnológicos a gran escala, que introduce a las organizaciones a la competencia comercial, por ello, es necesario que la organización se modernice en procesos, maquinaria, sistemas y más. Sin embargo, ante todo en el recurso humano, para lograr los objetivos de la organización. Asimismo, es importante conocer a los trabajadores y recoger los puntos de vista para tomar las mejores decisiones (Hernandez, Gallarzo y Espinoza 2011).

A lo largo del tiempo se han presentado diferentes definiciones de desarrollo organizacional, de manera general todos los autores están de acuerdo que el desarrollo organizacional forma parte de la ciencia que estudia la conducta humana y tiene como propósito el cambio en las organizaciones, además el objetivo es aumentar la efectividad de la organización y buscar el desarrollo de los trabajadores. Asimismo, es considerado como la técnica que pretende optimizar a la organización, que comprende los comportamientos para mejorar la eficacia y el bienestar organizacional. (González, 2007)

Teoría general de sistemas

En la ciencia moderna han surgido pensamientos similares en distintas disciplinas, en el pasado la ciencia buscaba explicar los fenómenos visibles, limitándose a investigar individualmente una ciencia de otra. Asimismo, la ciencia actual se dedica al conjunto de los inconvenientes de organización, la dificultad de los procedimientos dentro de cada área. Por otro lado, la teoría general de los sistemas es una disciplina formada por diferentes ciencias experimentales que busca una teoría precisa en el terreno de la ciencia, en otros términos, se trata de sistemas generales aplicables en diferentes campos y plantea la integración de principios que se necesitan para los sistemas y ciencia en general (Ludwig, 1968).

La teoría general de los sistemas mantiene un entorno de comunicación entre las materias de administración para explicar las características y comportamientos, además es considerada una técnica de desarrollo y análisis con la finalidad de representar la realidad, mantener buenas relaciones y aplicar una metodología científica. Esta teoría encabezada por Bertalanffy se desarrolló para comprender los procesos de la biología, esta teoría abarca otras disciplinas como la teoría de la información, de los juegos, de las redes, etc. Asimismo, fueron varios autores que apoyaron a agrupar de acuerdo con el método, como la teoría analógica de sistemas que busca encontrar igualdades o diferencias entre las diferentes ciencias, de estructura en los sistemas que trata de explicar la existencia de rangos en los sistemas y de acuerdo con la dificultad que los agrupa. Por último, del sistema complejo que consiste en modelos de armonía y organismo que estudia a los sistemas de desarrollo de la organización (Gutierrez 2013)

Teoría general de la administración

La administración es un grupo de propuestas naturalmente organizadas, con la finalidad de explicar los comportamientos de los integrantes de una organización. Asimismo, la teoría general de la administración es la ciencia que produce más teorías particulares y tienen un efecto que perdura a lo largo del tiempo, además aparecieron como solución a las necesidades de la época moderna. Esta teoría tiene la función de organizar y dirigir los conocimientos de las organizaciones. (Torres, 2014)

La teoría general de la administración es la ciencia que estudia la administración en función a la organización, se definen las tácticas, el cálculo de los recursos, además de proponer la solución a los problemas, producir novedades y competencia. Materia orientada con el comportamiento de todos que tienen relación con la administración. Esta teoría busca que los profesionales puedan entender las ideas como instrumentos de trabajo, además sepa enfrentarse a situaciones difíciles y sea alguien que busque innovar dentro de la organización. (Chiavenato, 2007)

Cultura de servicio

Las empresas consideran al servicio como una estrategia para alcanzar la eficiencia en la organización. La cultura de servicio es un elemento que utiliza los mejores métodos de cada recurso humano, operativo y tecnológico para garantizar una buena experiencia en el servicio. Asimismo, es el resultado de una preparación y elección de la mejor estrategia,

desde la ideología del servicio que permitan la integración de los clientes, la organización y las determinaciones de cada cargo o función. (Tschohl, 2004)

En las organizaciones existen circunstancias que contribuyen al servicio del cliente y producen una cultura de servicio, ahora bien, la causa de esta cultura es la orientación de los recursos internos de la organización hacia el cliente, como el personal que recibe un buen servicio interno porque la empresa comprende que todos los integrantes ameritan un buen trato. (García, 2016)

La importancia de la cultura de servicios actualmente está abismada en las organizaciones que comprenden que los clientes y el servicio que se ofrecen forman parte del negocio. Las autoridades son las encargadas de mostrar con su ejemplo al personal la importancia de brindar un buen servicio, además se muestran interesados en mejorar los elementos del servicio y tomar en consideración las oportunidades que se presentan y los competidores no toman en cuenta. Por otro lado, los valores y metas de los trabajadores son importantes, sobre todo para quienes tienen contacto directo con el cliente. (Lovelock y Wirtz 2009)

Cultura de servicio se conceptualiza como las habilidades que posee el factor humano, el recurso humano es la esencia que poseen las organizaciones, y aquellas son encargadas en orientar al personal, encaminar a que todos estén en una misma línea o dirección de cumplir los objetivos de las empresas, el primordial factor a destacar es una adecuada atención al cliente. Para que las empresas cumplan la cultura de servicio, como ya se mencionó que el grupo humano es importante, pero para ello se considera que debe haber integración con dos factores más como el recurso técnico y el recurso tecnológico, todo ello permite cumplir con la satisfacción personal y el cumplimiento de calidad de servicio al usuario. El ser humano para que desarrolle actividades en áreas empresariales, desde el punto de vista corporativo, no bastan los conocimientos, necesita también el uso de la tecnología, como máquinas, equipos móviles, maquinarias de producción y con ello el recurso técnico como son los estándares de calidad del producto o servicio, estrategias para la distribución de las mercancías, puntos claves para las respectivas entregas, para las ventas y enfoque del mercado objetivo. Por lo tanto, el fin de la cultura de servicio, permite a las empresas brindar una excelente calidad de producto, servicio, cumplir las expectativas de los clientes, empatía entre la empresa y cliente y la optimización de los tiempos en las diferentes áreas de la empresa (Da Silva, 2021)

Garcia (2017) explicando sobre el desentendimiento que existe dentro de las empresas, da como resultado que las variables de fidelización tengan pérdidas de los mismos clientes, si en caso no se puede determinar cualquier tipo de mejoramiento en la relación. Sugiere que tengan una relación constante a un largo plazo con sus propios clientes de tal manera que obtengan resultados favorables.

Cabrera (2017) afirma que para varias empresas el objetivo de fidelizar a los clientes ha servido de apoyo y al crecimiento sostenible de la empresa. Donde vemos que aplican la ley de Pareto (que tienen enfoques particularmente en las ventas), esa ley también es conocida como 80/20, nos hace saber: “el 20% que de los clientes produce el 80% de los ingresos de tu negocio”

Calidad de servicio

Se afirma que la mejor comprobación de un buen servicio hacia el cliente es el punto vital teniendo en claro los objetivos e identificando el servicio que se hace y hacia quien se hace. Entendiendo que Servicio a los clientes es una promesa de marca, una filosofía organizacional donde todos los funcionarios del establecimiento tienen que estar comprometidos con el objetivo de una excelencia en calidad. (Sánchez, 1995) citado por (Lopez 2018)

La calidad de servicio es considerada como el valor agregado que le dan las empresas a los clientes, están comprometidos un conjunto de elementos que se debe dar cumplimiento a todo ello para el logro y la satisfacción del usuario. Para medir la calidad de servicio es importante elegir un modelo, según las decisiones de las empresas, uno de los modelos para medir la respectiva variable es el modelo SERVQUAL y está conformado por 5 dimensiones, cada una está compuesta por preguntas respecto a la calidad de servicio. Asimismo, se elaboran encuestas con respectivos ítems, y los encuestados son los clientes, y depende de ellos según sus perspectivas, el nivel que le den a las preguntas formuladas. El objetivo fundamental es medir el grado de satisfacción que tienen los clientes con respecto a la marca o empresa (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985)

La calidad de servicio tiene un valor predominante en el mercado, para los usuarios no basta con la compra de un producto o servicio, eso quedó en un segundo plano, el cliente es cada vez más exigente, busca mejores beneficios, busca el ahorro, pero el detalle es que las empresas brinden buena calidad de servicio, ya que son los clientes los que deciden si

regresan a comprar o no, son los que eligen y por ellos las organizaciones se mantienen de pie en el mercado. Asimismo, el consumidor ve a la calidad de servicio en panoramas distintos, tal es así que se fija en la empatía que tienen los colaboradores en la atención, la capacidad de respuesta en relación al tiempo en el que son atendidos, la rapidez en dar solución a los problemas presentados por parte de los clientes, convirtiéndose en un factor de mayor incidencia en algunas organizaciones, también se complementan factores importantes que el cliente observa y lo demuestra bajo sus opiniones ya sea en canales digitales, o a través de encuestas. Una mala calidad de servicio repercute de mala forma para la imagen de la empresa, provocando una cadena de comentarios positivos y negativos y para ello se establece que las empresas deben considerar la calidad de servicio como el valor agregado que le dan a los asiduos. (Moliner, 2001)

Sistemas automatizados

El crecimiento del mundo moderno ha resultado en la creación de sistemas de la información idóneos para almacenar y procesar información en cualquier parte. Asimismo, en el desarrollo de la industria se aplican estos sistemas por la complejidad de los procesos industriales. Al comienzo, la industria utilizaba energía natural con técnicas simples, el hombre ha obtenido más inteligencia con el paso del tiempo y creó tecnologías avanzadas. Posteriormente, se desarrollaron estudios sobre los sistemas de automatización que hasta la actualidad no se han detenido. Estos sistemas son elementos que garantizan el rendimiento de los procesos, se adaptan a nuevas actualizaciones, trabajan en tiempo real y responden al intercambio de información con otros sistemas. (Izaguirre, 2012)

La tecnología es el arte más antiguo incluso que la ciencia, que tiene un idioma propio para que los componentes se adapten a cualquier tecnología, Además, no es un estudio de la ciencia porque ha sido apto para desarrollar instrumentos sin su ayuda. En las últimas décadas se han desarrollado tecnologías modernas causando un efecto en las tecnologías conservadoras y aumentan los cambios en la humanidad y el medio ambiente. Se tiene en cuenta el proceso para clasificarlas en tecnologías artesanales que son aquellas que no necesitan de recursos exquisitos para llevarse a cabo. Seguido de las tecnologías tradicionales que han ido cambiando en el tiempo como la tecnología textil, de la tipografía, etc. Igualmente, la tecnología de base científica es aquella que le da participación a la ciencia para generar propuestas de investigación científica. Por último, la tecnología evolutiva que

consiste en adaptarse en el tiempo y evolucionar para satisfacer las necesidades básicas de los seres humanos. (Cegarra, 2012)

La aparición de nuevas tecnologías, algunas de ellas llamadas sistemas han desarrollado cambios en la sociedad, estos sistemas de información almacenan y difunden información digital, nos encontramos ante una nueva era de la humanidad donde prima el conocimiento. Las tecnologías de la información aparecen por circunstancias como la política que plantearon tener una disposición de las telecomunicaciones, seguido del sector tecnológico con el surgimiento de nuevas tecnologías aparecieron grandes servicios que navegaban en las redes. Y el factor estratégico de organización que reúne a los campos que coinciden y trabajaban independientemente como los medios de comunicación. Por otro lado, este descubrimiento tecnológico trae ventajas en el ámbito educativo, aporta metodologías y recursos para potenciar el aprendizaje. Con respecto a contar con estas nuevas tecnologías se requiere tener los recursos económicos para poder adquirirlo y tener conocimiento suficiente para saber usarlo. (Dominguez 2003)

Implica, por tanto, la inserción de un sistema que englobe el aprendizaje continuo de la empresa, el alcance de una filosofía de gestión y la colaboración activa de todos los individuos. Aparte de ser un ciclo que utiliza una cantidad de modelos de mejores prácticas, disciplina y estándares cuyos valores se comparten en la filosofía de trabajo, permitiendo la habilitación de mayores capacidades y la optimización de recursos. (León, Castellanos y Esquivel, 2017)

Código QR

Los códigos QR contienen información sencilla de interpretación para aparatos móviles o suelen ser intermediarios de información, este componente facilita a los consumidores a acceder a información de forma más práctica como descargar archivos o como herramienta que al escanear el código sea factible acceder a enlaces donde existe una información diversa como un número de teléfono, una dirección, un mensaje o acceso a otras páginas web (Leiva-Aguilera 2011)

Los códigos QR también llamados códigos bidimensionales, nacieron como una opción para almacenar considerable información, y es una herramienta de respuesta rápida, ofrece una relación directa con el cliente, posibilita con el scanner la conexión con el mundo online. Hoy en día es el código más usado, por este motivo se debe colocar seguridad

informática para resguardar la información interna. Los códigos QR han tenido acogida en diferentes industrias, puesto que esta tecnología ofrece llevar más información a los consumidores a través del marketing digital (Castro, Leguizamón y Mora 2019).

El creador del código QR “Quick Response” fue la compañía Denso Wave, en un principio fue creada para controlar la fabricación de autopartes, con el tiempo se promovió su uso a nivel mundial a la vez del desarrollo de los aparatos móviles que actualmente posibilitan el uso de esta nueva tecnología. Los códigos QR a diferencia de los códigos de barra permiten almacenar más información, los costos de impresión son económicos. Asimismo, tiene la opción de recuperar información a pesar de encontrarse dañado, el manejo de esta tecnología es utilizado por diferentes aplicativos y son prácticos de usar y se asignan patrones para que sea reconocido por los teléfonos. (QR Code 2014)

Los códigos QR se conceptualiza como una respuesta rápida a la demanda de los servicios y productos adquiridos por los consumidores, está representada por una matriz de puntos y suele ir acompañado de tres cuadros, llamados también ojos y el diseño depende de las organizaciones, hoy en día en un mercado de vendedores, consumidores, se trata de optimizar los tiempos, tal es así que los pagos por la compra de mercancías, se hace más rápido con la billetera virtual, incluso es más rápido que pagar con tarjetas físicas ya sea de débito o de crédito, son usados por las organizaciones para leer códigos de barras, facilitar los pagos y a la vez reducir las colas, abastecer a todos los clientes en sus compras y para mejorar los diferentes procesos de las empresas según su requerimiento y la respectiva lectura de los códigos, es mediante equipos tecnológicos o equipo y tabla de impresión que usualmente están disponibles en lugares fijos del establecimiento. Por otro lado, se considera como herramienta digital que permite dar facilidad en la reducción de los tiempos, tiene como objetivo mejorar la capacidad de respuesta, lograr la satisfacción del cliente y mejorar los procesos de la entidad (Fernández, 2018)

Sistema de Colas

En la actualidad, el sistema de colas se asocia con la calidad de servicio al cliente y la demora que sucede en las actividades comerciales puede ser incómoda debido a la espera para llevar a cabo una labor. Estas demoras o atrasos son analizados por la teoría de colas con el objetivo de proponer teorías que ayuden a aminorar o eliminarlos. La teoría de colas

es considerada una herramienta crítica, que accede a comprender el comportamiento de un sistema para alcanzar la optimización estimada. (Terrazas 2010)

La teoría de colas estudia el proceder de los sistemas en los que interviene el tiempo de espera con respecto al servicio y la atención a los clientes. Además, brinda pautas para conocer el funcionamiento del sistema de colas. Estos sistemas ayudan a mantener el flujo del servicio en las empresas estimando el tiempo de espera para ser atendidos y para una mejor toma de decisiones, además es una opción favorable para los clientes y se respeta la atención por orden de llegada. En definitiva, la teoría de colas es una herramienta potencial que favorece a las empresas para mejorar sus oportunidades y comprender los diferentes sistemas (Singer, Donoso y Scheller-Wolf 2008)

Elevator Pitch

La importancia de esta herramienta radica en que las organizaciones puedan organizar planes de acción para formar resultados posteriores. Por otro lado, para alcanzar el desarrollo en las empresas es necesario contar con personal calificado dispuesto a poner en práctica sus habilidades competitivas, esta herramienta forma parte de la comunicación asertiva que propone al postulante el desarrollo de ideas de diferenciación, para lograr que las autoridades se interesen en el plan propuesto e invitar para una entrevista formal y conseguir el trabajo airoso. Es una herramienta para captar personal capacitado, preparado con habilidades competitivas es decir que sepan comunicarse de forma clara y directa. Es decir, elevator pitch se utiliza para captar el interés del especialista en tiempo mínimo (Ríos, 2018)

En la exposición de una empresa, ofrecer un servicio o producto y poder convencer a la persona encargada es un desafío, se tiene que ser directo, específico y demostrar con entusiasmo lo que hacemos para convencer en el menor tiempo posible. Hoy en día todo es acelerado, así que se debe aprovechar las oportunidades para ofrecer nuestro talento, en especial si estamos buscando un trabajo. Es importante hacer uso de las herramientas de Elevator pitch para ordenar, estudiar y prepararnos y captar la atención de los oyentes en pocos minutos. Ser muy conciso, racional, y sobre todo manifestar vehemencia al momento de comunicar nuestra argumentación. (Muñiz, 2007)

LinkedIn

LinkedIn considerada una herramienta de gestión empresarial, es utilizada por los profesionales donde dan a conocer sus habilidades, conocimientos, destrezas que tienen en determinadas áreas y segmentos laborales, un perfil altamente competitivo y profesional es aquel que busca su comodidad en donde laborar, es aquel recurso humano de gran importancia para el aporte de tareas en las organizaciones, las empresas dependen en gran medida del capital humano. Por otro lado, las entidades buscan perfiles idóneos para ocupar los diferentes cargos laborales, el uso de la red social de LinkedIn permite captar, demostrar, difundir las habilidades de las personas en temas laborales y empresariales. Como consecuencia tener en las filas laborales al personal preparado hacen que a las organizaciones sean cada vez más competitivas en diferenciarse del resto, sin duda todo ello se complementa con el recurso humano, las herramientas tecnológicas y herramientas digitales que permiten mejorar y optimizar los recursos (Costa & Corbacho 2015).

LinkedIn es considerada una red social, pero a diferencia de Facebook o Twitter, esta plataforma es de uso profesional y las otras son de ámbito personal, respectivamente. Esta plataforma es útil para conocer acerca de la experiencia laboral, sus desempeños o para ver la hoja de vida de algún profesional en el que esté interesado. Además, si los clientes son empresas es necesario contar con esta red social, para promocionar y hacer llegar el nombre de la empresa a más personas. (Puebla, 2011)

LinkedIn es una herramienta digital, está dentro del grupo de canales digitales, es una red social y su uso tiene un enfoque empresarial, es un medio que sirve para dar a conocer las habilidades personales y profesionales, en tal sentido dan a conocer información como datos laborales, permite la búsqueda y el ofrecimiento de trabajo, según la necesidad del concursante o según sean los requisitos que requiera la empresa, un promedio mayor de quinientos millones de personas lo usan. Las ventajas del uso de dicha red social, es que permite al mundo interactuar con profesionales, se ponen en contacto entre ellos, profesionales entre profesionales, empresas entre otras organizaciones, de la misma forma entidades y clientes, otras ventajas son oportunidades laborales, búsqueda de personas preparadas, mejorar la imagen corporativa de la entidad, capacidad de respuesta para todos los usuarios de cualquier parte del mundo y permite las respectivas recomendaciones entre amigos. LinkedIn es considerada como una estrategia de marketing, su objetivo radica en la búsqueda o dar a conocer los potenciales de las empresas y personas (Peiró, 2019).

Recurso humano

Con respecto al recurso humano, constituyen el eje fundamental para las organizaciones, se hace visible por ser algo tangible, por ser la mano de obra directa de las entidades, no basta que las empresas cuenten con tecnología innovadora, porque para todos los procesos comerciales siempre se necesita del recurso humano, sin ello las empresas no existirían en el mercado. Asimismo, se debe tener colaboradores calificados para determinadas áreas, ya sea en las gestiones o en los procesos productivos, la mano de obra directa va de la mano con la tecnología, ambos cumplen la función de optimizar los diversos procesos, el punto primordial es el ahorro del tiempo. Por lo tanto, el recurso humano necesita de la implementación de herramientas tecnológicas para mejorar sus actividades, es un complemento para realizar un trabajo eficaz y eficiente, de tal forma que se ofrece un servicio de mejor calidad, cumpliendo las perspectivas del usuario y la sana satisfacción del cliente (Montoya & Boyero 2016)

Se denomina recursos humanos al trabajo compuesto por colaboradores de una organización y empleados de la empresa, la persona encargada de dicha función se ocupa de seleccionar, contratar, formar y brindar beneficios para los colaboradores y así se sientan satisfechos estando en la empresa. El objetivo de una persona de recursos humanos es organizar y tener estrategias para que así el colaborador pueda hacer sus actividades satisfactoriamente. Generalmente el área de recursos humanos está encargada del reclutamiento de personal que tiene que ver que, si cumple con los requisitos pactados por la empresa, la selección tener en cuenta que las personas seleccionadas están aptas para poder formar parte de la empresa y contratación que es parte de los beneficios que se brinda por parte de la empresa para el colaborador. (Zapata, 2013)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El siguiente método que se utilizará es el método deductivo. Conforme a Hernández, Fernández & Baptista (2014), manifestaron que el enfoque cuantitativo utiliza el razonamiento deductivo, la hipótesis general se verifica para admitir o negarse en escenario particular. El investigador debe plantear el problema de investigación definiendo la finalidad de los que quiere hacer. Este método de razonamiento lógico es una forma de razonar partiendo de lo general para el logro de justificaciones particulares. Este método comienza con la hipótesis general, que al ser validadas se aplica a soluciones particulares (Bernal, 2010).

Por último, el método será analítico y explicativo. Los autores Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana (2019) manifestaron que los investigadores no solo deben descifrar los contenidos, sino ser capaz de examinar y elegir el contenido más adecuado para su investigación. En este aspecto, la investigación analítica se lleva a cabo cuando los hechos están bien establecidos con el planteamiento de investigación. La intención de la investigación analítica es descifrar más allá de lo visible. Esta investigación busca conocer a fondo el problema y entender la relación de los elementos. A diferencia de la investigación explicativa que busca aclarar los fenómenos y encontrar relaciones para construir nuevas teorías. Por último, la investigación explicativa consiste en investigar un fenómeno y explicar qué ocurre, el porqué de los hechos y razones del porqué de los fenómenos, además establece una relación de causa y efecto para anticiparse a los cambios. (Hurtado de Barrera, 2010 & Bernal, 2010). La utilidad de la investigación explicativa es ayudar a los investigadores a examinar fenómenos y estudiarlos a profundidad. Por otro lado, la investigación analítica consiste en conocer el fenómeno descomponiendo las partes del todo y encontrar relaciones.

3.2 Enfoque

Comprende un enfoque mixto, el cual es un proceso de recopilación de información, dada en un mismo estudio, integrando datos cuantitativos y cualitativos. Consiste en tener un concepto más amplio y aprovechar ambos enfoques que trabajan en conjunto para una investigación más integral. El enfoque mixto se utiliza para una mayor comprensión de datos, debido a que se aprovecha la fortaleza de ambos enfoques que compensan lo que le falta al otro teniendo una investigación más profunda (Hernández, Fernández & Baptista, 2014 & Godino, 2011).

3.3 Tipo de investigación

La presente investigación será de tipo proyectiva, según Hurtado de Barrera (2010) comenta que no todo proyecto es de tipo descriptivo, para ser de este tipo debe contar con un análisis, conocimiento y pronóstico. Además, una particularidad de esta tipología de investigación es la creatividad para observar y predecir cambios.

Asimismo, la investigación proyectiva propone una solución a través de un modelo e intenta responder preguntas sobre hechos hipotéticos, por otro lado, en esta etapa de la investigación se completa la imagen del estudio, en el proceso se determina el diseño, los instrumentos y las técnicas para analizar resultados y un modelo para solucionar el problema (Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño del presente estudio es tipo explicativo secuencial, se recolectó datos cuantitativos y cualitativos en 2 etapas. Consiste en interpretar conjuntamente los datos obtenidos en las 2 etapas. La primera, se da con la recopilación y estudio de data cuantitativa y la segunda, se recolectan datos cualitativos como el resultado de la primera. Finalmente se realiza una revisión rigurosa de los datos para obtener un amplio diagnóstico del fenómeno de investigación, utilizando herramientas (instrumento) de recopilación de datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 & Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

La población ha sido definida por Bernal (2010), quién cita a Francia (1998), quien sostuvo que esta comprende a la conglomeración de todos los elementos a los cuales se refiere el estudio, asimismo se conceptualiza como la conglomeración de todas las unidades de muestreo. Para la presente investigación, la población está conformada por 800 usuarios que acudieron a la Clínica de Salud Ocupacional.

Tecla & Garza (1981), mencionan que la población debe delimitarse en un grupo pequeño, en donde hace mención que una muestra es una parte de un subgrupo o universo determinado del que se desea investigar y la muestra se va a definir de acuerdo con las características de una población.

La muestra del estudio de investigación está conformada por 100 usuarios que acuden a la clínica de salud ocupacional.

El muestreo es el procedimiento que se utiliza para seleccionar una parte de una población, en la que otorga estimaciones de las referencias de la población del estudio. Esta

referencia es una valoración numérica que especifica a la población en la que se efectúa dicha investigación (Valderrama, 2017). El método de muestreo es aplicado con el fin de determinar la dimensión de la muestra, dependiendo de la tipología del estudio. El muestreo que se realiza en la investigación es muestra probabilística, para determinar y seleccionar elementos muestrales representativas, entre los pacientes que asisten a la Clínica de salud ocupacional.

3.6 categorías y subcategorías

Satisfacción del cliente

Esta expresión es necesaria para la mejora continua de las organizaciones, existen herramientas para obtener la información de los clientes, que ayudan a entender y satisfacer sus necesidades. Además, de brindar una prestación (servicio) de calidad, satisfacer con las expectativas y fidelizar a los clientes, que serán los encargados de dar a conocer lo experimentado con la prestación recibida (producto/servicio). Así que, es importante que las organizaciones estén preparadas para realizar cambios de ser necesarios, con el fin de tener éxito y clientes satisfechos (Moliner, 2001 & Tigani, 2006).

Subcategorías capacidad de respuesta

Tigani (2006) cita que la capacidad de respuesta es la eficiencia que se tiene para la satisfacción de los requerimientos de los clientes, con el fin de ofrecer un buen servicio de manera oportuna y precisa. Por ello se debe orientar al personal para responder frente a un problema y tener la capacidad de responder de manera rápida.

Herramientas Tecnológicas

La tecnología es el arte más antiguo incluso que la ciencia, que tiene un idioma propio para que los componentes se adapten a cualquier tecnología, Además, no es un estudio de la ciencia porque ha sido apto para desarrollar instrumentos sin su ayuda. En las últimas décadas se han desarrollado tecnologías modernas causando un efecto en las tecnologías conservadoras puesto que, aumentan los cambios en la humanidad y el medio ambiente. (Cegarra 2012)

Subcategorías Sistema de Colas

En la actualidad, el sistema de colas se asocia con la calidad de servicio al cliente ya que la demora que suceden en las actividades comerciales puede ser molesta debido a la espera para llevar a cabo una labor. Estas demoras o atrasos son analizados por la teoría de colas con el objetivo de proponer teorías que ayuden a aminorar o eliminarlos. La teoría de

colas es considerada una herramienta crítica, que accede a comprender el comportamiento de un sistema para alcanzar la optimización estimada. (Terrazas 2010)

Tabla 1.

Matriz de categorización de la satisfacción del cliente

Categoría	Subcategorías	Indicadores
C1 Satisfacción del Cliente	SC1 Empatía	I1 Trato al cliente I2 Respeto I3 atención
	SC2 Capacidad de respuesta	I4 Solución del problema I5 Comodidad I6 Rapidez
	SC3 Seguridad	I7 Garantía I8 Facilidad I9 Confidencialidad
	SC4 Fiabilidad	I10 Orientar al cliente I11 Interés I12 Cumplimiento

Tabla 2.

Matriz de categorización de la categoría solución

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregable
Implementar herramientas tecnológicas	1. Diseñar estrategias para concientizar al personal y definir sus responsabilidades dentro del centro medico	Número de especialistas/Número de pacientes. KPI 2. Guía de toma de decisiones/Número de personal KPI 3. Evaluación de desempeño laboran/Número de personal	Evidencia 1: Foto de Estudio de Mystery Shopper Evidencia 2: Diseño de la guía de toma de decisiones rápidas. Evidencia 3: Diseño del plan de evaluación de desempeño.
	2. Implementar un sistema de gestión, que agrupe los datos de los pacientes y controle el flujo de atención e identificar porque se dan las demoras.	KPI 4. Códigos QR diseñados/Número de pacientes KPI 5. Desarrollo de sistemas de colas/Número de atenciones	Evidencia 4. Foto de clasificación de paciente mediante el uso de códigos QR Evidencia 5: Foto de desarrollo de un sistema de colas.
	3. Crear un plan de selección de personal.	KPI 6. Tráfico de redes sociales/Número de vistas KPI 7. Campañas mensuales/Número de postulantes.	Evidencia 6. Diseño de la búsqueda de personal mediante LinkedIn QR Evidencia 7: Flyer de la Convocatoria mediante el uso de Elevator pitch.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnicas

Se entiende que la recolección de datos es la metodología usada para la extracción de la data, siguiendo una estructura, de una población de estudio determinada (Alvira, 2011).

La encuesta

En el presente estudio, se utilizó la encuesta. Según Bernal (2010) manifiesta que esta herramienta recoge información cuantitativa, considerada una de las técnicas más utilizadas, esta técnica aplica un cuestionario con el fin de obtener información y descubrir una solución.

La encuesta como técnica se expresa siguiendo objetivos y aspectos metodológicos de una investigación, está conformada por indicadores. Cada pregunta es el resultado de elementos teóricos y la realidad problemática que se quiere mostrar (Bello & Guerra, 2013).

La entrevista

El propósito de la entrevista es conocer espontáneamente al entrevistado, con el fin de obtener respuestas para la investigación. Esta técnica recaba información más completa y directa, es más eficaz que la encuesta. El investigador debe orientar la entrevista a un diálogo coloquial, con la posibilidad de aclarar dudas, prestando atención de que el diálogo no salga del tema principal, de esta manera se obtiene respuestas útiles para la investigación (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019; Bernal, 2010). Para la recopilación de la información, la entrevista es de cuantiosa utilidad, en el transcurso del diálogo ayudará a aclarar dudas y entender la plática del entrevistado.

3.7.2 Instrumento

Cuestionario

El instrumento que se utilizó para la investigación fue el cuestionario mediante un grupo de preguntas. Rodríguez, Gil & García (1999) mencionaron que el cuestionario está formado por un determinado grupo de preguntas ordenadas y normalizadas, es una forma de encuesta más distinguida, contienen preguntas abiertas y cerradas. Por ello, estos deben tener relación con la finalidad de obtener respuestas claras que brinden la información necesaria para la investigación.

Guía de entrevista

Esta guía es una herramienta en donde se deben incluir preguntas importantes y datos del entrevistado, para ello se definen los sucesos del que se obtiene la información. De

acuerdo con la estructuración de la entrevista, las preguntas pueden tener respuestas para que el entrevistado pueda elegir (Hurtado de Barrera, 2010).

Desde la perspectiva de Hernández, Fernández & Baptista (2014), indican que el propósito de esta guía de entrevista es conseguir la data necesaria a fin de contestar al planteamiento del problema, igualmente las preguntas deben ser planteadas de diferentes formas, en caso no se entienda pueda ser utilizada. Como cualquier otra guía se debe usar oportunamente.

3.7.3. Descripción

Ficha técnica del instrumento cuantitativo

Nombre: Cuestionario para medir la satisfacción del cliente en la clínica de salud ocupacional.

Año: 2021

Autor: Guiop Shapiama, Euler Baldomiro

Objetivo del instrumento: Recolectar información para ser estudiado e identificar la situación de la clínica de salud ocupacional, con respecto a la satisfacción del cliente y plantear soluciones.

Subcategorías: Empatía, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad.

Escala/ Niveles: Totalmente en desacuerdo, moderadamente en desacuerdo, ni desacuerdo, ni acuerdo, moderadamente de acuerdo y frecuentemente de acuerdo.

En el desarrollo del cuestionario se empleó 4 subcategorías, la primera subcategoría empatía consta de 6 preguntas, la segunda subcategoría capacidad de respuesta de 6 preguntas, la subcategoría seguridad de 6 preguntas y la por último la subcategoría fiabilidad consta de 3 preguntas.

Ficha técnica del instrumento cualitativo

Nombre: Guía de entrevista para el gerente general, la administradora, jefe de operaciones y jefe de laboratorio de una clínica de salud ocupacional

Año: 2021

Autor: Guiop Shapiama, Euler Baldomiro

Objetivo del instrumento: Recabar información para estudiar la situación actual de la empresa y proponer una solución

Subcategorías: Sistema de colas, códigos QR, cultura de servicio, Elevator pitch

3.7.4. Validación

Según (Bernal 2010) algunas investigaciones consideran a la validación de instrumentos como objetivos de investigación que se realiza en el desarrollo del estudio. Por otro lado, la finalidad de otros estudios es la validación de un preciso instrumento. Existen instrumentos ya validados que pueden ser utilizados en la investigación y es importante la validación de los instrumentos para garantizar los objetivos o hipótesis de investigación.

Tabla 3.

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1. Nolzco Labajos Fernando Alexis	Metodólogo	Aplicable
2. Solano Lavado Mariela Stacy	Temático	Aplicable
3. Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepi	Metodólogo	Aplicable

Tabla 4.

Expertos que validaron la propuesta

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1. Solano Lavado Mariela Stacy	Temático	Aplicable
2. Landa Andrade José Manuel	Licenciado	Aplicable

3.7.5. Confiabilidad

La confiabilidad va de la mano con la validez, debido a que son la consecuencia de la creación del instrumento, los indicadores deberían ser parecidos para ambos. Por otro lado, la confiabilidad se refiere a la exactitud de la medición de los instrumentos (Hurtado de Barrera 2010). La confiabilidad del cuestionario se realizó con la prueba de Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0.92, es decir que existe una alta confiabilidad sobre los datos recolectados y estudiados de la presente investigación.

Tabla 5.

Confiabilidad del cuestionario

Prueba de confiabilidad	Resultado	Opinión
	<i>0.91</i>	<i>Alta confiabilidad</i>

3.8 Procesamiento y análisis de datos

El testimonio fue reunir en forma manual, digital y forma codificada, se efectuó el siguiente procedimiento: a) Se adquirió la información de la muestra o la población elemento de la investigación. B) Se precisó el método para organizar los datos obtenidos en la Clínica. C) Se realizó el procesamiento de datos a través de programas software estadístico y Excel.

Los resultados se estudiaron en un cuadro estadístico. Para la muestra de los resultados obtenidos se utilizaron tablas.

3.9 Aspectos éticos

El presente estudio considera dimensiones importantes, como la autonomía de información académica, logrando recopilar fuentes que benefician sin malas intenciones y con justicia. Se utiliza la confidencialidad en todo momento. Además, se respeta los derechos de la propiedad intelectual y autor. Asimismo, todos los datos serán procesados en forma real y veraz siguiendo los reglamentos de referencia según normas APA.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

4.1.1 Niveles de la satisfacción del cliente

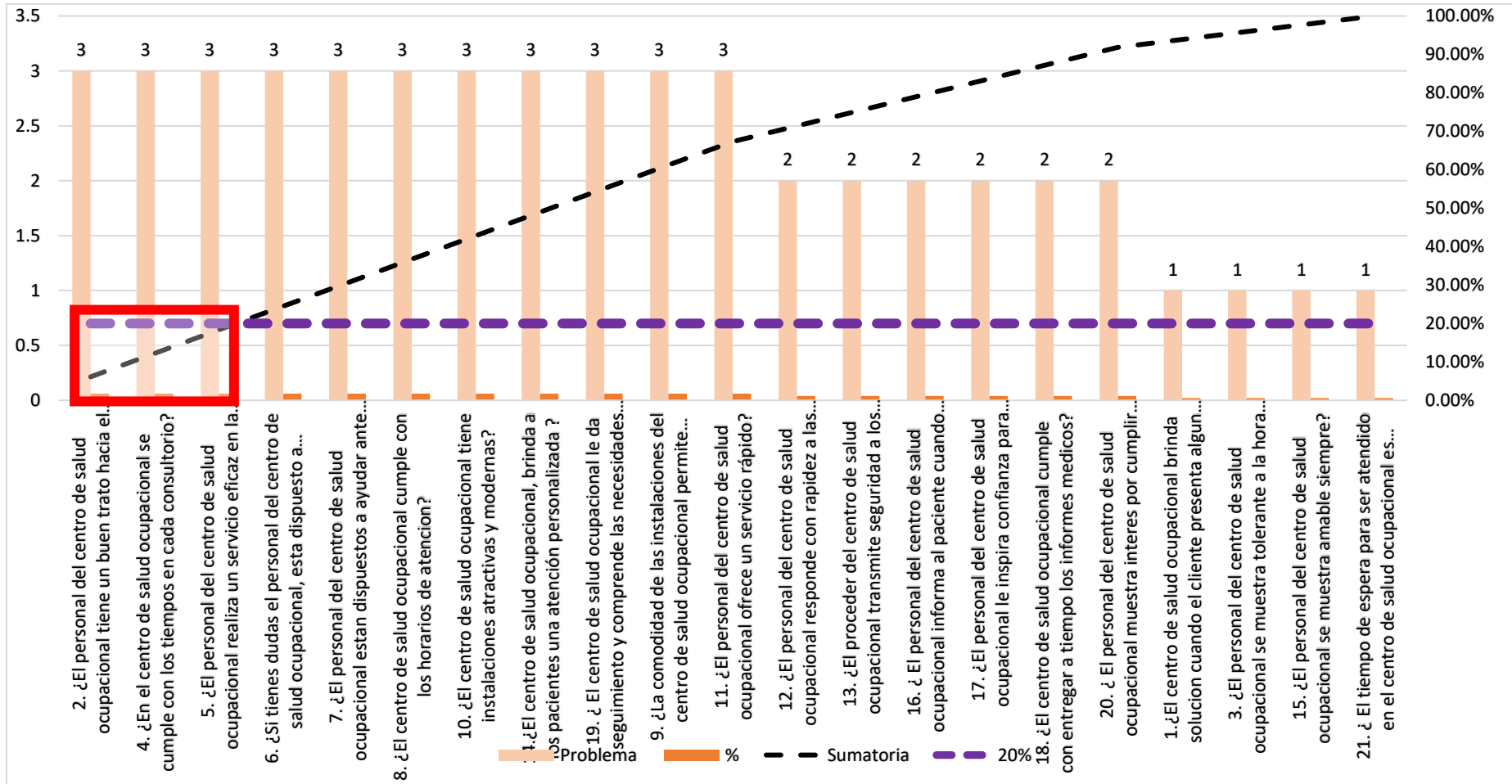
Tabla 6.

Pareto de la categoría Satisfacción del cliente

ítems	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
2. ¿El personal del centro de salud ocupacional tiene un buen trato hacia el cliente?	3	6.12%	6.12%	20%
4 ¿En el centro de salud ocupacional se cumple con los tiempos en cada consultorio?	3	6.12%	12.24%	20%
5 ¿El personal del centro de salud ocupacional realiza un servicio eficaz en la atención al paciente?	3	6.12%	18.37%	20%
6 ¿Si tienes dudas el personal del centro de salud ocupacional, está dispuesto a brindarte asesoría?	3	6.12%	24.49%	20%
7 ¿El personal del centro de salud ocupacional está dispuesto a ayudar ante cualquier problema durante la atención al paciente?	3	6.12%	30.61%	20%
8 ¿El centro de salud ocupacional cumple con los horarios de atención?	3	6.12%	36.73%	20%
10 ¿El centro de salud ocupacional tiene instalaciones atractivas y modernas?	3	6.12%	42.86%	20%
14 ¿El centro de salud ocupacional brinda a los pacientes una atención personalizada?	3	6.12%	48.98%	20%
19 ¿El centro de salud ocupacional le da seguimiento y comprende las necesidades de los pacientes?	3	6.12%	55.10%	20%
9 ¿La comodidad de las instalaciones del centro de salud ocupacional permite transitar de una forma rápida y sencilla?	3	6.12%	61.22%	20%
11 ¿El personal del centro de salud ocupacional ofrece un servicio rápido?	3	6.12%	67.35%	20%
12. ¿El personal del centro de salud ocupacional responde con rapidez a las consultas de los pacientes?	2	4.08%	71.43%	20%
13 ¿El proceder del centro de salud ocupacional transmite seguridad a los pacientes?	2	4.08%	75.51%	20%
16. ¿El personal del centro de salud ocupacional informa al paciente cuando concluirán los servicios?	2	4.08%	79.59%	20%
17. ¿El personal del centro de salud ocupacional le inspira confianza para expresar sus consultas?	2	4.08%	83.67%	20%
18 ¿El centro de salud ocupacional cumple con entregar a tiempo los informes médicos?	2	4.08%	87.76%	20%
20 ¿El personal del centro de salud ocupacional muestra interés por cumplir con la atención del paciente?	2	4.08%	91.84%	20%
1 ¿El centro de salud ocupacional brinda solución cuando el cliente presenta algún problema?	1	2.04%	93.88%	20%
3. ¿El personal del centro de salud ocupacional se muestra tolerante a la hora de brindar información?	1	2.04%	95.92%	20%
15. ¿El personal del centro de salud ocupacional se muestra amable siempre?	1	2.04%	97.96%	20%
21 ¿El tiempo de espera para ser atendido en el centro de salud ocupacional es inmediato?	1	2.04%	100.00%	20%

Figura 1.

Pareto de la categoría Satisfacción del cliente.



4.1.2 Niveles de la subcategoría empatía

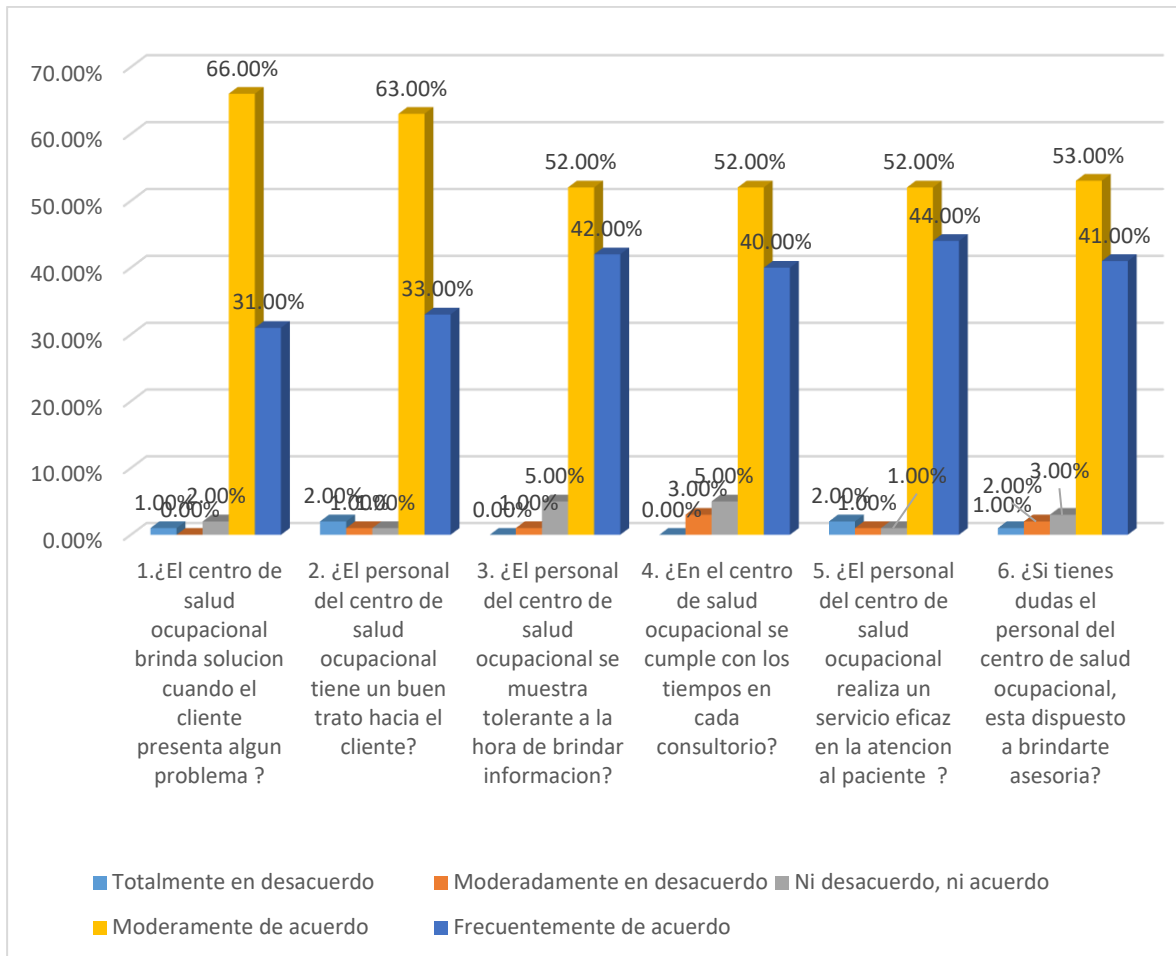
Tabla 7.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Empatía.

Ítems	Totalmente En desacuerdo		Moderadamente En desacuerdo		Ni desacuerdo, Ni acuerdo		Moderadamente De acuerdo		Frecuentemente De acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	1. ¿El centro de salud ocupacional brinda solución cuando el cliente presenta algún problema?	1	1.00%	0	0.00%	2	2.00%	66	66.00%	31
2. ¿El personal del centro de salud ocupacional tiene un buen trato hacia el cliente?	2	2.00%	1	1.00%	1	1.00%	63	63.00%	33	33.00%
3. ¿El personal del centro de salud ocupacional se muestra tolerante a la hora de brindar información?	0	0.00%	1	1.00%	5	5.00%	52	52.00%	42	42.00%
4. ¿En el centro de salud ocupacional se cumple con los tiempos en cada consultorio?	0	0.00%	3	3.00%	5	5.00%	52	52.00%	40	40.00%
5. ¿El personal del centro de salud ocupacional realiza un servicio eficaz en la atención al paciente?	2	2.00%	1	1.00%	1	1.00%	52	52.00%	44	44.00%
6. ¿Si tienes dudas el personal del centro de salud ocupacional, está dispuesto a brindarte asesoría?	1	1.00%	2	2.00%	3	3.00%	53	53.00%	41	41.00%

Figura 2.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría empatía.



Realizadas las encuestas, las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de esta subcategoría se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 1: ¿El centro de salud ocupacional brinda solución cuando el cliente presenta algún problema?, un importante 66% indican que, están moderadamente de acuerdo en que el centro de salud brinda solución, es decir los pacientes pueden estar conforme con la atención del centro de salud. pregunta 2: ¿El personal del centro de salud ocupacional tiene un buen trato hacia el cliente? Se manifestó un importante 63% moderadamente de acuerdo y un 33% que esta frecuentemente de acuerdo con el buen trato que reciben. Con respecto a la pregunta 3: ¿El personal del centro de salud ocupacional se muestra tolerante a la hora de brindar información?; un considerable 52% indican que están moderadamente de acuerdo con la tolerancia del personal. Pregunta 4: ¿En el centro de salud ocupacional se cumple con los tiempos en cada consultorio?, el 40% está frecuentemente de acuerdo, que se cumplen los tiempos de atención en los consultorios y un 52% moderadamente de acuerdo con los tiempos. Con

respecto a la pregunta 5: ¿El personal del centro de salud ocupacional realiza un servicio eficaz en la atención al paciente? Un importante 52% respondió que esta moderadamente de acuerdo que el personal realiza un servicio eficaz y un 44% que esta frecuentemente de acuerdo con el servicio eficaz. Finalmente, con relación a la pregunta 6: ¿Si tienes dudas el personal del centro de salud ocupacional, está dispuesto a brindarte asesoría?, el 53% de los encuestados manifiestan que están moderadamente de acuerdo con que el personal brinda asesoría para pasar sus exámenes médicos y un 41% frecuentemente de acuerdo.

4.1.3 Niveles de la subcategoría capacidad de respuesta

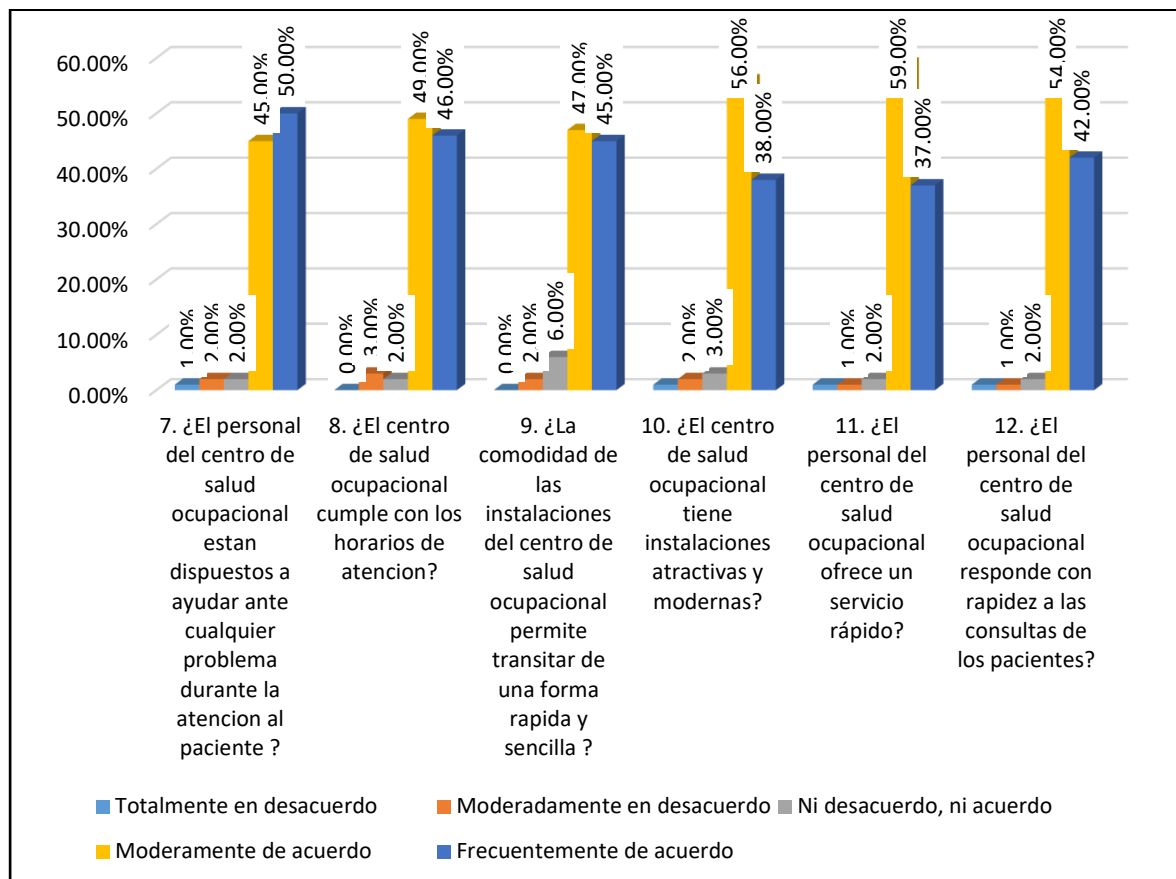
Tabla 8.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Capacidad de respuesta.

Ítems	Totalmente En desacuerdo		Moderadamente En desacuerdo		Ni desacuerdo, Ni acuerdo		Moderadamente De acuerdo		Frecuentemente De acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	7. ¿El personal del centro de salud ocupacional está dispuesto a ayudar ante cualquier problema durante la atención al paciente?	1	1.00%	2	2.00%	2	2.00%	45	45.00%	50
8. ¿El centro de salud ocupacional cumple con los horarios de atención?	0	0.00%	3	3.00%	2	2.00%	49	49.00%	46	46.00%
9. ¿La comodidad de las instalaciones del centro de salud ocupacional permite transitar de una forma rápida y sencilla?	0	0.00%	2	2.00%	6	6.00%	47	47.00%	45	45.00%
10. ¿El centro de salud ocupacional tiene instalaciones atractivas y modernas?	1	1.00%	2	2.00%	3	3.00%	56	56.00%	38	38.00%
11. ¿El personal del centro de salud ocupacional ofrece un servicio rápido?	1	1.00%	1	1.00%	2	2.00%	59	59.00%	37	37.00%
12. ¿El personal del centro de salud ocupacional responde con rapidez a las consultas de los pacientes?	1	1.00%	1	1.00%	2	2.00%	54	54.00%	42	42.00%

Figura 3.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría capacidad de respuesta.



Realizadas las encuestas, las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de esta subcategoría se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 7: ¿El centro de salud ocupacional brinda solución cuando el cliente presenta algún problema durante la atención al paciente?, un importante 50% indican que están frecuentemente de acuerdo con la solución brindada, es decir los pacientes pueden estar conforme con la atención del centro de salud. pregunta 8: ¿El centro de salud ocupacional cumple con los horarios de atención? Se manifestó un importante 46% que están frecuentemente de acuerdo que se cumplen los horarios y un 49% que está moderadamente de acuerdo con los horarios de atención. Con respecto a la pregunta 9: ¿La comodidad de las instalaciones del centro de salud ocupacional permite transitar de una forma rápida y sencilla?; un considerable 45% indican que están frecuentemente de acuerdo con la comodidad de las instalaciones; y un 6% manifiesta que no están ni desacuerdo, ni acuerdo con la comodidad de las instalaciones. Pregunta 10: ¿El centro de salud ocupacional cuenta con instalaciones atractivas y modernas?, el 38% está frecuentemente de acuerdo, que las instalaciones son atractivas y modernas; y un 56%

moderadamente de acuerdo con las instalaciones atractivas y modernas. Con respecto a la pregunta 11: ¿El personal del centro de salud ocupacional ofrece un servicio rápido? Un importante 59% respondió que está moderadamente de acuerdo que el personal ofrece un servicio rápido y un 37% que está frecuentemente de acuerdo con el servicio rápido. Finalmente, con relación a la pregunta 12: ¿El personal del centro de salud ocupacional responde con rapidez a las consultas de los pacientes?, el 54% de los encuestados manifiestan que están moderadamente de acuerdo con la rapidez de la respuesta a las consultas.

4.1.4 Niveles de la subcategoría seguridad

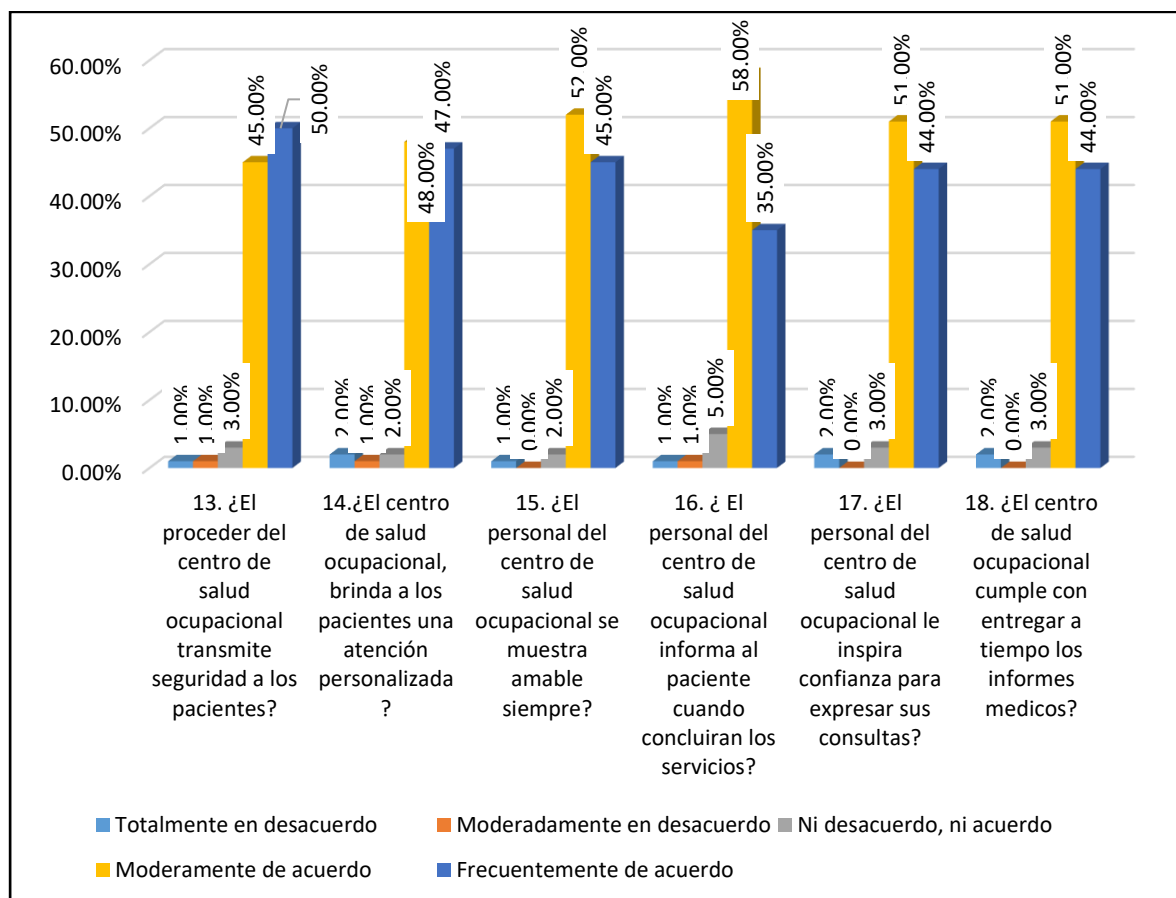
Tabla 9.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría seguridad.

ítems	Totalmente En desacuerdo		Moderadamente En desacuerdo		Ni desacuerdo, Ni acuerdo		Moderadamente De acuerdo		Frecuentemente De acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. ¿El proceder del centro de salud ocupacional transmite seguridad a los pacientes?	1	1.00%	1	1.00%	3	3.00%	45	45.00%	50	50.00%
14. ¿El centro de salud ocupacional brinda a los pacientes una atención personalizada?	2	2.00%	1	1.00%	2	2.00%	48	48.00%	47	47.00%
15. ¿El personal del centro de salud ocupacional se muestra amable siempre?	1	1.00%	0	0.00%	2	2.00%	52	52.00%	45	45.00%
16. ¿El personal del centro de salud ocupacional informa al paciente cuando concluirán los servicios?	1	1.00%	1	1.00%	5	5.00%	58	58.00%	35	35.00%
17. ¿El personal del centro de salud ocupacional le inspira confianza para expresar sus consultas?	2	2.00%	0	0.00%	3	3.00%	51	51.00%	44	44.00%
18. ¿El centro de salud ocupacional cumple con entregar a tiempo los informes médicos?	2	2.00%	0	0.00%	3	3.00%	51	51.00%	44	44.00%

Figura 4.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría seguridad



Realizadas las encuestas, las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de esta subcategoría se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 13: ¿El proceder del centro de salud ocupacional transmite seguridad a los pacientes?, un importante 50% indican que, frecuentemente de acuerdo con la seguridad, es decir los pacientes pueden estar conforme con la seguridad que brinda el centro de salud ocupacional. pregunta 14: ¿El centro de salud ocupacional, brinda a los pacientes una atención personalizada? Los encuestados manifestaron un importante 48% que están moderadamente de acuerdo y un 47% que está frecuentemente de acuerdo con la atención personalizada que se brinda. Con respecto a la pregunta 15: ¿El personal del centro de salud ocupacional se muestra amable siempre?; un considerable 52% indican que están moderadamente de acuerdo con el trato amable que reciben; y un 45% indican que están frecuentemente de acuerdo con la amabilidad del personal. Pregunta 16: ¿El personal del centro de salud ocupacional informa al paciente cuando concluirán los servicios?, el 35% está frecuentemente de acuerdo, que el personal informa el término del servicio y un 58% moderadamente de acuerdo con la información

brindada por el personal sobre el término del servicio. Con respecto a la pregunta 17: ¿El personal del centro de salud ocupacional inspira confianza para expresar sus consultas? Un importante 51% respondió que está moderadamente de acuerdo y un 44% que está frecuentemente de acuerdo que el personal inspira confianza para realizar consultas sobre sus dudas. Finalmente, con relación a la pregunta 18: ¿El centro de salud ocupacional cumple con entregar a tiempo los informes médicos?, el 51% de los encuestados manifiestan que están moderadamente de acuerdo con el tiempo de entrega de los informes médicos a sus empleadores, para así poder levantar las observaciones.

4.1.5 Niveles de la subcategoría fiabilidad

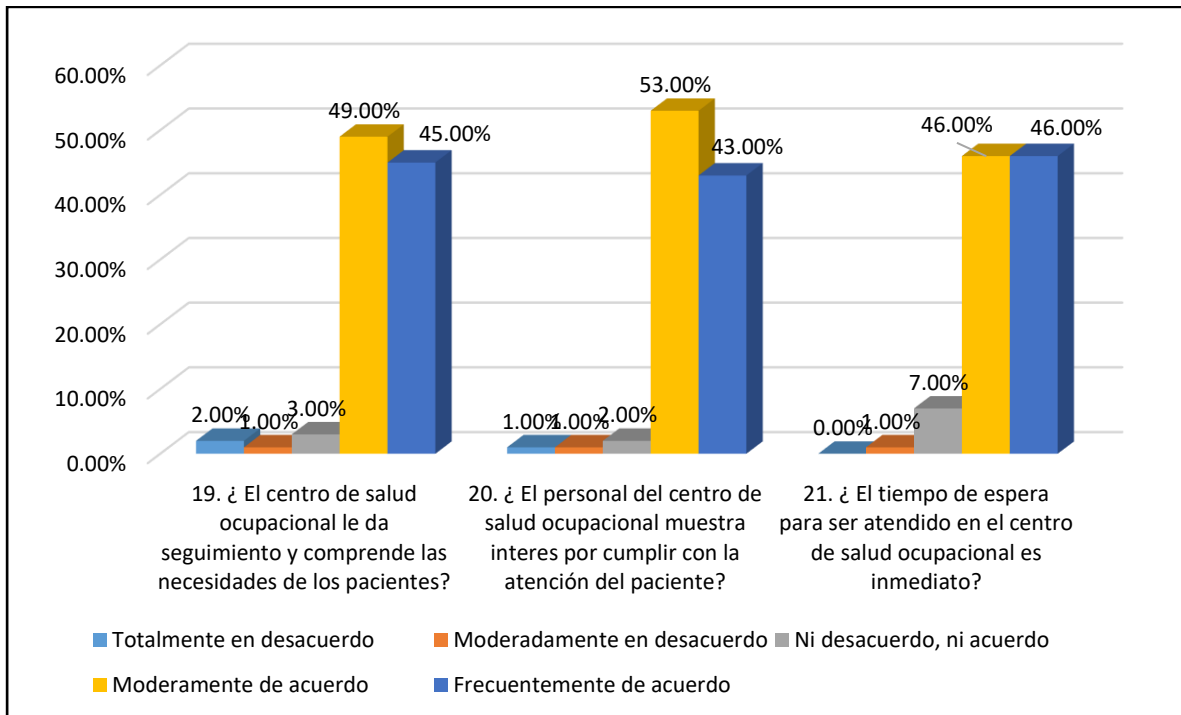
Tabla 10.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad.

Ítems	Totalmente En desacuerdo		Moderadamente En desacuerdo		Ni desacuerdo, Ni acuerdo		Moderadamente De acuerdo		Frecuentemente De acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
19. ¿El centro de salud ocupacional le da seguimiento y comprende las necesidades de los pacientes?	2	2.00%	1	1.00%	3	3.00%	49	49.00%	45	45.00%
20. ¿El personal del centro de salud ocupacional muestra interés por cumplir con la atención del paciente?	1	1.00%	1	1.00%	2	2.00%	53	53.00%	43	43.00%
21. ¿El tiempo de espera para ser atendido en el centro de salud ocupacional es inmediato?	0	0.00%	1	1.00%	7	7.00%	46	46.00%	46	46.00%

Figura 5.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad

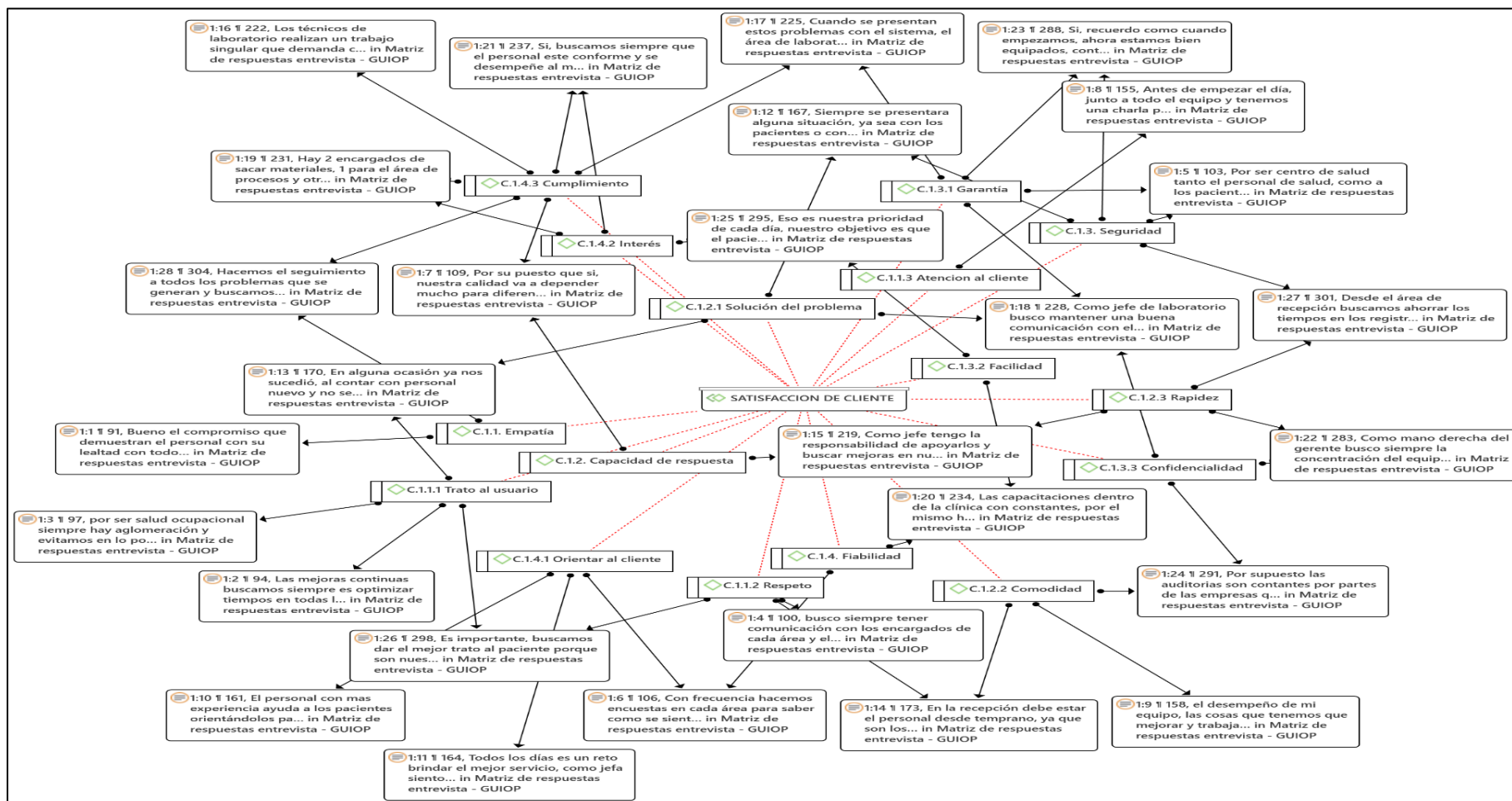


Realizadas las encuestas, las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de esta subcategoría se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 19: ¿El centro de salud ocupacional le da seguimiento y comprende las necesidades de los pacientes?, un importante 45% indican que están frecuentemente de acuerdo con el seguimiento post servicio, es decir los pacientes pueden estar conforme con que el centro de salud ocupacional intenta comprender sus necesidades y darles seguimiento. pregunta 20: ¿El personal del centro de salud ocupacional muestra interés por cumplir con la atención del paciente? Los encuestados manifestaron un importante 53% que están moderadamente de acuerdo y un 43% que está frecuentemente de acuerdo con la atención que brinda el personal. Finalmente, con relación a la pregunta 21: ¿El tiempo de espera para ser atendido en el centro de salud ocupacional es inmediato?, el 46% de los encuestados manifiestan que están moderadamente de acuerdo y frecuentemente de acuerdo con el tiempo de espera para la atención, por otro lado, un 7% manifiesta que no están ni desacuerdo, ni acuerdo con la inmediatez para ser atendidos.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

4.2.1 Análisis de la satisfacción del cliente

Figura 6. Análisis de la categoría satisfacción del cliente



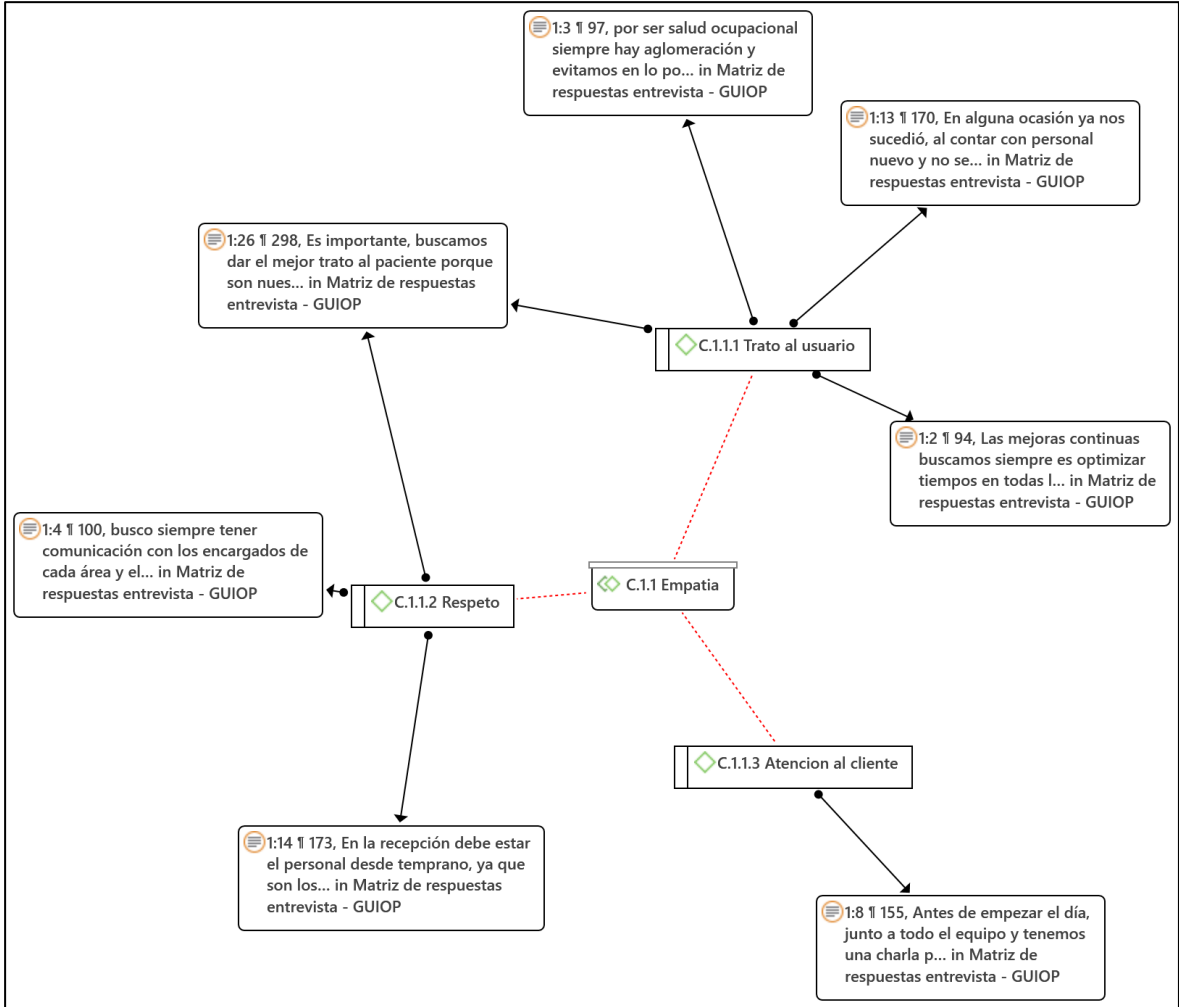
La satisfacción del cliente está formada por las siguientes subcategorías como empatía, capacidad de respuesta, seguridad, y fiabilidad. Con respecto a la empatía que se sostiene en 3 indicadores: Trato al usuario, respeto y atención al cliente, los entrevistados manifiestan que se busca optimizar tiempos en todas las áreas, buscan dar un buen trato al paciente, despejar dudas y consultas. Se distribuye el personal desde temprano, en la recepción, la entrada y por áreas médicas. En ocasiones se presenta aglomeración de pacientes y se pierde un poco el flujo del proceso o también al contar con personal nuevo que no fue capacitado adecuadamente, pueda cometer errores y con lleva al malestar del paciente. La jefa de personal comenta que promueve a su personal a cargo, la importancia de dar una buena atención. En cuanto a la capacidad de respuesta, se apoya en 3 indicadores: solución del problema, comodidad y rapidez. El jefe de laboratorio manifiesta, que atiende las consultas de otras áreas y busca solucionar los problemas que se presenten ya sea con algún paciente que se queje por el personal o con las áreas que dependan de los resultados de laboratorio. Asimismo, el personal nuevo que no fue capacitado adecuadamente no puede despejar dudas que tengan los pacientes y se ha visto la incomodidad e incluso la queja con su empleador. Por ello la clínica, desde el ingreso en la recepción se intenta ahorrar tiempos en los registros, pero existen otros factores como la falta de programación, la mala comunicación o la capacidad de personal que influye en la rapidez de los registros. En lo que respecta a seguridad, se sostiene en 3 indicadores: Garantía, facilidad y confidencialidad. La administradora manifiesta que cuentan con equipos y herramientas modernas en cada área, para ofrecer seguridad y garantía a los pacientes, además los empleadores realizan auditorías para verificar el buen funcionamiento de todas las áreas, si le dan todas las facilidades a su personal en la atención y tener la confianza que se cumpla con el bienestar de los pacientes. Aunque se han presentado demoras en la entrega de informes médicos que son necesarios para el ingreso a trabajar de los pacientes. También, se brinda la facilidad a los trabajadores de capacitarlos, pero se ha visto que no todos muestran un interés porque se quedan hasta tarde o no se sienten motivados. Finalmente, en cuanto a la fiabilidad, se apoya en 3 indicadores: cumplimiento, interés y orientar al cliente. Los entrevistados manifiestan que realizan seguimiento a las quejas que se presentan y buscan darle una solución. También se han presentado fallas internas como la caída del sistema o la falta de personal y ahí es donde no se llegan a cumplir los tiempos de entrega y de atención, ya que todo proceso se hace largo o lento. En el caso del laboratorio optan por realizar los procesos manuales, este trabajo demanda paciencia y tiempo con cada paciente y cuando hay aglomeración, se presentan las

quejas por la demora. Por otro lado, la clínica de salud ocupacional busca que el personal se sienta cómodo y tenga un buen desempeño, pero todavía hay trabajadores que no se sienten motivados porque no ven reconocido su esfuerzo extra; uno de los objetivos de la empresa es que el paciente se sienta cómodo en las instalaciones y esté conforme con la atención y es un desafío diario lograrlo. Los jefes de cada área tienen la responsabilidad de buscar mejoras y soluciones a los problemas que se presenten, por su parte el personal es responsable de brindar una buena orientación a los pacientes, mostrando respeto y disposición ante las dudas.

4.2.2 Análisis de la subcategoría empatía

Figura 7.

Análisis cualitativo de la subcategoría empatía



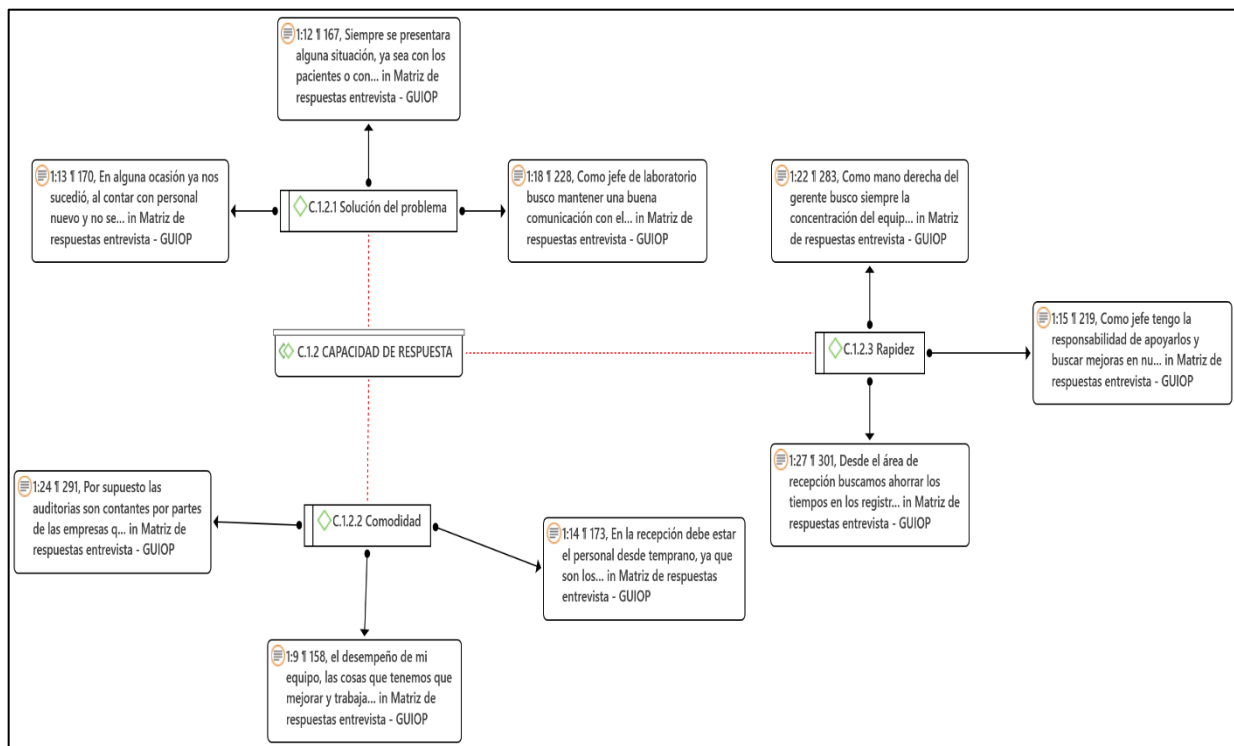
La empatía se respalda en indicadores como atención al cliente, trato al usuario y el respeto. Con respecto a la atención al cliente, el centro de salud ocupacional tiene un amplio mercado en Lima metropolitana, debido a las grandes corporaciones mineras en el presente

y en el futuro, aunque con mucho temor y riesgo por la situación de la pandemia que se vive hoy en día. Desde la perspectiva del trato al usuario, el personal del centro de salud tiene como finalidad brindar un adecuado trato a todos los pacientes sin importar color, religión o ciudad de donde viene a pasar sus exámenes médicos. Así mismo, en cuanto al indicador del respeto, todo el personal del centro de salud ocupacional tiene que saber que el cliente es lo más importante y que tiene el apoyo de todo el personal para que se sienta cómodo mientras termina de pasar sus exámenes médicos.

4.2.3 Análisis de la subcategoría capacidad de respuesta

Figura 8.

Análisis de la subcategoría capacidad de respuesta



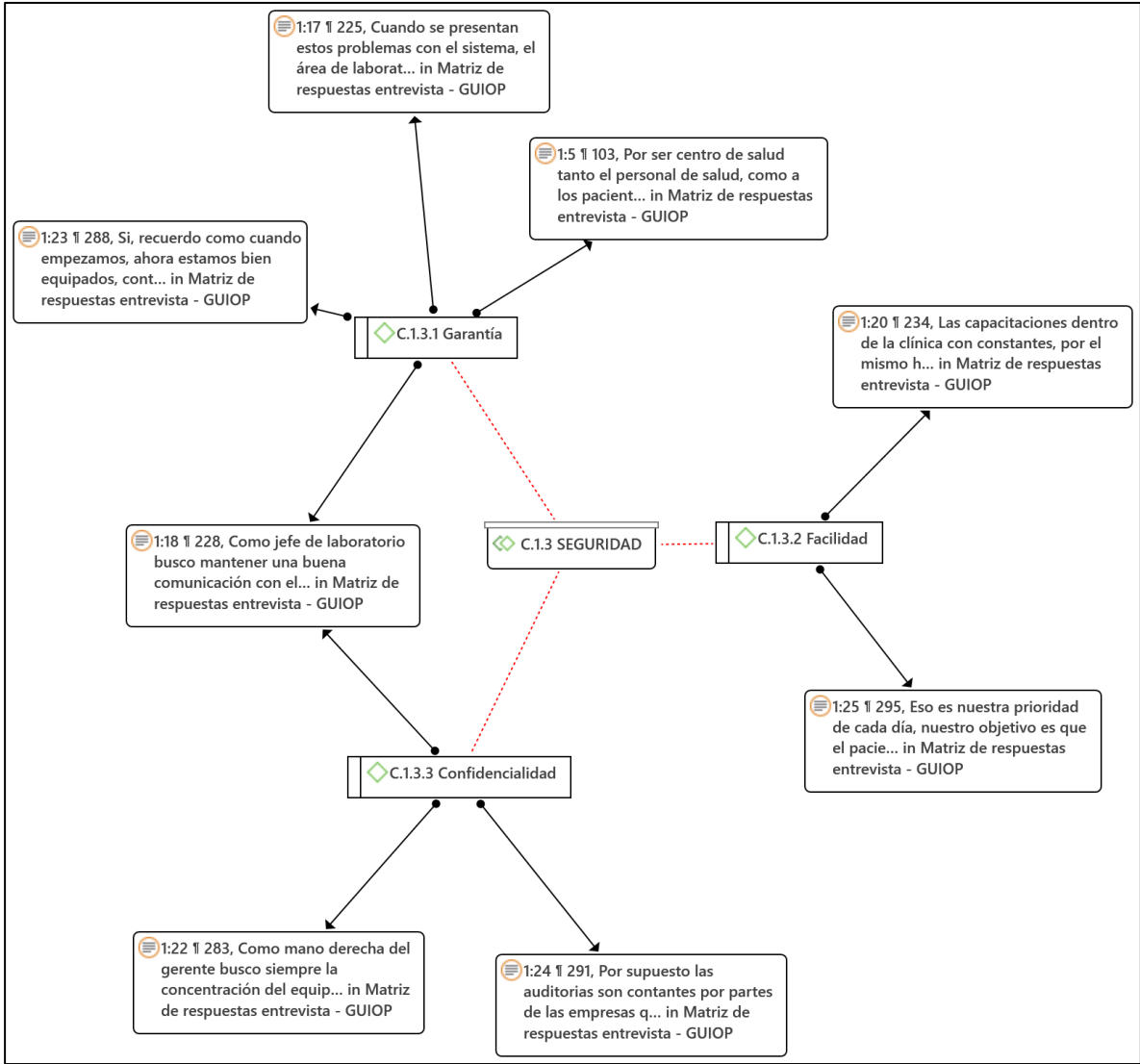
El análisis de capacidad de respuesta se sostiene de los indicadores: solución del problema, comodidad y rapidez. Con respecto a la solución del problema, los entrevistados manifiestan que todos los trabajadores de la empresa buscan dar solución al momento de cualquier incidente y tener una buena comunicación con su personal. En cuanto a la comodidad, el jefe de operaciones comenta que el personal que tiene a cargo se distribuye por áreas o consultorios para orientar a los pacientes a pasar su examen médico, además de despejar dudas que tengan, sucede que al tener personal nuevo y no ser capacitado correctamente, los pacientes presentan quejas o se molestan por la falta de información,

algunos deciden retirarse y no pasar evaluación médica. Por otro lado, los entrevistados manifiestan que desde que inicia el proceso en la recepción buscan minimizar los tiempos de espera y como jefes buscan la manera de mejorar y apoyar a su personal, pero a la vez afirman que presentan retrasos en emitir los informes médicos finales, debido a que algunas áreas demandan más tiempo o por falta de personal en laboratorio, que es una de las principales áreas. La empresa debe priorizar los procesos ya que el servicio y la satisfacción del cliente depende de ellos.

4.2.4 Análisis de la subcategoría seguridad

Figura 9.

Análisis cualitativo de la subcategoría seguridad



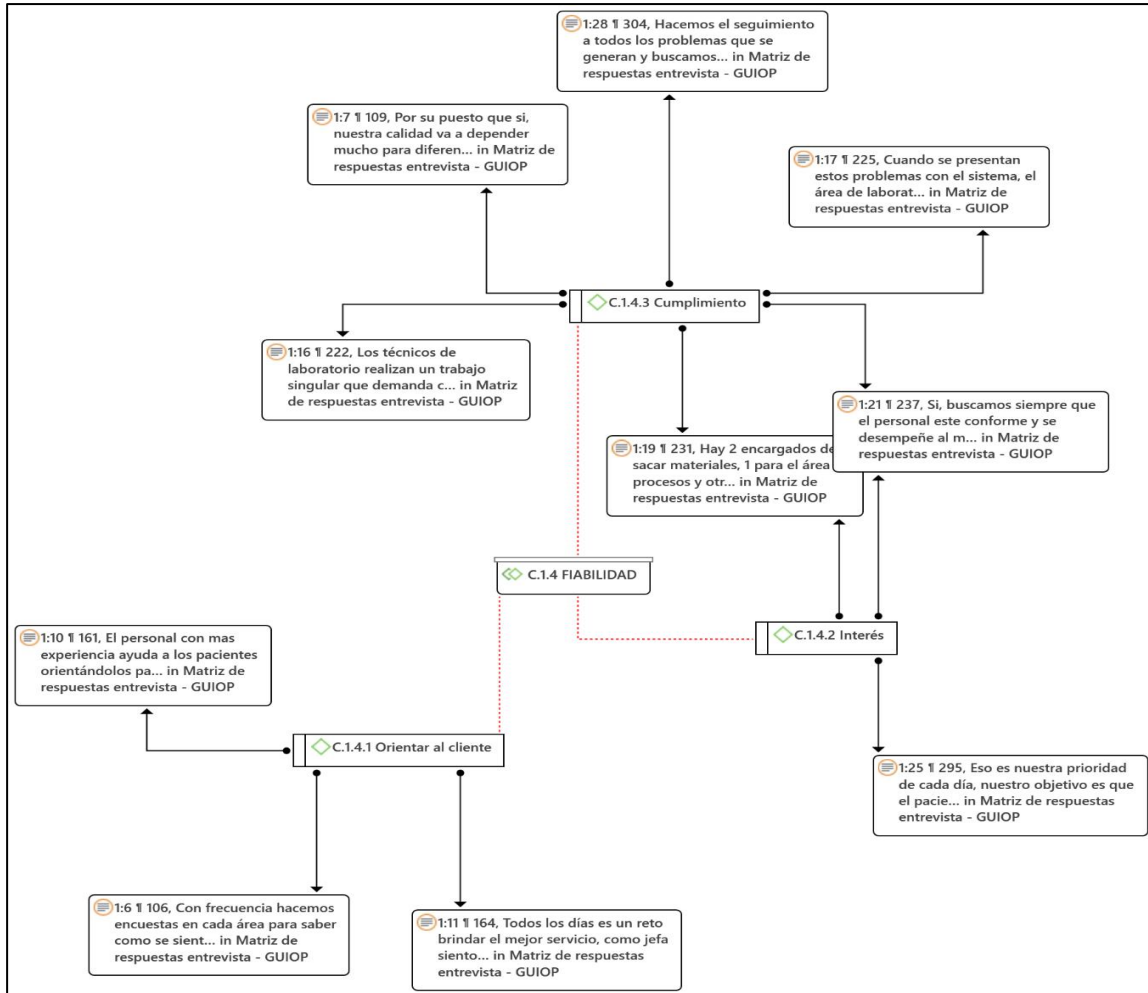
El análisis de seguridad se sostiene de los indicadores: garantía, facilidad y confidencialidad. Con respecto a la garantía, los entrevistados manifiestan que cuentan con

equipos modernos en las áreas de laboratorio, audiometría, rayos X y demás, para que los pacientes se sientan seguros, además cuentan con los protocolos de seguridad para evitar contagios, pero a pesar que cuentan con todo esto, los pacientes han mostrado malestar cuando se presentó fallas de sistema, debido a que las áreas tienen que optar por realizar los procesos de forma manual, es por ello, que existe mayor demora en la atención. Asimismo, en lo que respecta a facilidad el jefe de laboratorio manifiesta que periódicamente realiza capacitaciones a todos los trabajadores, por ser un centro de salud deben actualizarse. La prioridad es que el paciente esté satisfecho con la atención recibida y brindarle las facilidades para que se cumpla con el servicio óptimo. Pero se han presentado inconvenientes por la aglomeración, la cantidad de pacientes sobrepasa la capacidad de atención del personal. En cuanto a la confidencialidad los entrevistados comentan que buscan tener una buena comunicación con su personal, atender consultas de otras áreas y mantenerse comunicados entre sí, para que no se pierda información de los pacientes y puedan ser entregados correctamente los informes médicos a sus empleadores. Además, las empresas o empleadores realizan auditorías para verificar los procesos, en ocasiones se han detectado errores en los procesos, como la demora en la entrega de informes y como consecuencia los pacientes no pueden levantar observaciones a tiempo.

4.2.5 Análisis de la subcategoría fiabilidad

Figura 10.

Análisis cualitativo de la subcategoría fiabilidad



La fiabilidad se respalda en indicadores como son el orientar al cliente, el interés y el cumplimiento. Con respecto al orientar al cliente, los entrevistados manifiestan que brindar un buen servicio, es uno de los desafíos más importantes que tiene la clínica de salud ocupacional. Cuando se presenta alguna falla en el sistema interno, el personal se encarga de orientar al paciente para que pasen a todos los consultorios. En este sentido se puede presentar incomodidad en los pacientes por la demora de la atención, por ello se realizan encuestas para entender las fallas de la organización. Desde la perspectiva del interés, la clínica busca dar confianza al personal, para que tengan un mayor desempeño, sin embargo, no todos los trabajadores se sienten conforme con los horarios, algunos si le dan el interés que necesitan a los pacientes, pero algunos no tienen buen trato con ellos y están esperando que termine el turno. Así mismo, en cuanto al indicador de cumplimiento, en el área de

laboratorio se cumplen con atender a todos los pacientes, además de tener un control de materiales. Por otro lado, se realizan seguimiento a los problemas que se presenten y se busca dar solución para que no llegue a mayores. Los entrevistados manifiestan que la calidad en el servicio ayuda a diferenciarse de los demás centros ocupacionales.

4.3 Diagnóstico

La satisfacción del cliente que se observa en la clínica de salud ocupacional es moderadamente buena, se observa que existen problemas internos en los procesos, que se pueden mejorar para el beneficio de los pacientes que realizan sus exámenes médicos. En la unión de los métodos cuantitativo y cualitativo de los datos obtenidos, es importante diagnosticar que existe gran demanda en el sector de salud ocupacional, y algunas empresas se ven en la obligación de realizar evaluaciones médicas a sus trabajadores, debido a las condiciones de trabajo. Un 66% de los encuestados manifestó que está moderadamente de acuerdo en que reciban una solución a sus dudas y reclamos durante la atención., otro 63% indican que está moderadamente de acuerdo y un 33% que está frecuentemente de acuerdo con el trato que reciben. Esto confirma la falta de orientación que tiene el personal hacia el cliente, la poca capacitación que reciben para dar una buena atención a los pacientes. Por otro lado, un 52% indican que están moderadamente de acuerdo con la tolerancia del personal en el momento de brindar información. La clínica tiene como objetivo que los pacientes se sientan cómodos y que el personal brinde el apoyo necesario hasta el término del servicio. Asimismo, un 40% está frecuentemente de acuerdo que cumple con los tiempos en cada consultorio y un 52% moderadamente de acuerdo. Se determina que en la clínica de salud ocupacional se busca optimizar los tiempos en cada una de las áreas, en ocasiones se ha presentado la aglomeración de pacientes que generó retrasos en la atención.

Se conoce que la clínica de salud ocupacional busca dar solución a los problemas que se presentan cada día, además reconocen que, si cuentan con personal nuevo que no se capacitó correctamente, los pacientes presentarán sus quejas por la falta de información sobre las áreas, horarios de atención o programaciones. Un importante 50% de los encuestados manifiesta que están frecuentemente de acuerdo, con la solución brindada en el momento. Además, un 45% manifestó que se encuentran frecuentemente de acuerdo con las instalaciones al momento de desplazarse, cada consultorio o área se encuentra señalizada y de fácil acceso. Pero un 6% de los encuestados manifestó que no están ni desacuerdo, ni acuerdo con la comodidad que brinda las instalaciones de la clínica de salud ocupacional. Se

comprueba que desde que empieza la atención en la clínica de salud ocupacional, se procura minimizar los tiempos de espera, de atención en cada área. Y que el personal tenga la facultad de brindar una solución u orientación inmediata para el bienestar del paciente. Por otro lado, un 59% indica que se encuentran moderadamente de acuerdo con la rapidez de la atención y el servicio en general. Esto quiere decir que están medianamente satisfechos con el servicio que recibieron, ya sea por falta de personal médico, demoras en el registro o por falta de comunicación del personal, es por ello por lo que la empresa intenta mejorar la satisfacción de sus pacientes.

Asimismo, la clínica de salud ocupacional considera los protocolos de bioseguridad para evitar contagios y cuenta con equipos modernos en cada área para garantía de los pacientes. Se muestra que un 50% y un 47% se encuentran frecuentemente de acuerdo con la seguridad brindada en la atención y moderadamente de acuerdo con la atención personalizada que reciben, respectivamente. Además, un importante 52% manifestó que se encuentran moderadamente de acuerdo con el trato amable del personal. Pero surgen descuidos en las programaciones diarias, debido a que la cantidad de pacientes es mayor a la capacidad de atención por cada personal y es limitada la atención individual. El 51% de los encuestados manifiesta que están moderadamente de acuerdo que la clínica de salud ocupacional entregue los informes médicos a tiempo, debido a que se presentan fallas en el sistema o algunas áreas no se comunican entre sí, algunos informes no son entregados a tiempo, por ello algunas empresas tienen el deber de realizar auditorías para verificar cómo se llevan a cabo los procesos y si cumplen con los parámetros que ellos requieren para sus trabajadores.

4.4 Identificación de los factores relevantes

Con respecto a las preguntas críticas de la encuesta, se considera la pregunta 2: ¿El personal del centro de salud ocupacional tiene un buen trato hacia el paciente? Determinándose según el análisis de Pareto un 6,12% de punto crítico en base al 20%; determinándose que el trato que recibe el paciente por parte del personal influye en su satisfacción; y es necesario el orientar y capacitar al personal desde la empatía y alinearlos hacia al cliente. Así se mejora la relación de paciente y colaborador.

La otra pregunta crítica con 12,24% es la pregunta 4. ¿En el centro de salud ocupacional se cumple con los tiempos en cada consultorio?; refiriéndose que no se cumplen con los tiempos de atención en cada consultorio y tienen que esperar más de lo necesario para ser atendidos por lo tanto es necesario agilizar al personal y mejorar los procesos. Finalmente, la pregunta crítica con 18.37% es la pregunta 5: ¿El personal del centro de salud ocupacional realiza un servicio eficaz en la atención al paciente? Argumentando que el personal no tiene bien definido el objetivo y el propósito para lograr la satisfacción de los pacientes, la falta de orientación y capacitación adecuada.

4.5 Propuesta

Uso de las herramientas tecnológicas, para mejorar la satisfacción del cliente en la clínica de salud ocupacional.

4.5.1 Priorización de los problemas

Luego de analizar la información de los entrevistados y la encuesta realizada, se encontró 3 problemas principales para mejorar la satisfacción del cliente y tener en cuenta para diseñar la propuesta. Asimismo, el primer problema que se determinó fue, como consecuencia de la congestión en la atención de los pacientes en el centro de salud ocupacional, el personal se muestra estresado y no tiene buen trato cuando trabaja bajo presión. Como segundo problema se estableció, el centro de salud ocupacional no cumple con los tiempos de espera en cada consultorio, por no tener una previa programación del paciente. Finalmente, como tercer problema se determinó, el personal del centro de salud ocupacional no brinda una adecuada asesoría a los pacientes cuando lo requieren para ser atendidos.

4.5.2 Consolidación del problema

Actualmente el centro de salud ocupacional presenta ciertos problemas en la atención, que no permiten lograr la satisfacción de los pacientes. Por tanto, se identificó el

problema principal, cómo mejorar la atención en el centro de salud ocupacional, para reducir los tiempos de espera ante la congestión y que el personal pueda brindar una mejor información a los pacientes. Es necesario intervenir, identificar porque se dan estos problemas en la atención, por un lado, se han visto afectados por la crisis de la pandemia, debido a que se vive una nueva normalidad en la que se tiene que mantener la distancia social. Además, el aforo de los pacientes en la clínica de salud ocupacional se ha visto reducido para evitar contagios, dificultando el trato directo con los pacientes.

4.5.3 Categoría solución (conceptualización)

Para lograr la satisfacción del cliente en la clínica de salud ocupacional se sugiere la propuesta de implementación de herramientas tecnológicas. Se hace referencia a la teoría de desarrollo organizacional, la cual menciona que es una estrategia para el crecimiento de una eficiencia organizacional, la naturaleza del desarrollo organizacional consiste en el cambio y funcionamiento de las relaciones humanas. Trata de integrar al personal a conocer el funcionamiento interno y una forma de buscar soluciones a problemas reales a las que se enfrentan las organizaciones, con el objetivo de construir y alinear mejor el trabajo, prever situaciones futuras (Hernández, Gallarzo y Espinoza, 2011). Esta teoría se relaciona con el trabajo de investigación, la cual consiste en llevar a cabo la aplicación de un estudio de Mystery Shopper, que consiste en enviar a una persona de manera anónima a la clínica de salud ocupacional para comprobar el funcionamiento de los servicios que brindan y evaluar la satisfacción del cliente, con el fin de buscar mejoras. Además, de elaborar un plan de toma de decisiones rápidas para el personal y evaluación de desempeño de sus actividades, con la finalidad que elijan la mejor alternativa para atender un problema, así también, evaluar el desempeño y tomar decisiones con respecto al soporte especializado.

Por otro lado, en la ciencia moderna han aparecido puntos de vista semejantes. Anteriormente la ciencia intentaba explicar los acontecimientos de forma individual. La ciencia contemporánea adopta una postura de totalidad, es decir, analizar los acontecimientos e interacciones de una organización en conjunto. Este estudio se dirige a plantear una nueva disciplina denominada teoría general de los sistemas. Esta teoría, se asocia a la actual automatización, examina escenarios ideales para ser aplicados a la realidad (Ludwig, 1968). Se plantea el desarrollo de un programa de clasificación de pacientes por programación de cita utilizando códigos QR, se identifica al personal de acuerdo con la empresa empleadora y perfil de evaluación que lleva el paciente, horario y día de cita, además, el código QR permite descargar la información historial del paciente, para agilizar

el registro manual de los pacientes. Asimismo, se desarrolla un sistema de colas, para mantener el flujo de la atención de los pacientes y evitar la congestión en los consultorios. Consiste en que el paciente puede visualizar en tiempo real qué área le toca pasar evaluación, además permite un monitoreo de colas, es decir, el personal puede saber cuántos pacientes están en espera de acuerdo con el área o consultorio y desviar la atención a las demás áreas con menos aglomeración. Asimismo, los médicos tendrán la opción de dar fin a la atención, para redirigir a los pacientes a otras áreas y evitar el desorden en el centro de salud ocupacional.

Por último, se comenta que la administración es un área que se edifica con el tiempo. La administración es el resultado de la aportación de otras ciencias, asimismo se tiene a la filosofía que alimenta a las demás ciencias y a su vez a la administración. Con este desarrollo se formó la teoría general de la administración, es decir esta teoría es el área del conocimiento que se encarga de estudiar la administración desde la perspectiva general, de donde resulta teorías específicas como la administración financiera, de ventas y mercadotecnia, de operaciones. Desde la perspectiva de interacción, esta teoría estudia y analiza cada uno de los contenidos que estén relacionados a las personas, ambiente, tecnología, actividades y estructura. Las organizaciones buscan que los trabajadores se adapten a los principios de las metas en beneficio de los objetivos, con la finalidad de alcanzar un propósito (Torres, 2004). Para brindar una mejor asesoría a los pacientes se plantea realizar búsqueda del personal a través de LinkedIn QR y realizar convocatorias mediante el uso del elevator pitch.

4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta

De acuerdo con los problemas encontrados, se establece el objetivo general de implementar herramientas tecnológicas que permitan brindar mejor atención a los pacientes, así como también se plantean 3 objetivos específicos, que consiste en implementar estrategias para orientar e incentivar una cultura de servicio al personal de forma activa, aplicar un plan de mejora para reducir los tiempos de espera para la interacción con los clientes y a su vez implementar el proceso de selección del personal técnico para brindar mejor asesoría a los pacientes.

4.5.5 Impacto de la propuesta

Esta propuesta va a contribuir a mejorar la satisfacción en la clínica de salud ocupacional a través del uso de las herramientas tecnológicas para evitar la congestión de los pacientes, cumplir con los tiempos establecidos y mejorar la asesoría a los pacientes.

4.5.6 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 1. Implementar estrategias para orientar e incentivar una cultura de servicio al personal de forma activa.	Alternativa 1. Diseñar estrategias para concientizar al personal y definir sus responsabilidades dentro del centro médico	A1 Aplicación de estudio de Mystery Shopper.	05/01/2022	5	10/01/2022	a. Jose Landa b. Euler Guiop	2050	KPI 1. Número de especialistas/Número de pacientes. KPI 2. Guía de toma de decisiones/Número de personal KPI 3. Evaluación de desempeño laboral/Número de personal.	Evidencia 1: Foto de Estudio de Mystery Shopper
		A2 Elaborar una guía de toma de decisiones rápida para el personal	10/01/2022	10	20/01/2022	a. Ana Lucia Del Águila b. José Gálvez	1400		Evidencia 2: Diseño de la guía de toma de decisiones rápidas.
		A3 Elaborar un plan de evaluación, para observar el desempeño de las actividades del personal.	20/01/2022	10	30/01/2022	a. Jose Landa b. Euler Guiop	1555		Evidencia 3: Diseño del plan de evaluación de desempeño.

Elaboración: Fuente propia

Cuadro 2.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 2. Aplicar un plan de mejora para reducir los tiempos de espera para la interacción con los clientes.	Alternativa 2. Implementar un sistema de gestión, que agrupe los datos de los pacientes y controle el flujo de atención e identificar porque se dan las demoras.	A4 Desarrollar un programa de clasificación de pacientes por programación de cita utilizando códigos QR.	30/01/2022	15	14/02/2022	a. Jaime Choque b. Paola Vilela	2800	KPI 4. Códigos QR diseñados/Número de pacientes KPI 5. Desarrollo de sistemas de colas/Número de atenciones.	Evidencia 4. Foto clasificación de paciente mediante el uso de códigos QR
		A5 Desarrollar un sistema de colas, para mantener el flujo de la atención de los pacientes y evitar la congestión en los consultorios.	14/02/2022	30	16/03/2022	a. Jaime Choque b. Paola Vilela	5800		Evidencia 5: Foto de desarrollo de un sistema de colas.

Elaboración: Fuente propia.

Cuadro 3.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 3. Implementar el proceso de selección del personal técnico para brindar una mejor asesoría a los pacientes.	Alternativa 2. Crear un plan de selección del personal.	A6 Búsqueda de personal a través de LinkedIn QR.	16/03/2022	5	21/03/2022	a. Jose Landa b. Deysi Vilchez	2850	KPI 6. Tráfico de redes sociales/Número de vistas KPI 7. Campañas mensuales/Número de postulantes.	Evidencia 6. Diseño de la búsqueda de personal mediante LinkedIn QR
		A7 Realizar convocatoria mediante el uso del elevator pitch.	21/03/2022	5	26/03/2022	a. Jose Landa b. Deysi Vilchez	1300		Evidencia 7: Flyer de la Convocatoria mediante el uso de Elevator pitch.

Elaboración: fuente propia

4.5.7 Entregable 1

Evidencia 1: Estudio Mystery Shopper

El entregable uno, imagen 11 y 12 consiste en implementar el estudio Mystery Shopper también conocido como cliente misterioso, esto ayuda a la empresa a medir la atención al cliente y poder mejorar el servicio. (Anexo 2).

Evidencia 2: Guía de toma de decisiones rápidas

En la imagen 13 se plantea la elaboración de un manual de guía de toma de decisiones rápidas, permite al personal ante cualquier problema que suceda en su recorrido de los pacientes, que puedan solucionarlos en el momento y así evitar molestias a los pacientes. (Anexo 2).

Evidencia 3: Plan de evaluación de desempeño

Por último, en la imagen 15 se elaboró un plan de evaluación para todo el personal técnico y administrativo para medir el desempeño en las actividades asignadas por el jefe directo, esto va a permitir que se identifiquen y examinen las áreas que se pueden mejorar, convirtiéndose en una oportunidad importante para reforzar y aclarar las expectativas del personal. (Anexo 2).

4.5.8 Entregable 2

Evidencia 5: Clasificación de paciente mediante el uso de códigos QR

Para desarrollar las actividades del objetivo 2, imagen 16 y 17 se propone desarrollar un programa de clasificación de paciente mediante el uso de la plataforma QR, esto va a permitir tener la verificación de los pacientes, asimismo permite acceder a la información como: datos personales, tipo de empresa, perfil de evaluación, exámenes solicitados, etc. Este programa se realiza con la finalidad de tener de manera detallada la información de cada paciente y así agilizar los registros para su evaluación médica. (Anexo 2).

Evidencia 6: Desarrollo de un sistema de colas.

Como segundo paso, en la imagen 18 se implementó un sistema de colas en cada consultorio que se maneja por el personal de salud capacitado, este programa permite mantener el flujo de las atenciones y evitar aglomeraciones en las instalaciones del centro de salud ocupacional. Como indica en la imagen 4 el paciente puede visualizar el orden que le toca en cada consultorio para su atención médica, esto con la finalidad que el trayecto de cada paciente sea más rápido y permita a cada consultorio tener prioridad de los pacientes. (Anexo 2).

4.5.9 Entregable 3

Evidencia 7: Búsqueda de personal mediante LinkedIn

Como se observa en la imagen 18 y 19, el centro de salud ocupacional implementa la búsqueda de nuevo personal mediante la plataforma de LinkedIn, esta función permite conocer más sobre el personal ideal que se busca para el puesto del centro de salud ocupacional. (Anexo 2)

Evidencia 8: Convocatoria mediante el uso de Elevator Pitch.

Para terminar, como se describe en la imagen 20 se realiza convocatoria mediante el uso de la plataforma Elevator Pitch, todos los postulantes suben información al enlace del centro de salud, para tomar decisiones correctas sobre el personal adecuado para mejorar las atenciones y lograr la satisfacción del cliente, se adjunta evidencias (Anexo 2).

4.6 Discusión

El trabajo de investigación titulado “Uso de herramientas tecnológicas para mejorar la satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional” tuvo como objetivo proponer la implementación de métodos que permitan mejorar la satisfacción de los clientes. Basándose en los resultados obtenidos, cabe destacar la existencia de problemas en la atención y falta de información por parte del personal, además se muestran agobiados ante la aglomeración que se genera en la clínica por no respetarse los horarios en las citas y no tienen un buen trato hacia los clientes; generando la insatisfacción de los clientes. Por este motivo, se planteó tres propuestas para reducir y mejorar los problemas encontrados.

Es importante que el personal pueda responder antes las consultas de los pacientes de manera rápida, además de evaluar su desempeño con respecto a sus funciones para identificar puntos débiles y disminuir también las demoras en la atención para evitar la aglomeración de los pacientes. Por ello es necesario implementar manuales y guías de toma de decisiones rápidas para el personal y aplicar el estudio del cliente incógnito, en el que se evidencia errores constantes que se presentan en la clínica. Asimismo, la implementación de un sistema que mejore el flujo en la atención de los clientes.

Por otro lado, el trabajo de investigación realizado por (Pabón & Palacios, 2020), se evidenció la finalidad de identificar la calidad del servicio ofrecido por medio de la satisfacción del cliente en un tiempo de 3 años, de igual manera se propuso afianzar los manuales y diseñar planes de mejora para el personal en las diferentes áreas que sirvan para garantizar una mejor atención. Asimismo, coincide con (Toaquiza, 2016) desarrolló la propuesta de implementar un plan de mejora, que consiste en formar un comité que lleve el control interno del personal como los insumos y atender las necesidades de los pacientes

En relación con el estudio desarrollado por Chaiña & Pastor (2021), se evidenció que la satisfacción con respecto a la atención de una farmacia en Puno depende del buen trato, la confianza y el nivel de atención que recibe el cliente por parte del personal. Asimismo, en la investigación de (Cisneros, 2018) se refleja la importancia de brindar respuestas claras a los pacientes y realizar seguimientos continuos para garantizar la calidad del servicio en la clínica. Ambos coinciden en los objetivos, en el cual se tenía que determinar los factores que influyen en la satisfacción de los clientes.

Un aspecto crítico que se encontró en la investigación fue la aglomeración en la atención de los clientes y el mal trato del personal; se obtuvo información de los resultados en donde se detectó la falta de personal calificado y sistemas que apoyen a tener un proceso eficiente orientado a los clientes. Por lo que, coincidió con el estudio de Ruano (2015) en el que se encontró fallas en el área de ginecología por la demora en el tiempo de atención, debido a que se desconoce el valor de los servicios que ofrecen y no cuentan con un sistema. Asimismo, se planteó la implementación de un sistema de gestión de calidad para consolidar la calidad de servicio y mejorar la satisfacción de los pacientes.

Por otro lado, se estudió las cuatro subcategorías de empatía, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad, en el cual se determinó la importancia del servicio ofrecido por el personal debido a que son ellos los encargados del trato directo con los clientes y tienen la responsabilidad de brindar respuesta inmediata, transmitir seguridad y confianza a los clientes, además existe una demanda alta en el sector de salud ocupacional que la clínica busca que cubrir positivamente. Sin embargo, con respecto a cada subcategoría se observó la falta de orientación al cliente, demora en la atención, personal que no brinda un buen asesoramiento, las áreas de la clínica muchas veces se encuentran congestionadas. (Flores, 2019) el trabajo de investigación coincide con el instrumento SERVQUAL que se utilizó para la recolección de datos, resultando que existe una relación directa entre satisfacción y calidad del servicio ofrecido y se propuso la implementación de un sistema de gestión de calidad, normas ISO 9001 para identificar herramientas de mejora continua, además, de promover talleres de sensibilidad y capacitaciones para orientar a los trabajadores. Por último, mantener el confort en las instalaciones.

Estos problemas que se presentan en la clínica de salud ocupacional recaen en no contar con personal calificado o que no tienen conocimiento sobre el trato al cliente, algunos no son personal técnico de salud o sencillamente no recibieron capacitación adecuada, además la clínica no cuenta con sistemas que apoyen la labor del personal para agilizar los procesos. Por tal motivo, se planteó la propuesta de solución que consiste en la creación de manuales y guías de trabajo para el personal, así como también la evaluación constante de estos, la implementación de sistemas de colas y códigos QR para asistir al personal en materia de evitar la aglomeración de pacientes en la atención y programaciones de citas. La investigación coincide con (Calderón, 2018) que realizó su estudio sobre la satisfacción de

usuarios en un laboratorio clínico, teniendo como resultado un 98% de personas satisfechas con respecto al servicio, se planteó proponer flujogramas para mejorar el tiempo en la atención de pacientes, implementar nuevas estrategias, designar responsables en cada área y tomar en cuenta las sugerencias y fortalecer la competencia laboral del personal realizando capacitaciones constantes de orientación al cliente y proponer herramientas de medición sobre satisfacción al cliente.

A continuación, se analizó la investigación realizada por (Orozco, 2017) sobre el análisis de la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, en donde se evidencio que “la confiabilidad” (77%) es la dimensión con menor satisfacción al igual que la “la responsabilidad” (70%). Con respecto a estos resultados obtenidos se propuso, implementar un plan de mejora para las principales áreas que tienen trato directo con los clientes. Por este motivo, es de importancia para la investigación porque presenta una solución similar y busca mejorar la satisfacción del paciente.

Por último, el trabajo de investigación contribuye en mejorar el nivel de satisfacción del cliente, en la clínica de salud ocupacional, por medio de las propuestas planteadas con la finalidad que mejore la atención, disminuyan los tiempos de espera y orientar a los trabajadores a brindar el mejor servicio para los clientes cumpliendo con los objetivos, además de darle seguimiento a las actividades que realizan. Los resultados identificaron los problemas basados en análisis de las subcategorías del estudio sobre la clínica. Asimismo, el presente estudio contribuye con empresas que requieran mejorar la satisfacción de sus clientes, sugiriendo herramientas tecnológicas que apoyen los procesos de atención.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera : En el presente trabajo de investigación se determinó el escenario actual sobre la satisfacción de los clientes en la clínica de salud ocupacional, encontrándose deficiencias en la atención por la falta de celeridad, la cantidad de pacientes que asisten por día es mayor a la permitida debido a que no se respetan los horarios de citas. Ante esta situación el personal se estresa y no tienen buen trato con los pacientes, además la calidad de servicio es baja y no se cumple con la perspectiva de los clientes por la falla en los procesos.

Segunda : Para desarrollar la investigación se apoyó en cuatro subcategorías, en primer lugar, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad y permitió encontrar los principales problemas que afectaron la satisfacción de los clientes con respecto a la atención brindada y los errores que se presentan día a día en la clínica de salud ocupacional, como la aglomeración y demoras en los consultorios. Asimismo, los resultados obtenidos ayudaron a determinar los lineamientos para contribuir a la mejora en la atención y la calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los clientes.

Tercera : Se propuso el uso de herramientas tecnológicas y estrategias para mejorar la satisfacción de los clientes, que consiste en desarrollar manuales y procedimientos sobre la toma de decisiones rápidas frente a las dificultades que se presenten en la atención, además de evaluar el desempeño del personal. Asimismo, se determinó desarrollar un sistema de colas que ayude a mejorar los tiempos de espera en cada consultorio, seguido de un sistema de código QR para programar las citas que contenga el historial de los pacientes para acelerar el proceso de registro en el sistema. Por último, realizar convocatorias para contar con personas preparadas en el rubro de la salud y realizar capacitaciones al personal, con el fin de optimizar los procesos y mejorar la satisfacción de los clientes.

5.2 Recomendaciones

- Primera** : Implementar un plan de evaluación del personal con respecto a las actividades que realizan sobre todo llevar a cabo el seguimiento de las atenciones y disminuir los problemas, además brindar capacitaciones seguido de la creación de una guía de toma de decisiones rápidas para que el personal se apoye y conozca cómo solucionar las dificultades que se presenten con los clientes, despejar dudas, tener buen trato y mejorar el nivel de satisfacción con los clientes.
- Segunda** : Se sugiere al gerente general, que la clínica de salud ocupacional invierta en implementación de herramientas tecnológicas como el sistema de colas y código QR para agilizar las atenciones; de igual manera de apoyo para los procesos internos como el registro de pacientes, programación de citas, descarga de historial de pacientes y sobre todo mantener un flujo de tiempo de espera tolerante, porque es necesario mantener el orden y el distanciamiento por el bienestar de los pacientes.
- Tercera** : Se recomienda, no dejar el estudio de investigación y continuar solucionando los problemas de calidad y satisfacción del cliente que se presenten en el futuro. Asimismo, es importante el compromiso por parte de todos los jefes directos involucrarse en las actividades y realizar seguimiento al personal nuevo y antiguo. Realizar convocatorias por medio de plataformas como LinkedIn y elevator pitch, para encontrar personal calificado en salud ocupacional y con orientación al cliente. Realizar capacitaciones y seguimiento de actividades al personal.

REFERENCIAS

- Al-Damen, R. «Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital".» *International Journal of Business and Management* 12, n° 9 (2017).
- Alfaro, L. «GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA D&J LOGÍSTICA Y MANTENIMIENTO E.I.R.L., CAJAMARCA, 2017 .» Tesis de Posgrado, 2018.
- Alvira, F. «La encuesta: una perspectiva general metodológica. » Centro de Investigaciones Sociológicas, 2011.
- Ariza, F., y J. Ariza. *Información y atención al cliente*. 1ª ed. McGraw-Hill Interamericana de España S.L., 2015.
- Arteta, L., y K. Palacio. «Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia.» *Revista Salud Pública*, 2018: 629-636.
- Ávila, T. «“Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas.» Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (*Tesis de maestría*). 2016.
- Balart, M. «La empatía: La clave para conectar con los demás.» (AGAMA: Observatorio de Recursos Humanos) 2013: 86-87.
- Barrios, K., E. Olivero, y J. Acosta. *Gestión del conocimiento y capacidad de innovación. Modelos, sistemas y aplicaciones*. Ediciones Universidad Simón Bolívar, 2017.
- Bello, F, y F. Guerra. «LA ENCUESTA COMO INSTRUMENTO DE CONSTRUCCIÓN TEÓRICO-METODOLÓGICO.» 2013.
- Bernal, C. *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 3era edición. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN, 2010.
- Betancourt, E. «La planificación estratégica del capital humano en el siglo XXI.» *Publicaciones de la Faculta de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Central de Venezuela*,, 2010.
- Cabrera. *fidelización de clientes* . 2017.
- Calderón, R. «Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018.» Universidad privada Norbert Wiener. (*Tesis de maestría*). 2018.
- Carhuancho, I., F. Nolazco, L. Sicheri, M. Guerrero, y K. Casana. *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: UIDE, 2019.

- Carvajal, D., y J. Molano. «Aporte de los sistemas de gestión en prevención de riesgos laborales a la gestión de la salud y seguridad en el trabajo.» *Movimiento científico* 6, n° 1 (2012): 158-174.
- Castro, N., M. Leguizamón, y A. Mora. «Analysis of existing methods and techniques to minimize security problems when using QR codes.» *Revista UIS Ingenierías* 18 (2019): 157-172.
- Cegarra, J. *La Tecnología*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 2012.
- Chaiña, L., y M. Pastor. «Nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del centro de salud cono sur Juliaca.» Universidad Roosevelt. (*Tesis de título profesional*). 2021.
- Chiavenato, I. *Introducción a la teoría general de la administración*. Séptima. México: McGRAW-HILL/ÍNTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V., 2007.
- Cisneros, L. «Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Garantía de Salud de la Clínica Good Hope, Lima, 2017.» Universidad Peruana Unión. (*Tesis de título profesional*). 2018.
- Comisión federal de comercio. «Garantías.» Información para consumidores, 2021.
- Córtez, G. «El valor de la rapidez en el marketing de servicios.» *Informabtl*, 10 de 07 de 2019.
- Da Silva, D. «Cultura de servicio al cliente: 5 tips para mejorar hoy.» 2021.
- Deloitte, y Asociación DEC. «Lo que nos dice el cliente es la principal fuente de crecimiento.» 2016.
- Denove, C., y J. D. Power. *La Satisfacción del cliente*. Estados Unidos: Leader Summaries, 2006.
- Dichter & Neira Research Network. «Satisfacción y Fidelidad de los consumidores (Caso: Banca en Perú).» 2015.
- Dominguez, M. «LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: SUS OPCIONES, SUS LIMITACIONES Y SUS EFECTOS EN LA ENSEÑANZA.» *Nómadas*, 2003.
- Duque, E. «Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.» *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* 15, n° 25 (2005): 64-80.
- Fernández, Y. *Que es un código QR y cómo leerlo con el móvil*. 2018.
<https://www.xataka.com/basics/que-es-un-codigo-qr-y-como-leerlo-con-el-movil>.
- Flores, N. «Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de farmacotecnia del hospital Nacional Docente madre niño San Bartolomé Lima, 2019.» Universidad privada Norbert Wiener. (*Tesis de título profesional*). 2019.

- Galvis, J. «The Human Factor in the Workplace from the Perspective of the School of Human Relations: Reflections for the Region.» *Revista Académica e Institucional* 86 (2010): 67-78.
- García Gomez, Blanca. *Los Programas de Fidelización de Clientes*. Eae Editorial Academia Española, 2017.
- García, A. «Service culture in customer service improvement.» *Telos* 18 (2016): 381-398.
- Global Metrics. «La pandemia y la nueva satisfacción de los clientes.» 2021.
- Gonzales, Aurelio. *Desarrollo organizacional de la A a la Z*. 1era. Pack, 2007.
- Guerrien, B. «PODEMOS CONSERVAR ALGO DE LA TEORÍA NEOCLÁSICA.» *Revista de Economía crítica*, 2008: 5-12.
- Gutierrez, G. *Teoría general de sistemas*. Ediciones USTA, 2013.
- Hernandez, J., M. Gallarzo, y J. Espinoza. *Desarrollo Organizacional, enfoque latinoamericano*. 1era. PEARSON EDUCACIÓN, 2011.
- Hernandez, R., C. Fernandez, y P. Baptista. *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V, 2014.
- Hurtado de Barrera, J. *Metodología de la investigación: Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Quirón, Ediciones, 2010.
- Izaguirre, E. *Sistemas de Automatización*. Editado por L. Ravelo. Editorial Feijóo, 2012.
- Kotler, K. «Dirección de Marketing.» 2012.
- Leiva-Aguilera, J. «Introducción y algunos usos de los códigos QR.» *Anuario ThinkEPI 2012*, 2011: 309-312.
- León, Castellanos, y Esquivel. *La Mejora Continua de los procesos de gestión del conocimiento en Instituciones de educación superior Ecuatoriana*. 2017.
- Lopez, M., V. Arán, y M. Richaud. «Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados.» *Avances en Psicología Latinoamericana*, 2014: 37-51.
- Lovelock, C., y J. Wirtz. *Marketing de Servicios: personal, tecnología y estrategia*. 6ta. PEARSON EDUCACIÓN, 2009.
- McGregor, D. *El lado humano de las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana S.A., 1996.
- Ministerio de Salud. «Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo.» 2012, 13-50.
- Moliner, C. «Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente.» *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 17, nº 2 (2001): 233-235.
- Moya, y Buelga. «La empatía: Entender para entender a los demás. Pensamiento psicológico.» 2017.

- Moya-Abdiol, L. *La empatía en la empresa*. Plataforma Editorial, 2016.
- Nonaka, I., y T. Hirotaka. *The knowledge creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. University Press, 1995.
- Organización Mundial de la Salud. *Más necesaria que nunca*. Informe Salud en el Mundo, Biblioteca de la OMS, 2008.
- Orozco, J. «Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños de Managua.» Universidad nacional autónoma de Nicaragua, managua centro de investigaciones y estudios de la salud escuela de salud pública. (*Tesis de maestría*). 2017.
- Pabón, M., y K. Palacio. «Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitio Nuevo Magdalena, período 2017-2019.» Universidad de la Costa C.U.C. (*Tesis de título profesional*). 2020.
- Parasuraman, A., V. Zeithaml , y L. Berry. «A conceptual Model Of Service Quality and Its implications for future.» *Journal of Marketing*, 1985.
- Peiró, R. *Economipedia - LinkedIn qué es, definición y concepto*. 2019.
<https://economipedia.com/definiciones/linkedin.html>.
- Prats, P. *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. AENOR ediciones, 2010.
- Puebla, D. «Manual de LinkedIn.» *El Arte de Aprender*, 2011.
- QR Code. *History of QR CODE*. 2014. <https://www.qrcode.com/en/history/>.
- Ramírez, R. «Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2014.» Universidad Nacional José María Arguedas. (*Tesis de título profesional*). 2015.
- Rivero, M. «Empatía, el arte de entender a los demás.» 2019.
- Robbins, S., y T. Judge. *Comportamiento organizacional*. Decimotercera. PEARSON EDUCACIÓN, 2009.
- Rodriguez, G., J. Gil, y E. García. *Metodología de la investigación cuantitativa*. Aljibe Ediciones, 1999.
- Ruano, M. «La Calidad del servicio y la satisfacción de las pacientes del área de ginecología del hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán.» Universidad Politécnica Estatal del Carchi. (*Tesis de título profesional*). 2015.
- Sanchez, J. *La seguridad es sinónimo de calidad*. Ibermutuamur, 2014.
- Singer, M., P. Donoso, y A. Scheller-Wolf. «Una introducción a la teoría de colas aplicada a la gestión de servicios.» *ABANTE*, 2008: 93-120.
- Tecla, A., y A. Garza. *Teoría, métodos y técnicas en la investigación social*. Ediciones: Taller abierto, 1981.

- Terrazas, R. «APLICACIÓN DE LA SIMULACIÓN A UN SISTEMA DE COLAS DE CANAL SIMPLE.» *PERSPECTIVAS*, 2010: 91-112.
- Tigani, D. *Excelencia en Servicio*. 1era edición. Liderazgo 21, 2006.
- Toaquiza, N. «Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional buen Samaritano Paul Martel.» Universidad Técnica de Ambato. (*Tesis de maestría*). 2016.
- Tschohl, J. *Achieving Excellence Through Customer Service*. 10dmo. Estados Unidos: Service Quality Institute Latin America, 2004.
- Valderrama, S. «Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica.» Editorial San Marcos., 2017.
- Vargas, G. «El Servicio al Cliente: ¡Más que un querer, un deber!» *TEC Empresarial*, 2006.
- Vasquez, S., y S. Torres. «Modelo de Evaluación de la Calidad de Servicio: Caracterización y análisis.» 2016.
- Zapata, E. «Administración de recursos humanos y su impacto en la organización.» 2013.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción del Cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja 2021

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Satisfacción del Cliente				
		Subcategorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo se puede mejorar el nivel de satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja, Lima 2021?	Proponer la implementación de métodos y herramientas para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja, Lima 2021.	Empatía	1. Trato al cliente	1	Likert	1 al 5
			2. Respeto	2	Likert	1 al 5
			3. Atención	3	Likert	1 al 5
		Capacidad de respuesta	4. Solución del problema	4	Likert	1 al 5
			5. Comodidad	5	Likert	1 al 5
			6. Rapidez	6	Likert	1 al 5
		Seguridad	7. Garantía	7	Likert	1 al 5
			8. Facilidad	8	Likert	1 al 5
			9. Confidencialidad	9	Likert	1 al 5
		Fiabilidad	10. Orientar al cliente	10	Likert	1 al 5
			11. Interés	11	Likert	1 al 5
			12. Cumplimiento	12	Likert	1 al 5
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2: Herramientas tecnológicas				
		Alternativas:				
¿Cuáles son los principales factores que inciden en la satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja, Lima 2021?	Determinar los principales factores que inciden en la satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja, Lima 2021.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar estrategias para concientizar al personal y difundir sus responsabilidades dentro del centro médico. 2. Implementar un sistema de gestión, que agrupe los datos de los pacientes y controle el flujo de atención e identificar porque se dan las demoras. 3. Crear un plan de selección de personal. 				
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos			Procedimiento y análisis de datos	
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Cuantitativo y cualitativo	Población: 800 Muestra: 100 Unidad informante: 04	Técnicas: Encuesta y entrevista Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista			Procedimiento: Excel y SPSS Análisis de datos: Atlas Ti.	

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Entregable 1: Del objetivo 1



Figura 11. Estudio Mystery Shopper - Área de recepción, para el registro en el sistema

Mystery Shopper

Figura 12. Estudio Mystery Shopper - En el área de laboratorio para su evaluación.

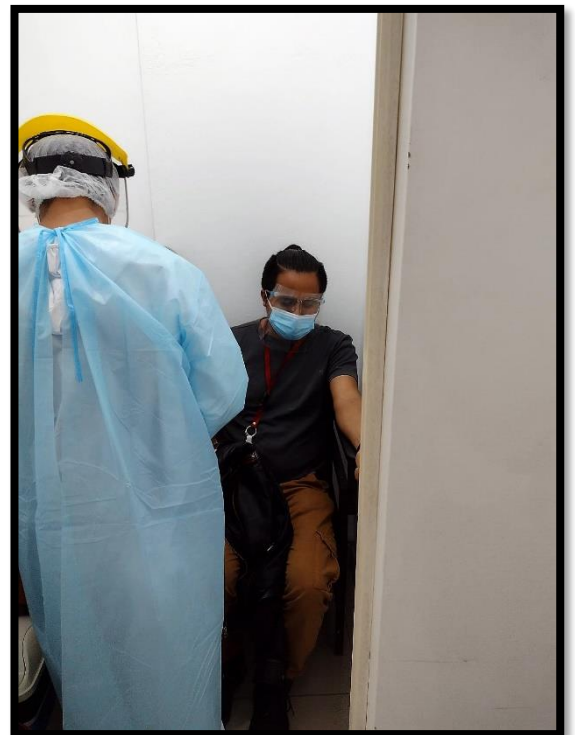


Figura 13. Evidencia del taller para toma de decisiones y evaluación del personal.

TALLER
TOMA DE DECISIONES Y PLAN DE EVALUACION AL PERSONAL
DEL CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL

TEMAS

- Elaborar una guía de toma de decisiones rápida para el personal.
- Elaborar un plan de evaluación, para observar el desempeño de las actividades del personal.
- Modalidad: Online vía [meet](#).
- Duración: 2 horas.
- Fecha: 06/01/2022

Activar Windows

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14. Guía de toma de decisiones rápidas para el personal.

<u>GUÍA DE TOMA DE DECISIONES RÁPIDAS PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL</u>			
ETAPAS	OBJETIVOS	COMPETENCIAS NECESARIAS	
1. IDENTIFICAR EL PROBLEMA 2. EXPLICAR EL PROBLEMA	COMPRENDER EL PROBLEMA en su complejidad y en su resonancia para los grandes objetivos dentro de las instalaciones del centro de salud ocupacional.	EL EN SU COMPLEJIDAD Y EN SU RESONANCIA PARA LOS GRANDES OBJETIVOS DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL.	✓ Análisis ✓ Visión global
3. IDEAR LAS ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS. 4. DECIDIR LA ESTRATEGIA 5. DISEÑAR LA INTERVENCION	CREA UNA ESTRATEGIA DE SOLUCION apoyada en las fortalezas, que minimice los efectos negativos y que asegure logros reales.	UNA DE SOLUCION apoyada en las fortalezas, que minimice los efectos negativos y que asegure logros reales.	✓ Creatividad ✓ Negociación ✓ Comunicación
6. DESARROLLAR LA INTERVENCION 7. EVALUAR LOS LOGROS	LOGRAR EL MEJORAMIENTO del problema, permitiendo además la transferencia y acumulación de los conocimientos aprendidos.	EL MEJORAMIENTO del problema, permitiendo además la transferencia y acumulación de los conocimientos aprendidos.	✓ Capacidad de liderazgo ✓ Capacidad para motivar e ilusionar ✓ Comunicación verbal y escrita

Figura 15. Plan de evaluación de desempeño de personal

Evaluación del desempeño al personal del centro de Salud Ocupacional
categoría: Personal técnico y administrativo

PROMEDIO GENERAL

1. DATOS DEL PERSONAL	
FECHA DE EVALUACION	
NOMBRE Y APELLIDOS	
CARGO	
AREA	

2. EVALUACION DE DESEMPEÑO DE COMPETENCIAS										
Nº	FUNCIONES DEL PUESTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1										
2										
3										
4										
5										
6										

SUBTOTAL (PROMEDIO)

3. EVALUACION DEL DESEMPEÑO CONDUCTUAL (40%)										
Nº	ASPECTOS PARA EVALUAR	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	LIDERAZGO									
2	ENFOQUE ESTRATEGICO									
3	ORIENTACION A RESULTADOS									
4	TRABAJO EN EQUIPO									
5	ADMINISTRACION DE RECURSOS									
6	RESPONSABILIDAD									
7	RESOLCUION DE CONFLICTOS									
8	RELACIONES DE TRABAJO									

SUBTOTAL (PROMEDIO)

4. FORMACION CONTINUA	

5. COMENTARIOS	
COMENTARIOS DEL EVALUADOR	COMENTARIO DEL EVALUADO

6. FIRMAS DE PARTICIPACION	
COMENTARIOS DEL EVALUADOR	COMENTARIO DEL EVALUADO
FIRMA EVALUADOR	_____
FIRMA DEL EVALUADO	_____

Entregable 2: Del objetivo 2

Figura 16. Código QR, para atención de pacientes

Fuente: Elaboración propia.






  SALUD OCUPACIONAL
DATOS PERSONALES
NOMBRE: Ana Lucia APELLIDOS: Del Aguila Villanueva EDA: 24 años SEXO: Femenino DIRECCIÓN: Av. Canadá 3486 – San Borja.
DESCRIPCIÓN LABORAL
PUESTO DE TRABAJO: Gerente NOMBRE DEL CARGO: Gerente general EMPRESA: Corporación GDA S.A.C F. INGRESO: 05/04/2021
INFORMACIÓN DE CITA:
CITA: Viernes 12/11/2021 PERFIL DE EVALUACIÓN: Chinalco I ÁREAS: Laboratorio, Rayos X, Audiometría, Psicología.
 Descargar formatos

Figura 17. Historia clínica de paciente

- El paciente presenta el código QR en su celular, en donde el personal verifica si tiene cita programada, además de su información médica.

Figura 18. Evidencia de la pantalla del sistema de colas para la atención



Entregable 3: Del objetivo 3

Figura 19. QR LINKEDIN

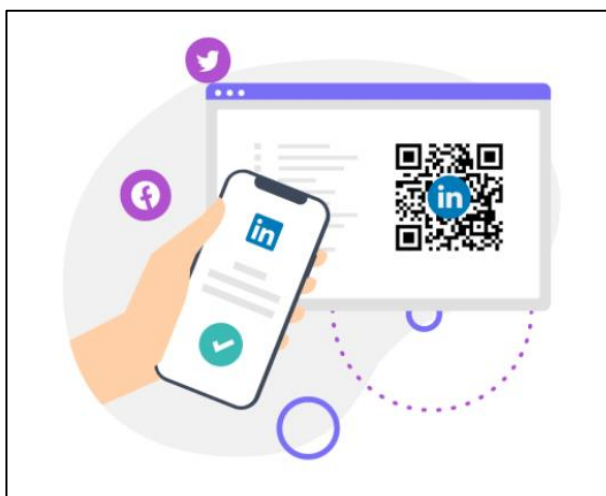


Figura 20. Perfil LinkedIn



- Al escanear el QR LinkedIn, direcciona al perfil de la persona interesada en el puesto de trabajo.

Figura 21. Evidencia de la convocatoria laboral a través del ELEVATOR PITCH.

CONVOCATORIA LABORAL

Se solicita personal técnico administrativo para el centro de salud ocupacional. Crea tu video a través del Elevator Pitch y compártelo con nosotros.

FORMA PARTE DE UN EQUIPO DIVERTIDO Y COMPROMETIDO CON LOS MEJORES PROFESIONALES DE SALUD.

FECHA LIMITE DE POSTULANTES: HASTA LAS 20 HORAS DEL DIA LUNES 17/01/2020.

ENVIAR ENLACE: WWW.CENTRODESALUD.ELEVATOR.PICTH.COM



¡ TE ESPERAMOS !

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA CLÍNICA DE SALUD OCUPACIONAL

Estimado colaborador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir el nivel de satisfacción del cliente en la clínica de salud ocupacional. Su aporte es valioso, en el sentido de marca una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

Totalmente en desacuerdo (1)	Moderadamente en desacuerdo (2)	Ni desacuerdo ni acuerdo (3)	Moderadamente de acuerdo (4)	Frecuentemente de acuerdo (5)
---------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

Nro.	Items	Valoración				
	SUBCATEGORÍA: EMPATÍA	1	2	3	4	5
1	El centro de salud ocupacional brinda solución cuando el cliente presenta algún problema.					
2	El personal del centro de salud ocupacional tiene un buen trato hacia el paciente.					
3	El personal del centro de salud ocupacional se muestra tolerante a la hora de brindar información.					
4	En el centro de salud ocupacional se cumple con los tiempos en cada consultorio.					
5	El personal del centro de salud ocupacional realiza un servicio eficaz en la atención al paciente.					
6	El personal del centro de salud ocupacional responde con rapidez a las consultas de los pacientes.					
SUBCATEGORÍA: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
7	El personal del centro de salud ocupacional está dispuesto a ayudar ante cualquier problema durante la atención del paciente.					
8	El centro de salud ocupacional cumple con los horarios de atención.					
9	La comodidad de las instalaciones del centro de salud ocupacional permite transitar de una forma sencilla.					

10	El centro de salud ocupacional tiene instalaciones atractivas y modernas.					
11	El personal del centro de salud ocupacional ofrece un servicio rápido.					
12	El personal del centro de salud ocupacional responde con rapidez a las consultas de los pacientes.					
SUBCATEGORÍA: SEGURIDAD						
13	El proceder del personal del centro de salud ocupacional transmite seguridad a los pacientes.					
14	El centro de salud ocupacional brinda a los clientes una atención personalizada.					
15	El personal del centro de salud ocupacional se muestra amable siempre.					
16	El personal del centro de salud ocupacional informa al paciente cuando concluirán los servicios.					
17	El personal del centro de salud ocupacional le inspira confianza para expresar sus consultas					
18	El centro de salud ocupacional cumple con entregar a tiempo los informes médicos					
SUB CATEGORÍA: FIABILIDAD						
19	El centro de salud ocupacional le da seguimiento y comprende las necesidades de los pacientes					
20	El personal del centro de salud ocupacional muestra interés por cumplir con la atención del cliente					
21	El tiempo de espera para ser atendido en el centro de salud ocupacional es inmediato.					

Muchas gracias

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entrev.1, 2, 3 y 4)
Fecha	05/10/2021
Lugar de la entrevista	Clínica de salud ocupacional

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Empatía	¿Cómo demuestran su compromiso el personal de su empresa?
2		¿Cómo demuestra sus mejoras continuas y constantes desempeños en el trabajo?
3		¿Cómo demuestran su liderazgo antes que los demás en el trabajo?
4		¿Cómo demuestra su responsabilidad ante sus trabajadores?
5		¿Cómo se desempeña su personal bajo presión?
6		¿Se siente satisfecho con las maquinarias y herramientas de la empresa?
7	Capacidad de respuesta	¿Cómo demuestra su actitud el personal ante tanta aglomeración?
8		¿Cómo ve el desafío de su trabajo?
9		¿Cómo reacciona su personal ante una falla del sistema?
10		¿Se aplican auditorías al personal de cada área en el centro de salud ocupacional?
11		¿Se cumplen los objetivos de la empresa, orientados al paciente?
12	Seguridad	¿Cómo puede mejorar la seguridad en este centro ocupacional?
13		¿Cómo se mide la satisfacción del paciente en el centro de salud ocupacional?
14		¿Cómo siente la responsabilidad de su personal hacia el paciente?
15		¿Cuál es el efecto de no atender las consultas del paciente adecuadamente?
16		¿Cómo controla el uso de los materiales en su área?
17		¿Cómo dispone de las capacitaciones a su personal?
18		¿Cree que las capacitaciones del personal son importantes para la satisfacción del paciente?
19		¿Cómo aplica el personal, la mejora en la atención al paciente?
20	Fiabilidad	¿Considera usted, que la calidad de atención influye en la satisfacción del paciente?
21		¿Cómo distribuye las actividades de su personal?
22		¿Cree que su personal tiene un buen desempeño en su área?
23		¿Cómo garantizan que los problemas fueron solucionados correctamente?

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del instrumento que mide la satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja 2021

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuada en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	
Subcategoría 1: Empatía																						
Indicador 1: Trato al cliente																						
1.	El centro de salud de ocupacional brinda solución cuando el cliente presenta algún problema.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.	No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.	Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la	4	La redacción del ítem no es clara/redundante.	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.	El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.	El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.		
2.	El personal del centro de salud ocupacional tiene un buen trato hacia el paciente.					4					4					4					4	4
Indicador 2: Respeto																						
3.	El personal del centro de salud ocupacional se muestra tolerante a la hora de brindar información.				4				4						4							
4.	En el centro de salud ocupacional se cumple con los tiempos en cada consultorio.				4				4						4							
Indicador 3: Atención al cliente																						
5.	El personal del centro de salud ocupacional realiza un servicio eficaz en la atención al paciente.				4				4						4							
6.	Si tiene dudas el personal del centro de salud ocupacional está dispuesto a brindarle asesoría.				4				4						4							
Subcategoría 2: Capacidad de respuesta																						
Indicador 4: Solución al problema																						
7.	El personal del centro de salud ocupacional están dispuestos ayudar ante cualquier problema durante la atención del paciente.				4				4						4							
8.	El centro de salud ocupacional cumple con los horarios de atención.				4				4						4							

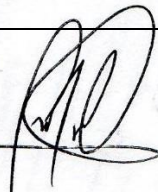
Indicador 5: Comodidad																			
9.	La comodidad de las instalaciones del centro de salud ocupacional permite transitar de una forma y sencilla.					4													
10.	El centro de salud ocupacional tiene instalaciones atractivas y modernas.					4													
Indicador 6: Rapidez																			
11.	El personal del centro de salud ocupacional ofrece un servicio rápido.					4													
12.	El personal del centro de salud ocupacional responde con rapidez a las consultas de los pacientes.					4													
Subcategoría 3: Seguridad																			
Indicador 7: Garantía																			
13.	El proceder del personal del centro de salud ocupacional transmite seguridad a los pacientes.					4													
14.	El centro de salud ocupacional brinda a los clientes una atención personalizada.					4													
Indicador 8: Facilidad																			
15.	El personal del centro de salud ocupacional se muestra amable siempre.					4													
16.	El personal del centro de salud ocupacional informa al paciente cuando concluirán los servicios.					4													
Indicador 9: Confidencialidad																			
17.	El personal del centro de salud ocupacional le inspira confianza para expresar sus consultas					4													
18.	El centro de salud ocupacional cumple con entregar a tiempo los informes médicos					4													
Subcategoría 3: Fiabilidad																			
Indicador 10: Orientación al cliente																			
19.	El centro de salud ocupacional le da seguimiento y comprende las necesidades de los pacientes					4													
Indicador 11: interés																			

20.	El personal del centro de salud ocupacional muestra interés por cumplir con la atención del cliente					4										4																									
Indicador 12: Cumplimiento																																									
21.	El tiempo de espera para ser atendido en el centro de salud ocupacional es inmediato.					4										4																									

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolzaco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Septiembre del 2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



Ficha de validez del instrumento que mide la satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja 2021

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones															
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuada en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.																				
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.																
Subcategoría 1: Empatía																																					
Indicador 1: Trato al cliente																																					
1.	El centro de salud ocupacional brinda solución cuando el cliente presenta algún problema.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.	No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.	Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.	4	La redacción del ítem no es clara/redundante.	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.	El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.	El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.	El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																	
2.	El personal del centro de salud ocupacional tiene un buen trato hacia el paciente.					4					4					4					4																
Indicador 2: Respeto																																					
3.	El personal del centro de salud ocupacional se muestra tolerante a la hora de brindar información.					4					4					4					4																
4.	En el centro de salud ocupacional se cumple con los tiempos en cada consultorio.					4					4					4					4																
Indicador 3: Atención al cliente																																					
5.	El personal del centro de salud ocupacional realiza un servicio eficaz en la atención al paciente.	4	4	4	4																																
6.	Si tiene dudas el personal del centro de salud ocupacional está dispuesto a brindarle asesoría.	4	4	4	4																																
Subcategoría 2: Capacidad de respuesta																																					
Indicador 4: Solución al problema																																					
7.	El personal del centro de salud ocupacional está dispuesto a ayudar ante cualquier problema durante la atención del paciente.	4	4	4	4																																


8.	El centro de salud ocupacional cumple con los horarios de atención.					4														
Indicador 5: Comodidad																				
9.	La comodidad de las instalaciones del centro de salud ocupacional permite transitar de una forma sencilla.					4														
10.	El centro de salud ocupacional tiene instalaciones atractivas y modernas.					4														
Indicador 6: Rapidez																				
11.	El personal del centro de salud ocupacional ofrece un servicio rápido.					4														
12.	El personal del centro de salud ocupacional responde con rapidez a las consultas de los pacientes.					4														
Subcategoría 3: Seguridad																				
Indicador 7: Garantía																				
13.	El proceder del personal del centro de salud ocupacional transmite seguridad a los pacientes.					4														
14.	El centro de salud ocupacional brinda a los clientes una atención personalizada.					4														
Indicador 8: Facilidad																				
15.	El personal del centro de salud ocupacional se muestra amable siempre.					4														
16.	El personal del centro de salud ocupacional informa al paciente cuando concluirán los servicios.					4														
Indicador 9: Confidencialidad																				
17.	El personal del centro de salud ocupacional le inspira confianza para expresar sus consultas					4														
18.	El centro de salud ocupacional cumple con entregar a tiempo los informes médicos					4														
Subcategoría 3: Fiabilidad																				
Indicador 10: Orientación al cliente																				
19.	El centro de salud ocupacional le da seguimiento y comprende las necesidades de los pacientes					4														

Indicador 11: interés																		
20. El personal del centro de salud ocupacional muestra interés por cumplir con la atención del cliente					4							4						
Indicador 12: Cumplimiento																		
21. El tiempo de espera para ser atendido en el centro de salud ocupacional es inmediato.					4							4						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Mariela Stacy Solano Lavado	DNI N°	09911082
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	993603755
Años de experiencia	15 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciada / Doctora		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	19/11/2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



Ficha de validez del instrumento que mide la satisfacción del cliente en una clínica de salud ocupacional, San Borja 2021

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones																			
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuada en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.																								
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.																				
Subcategoría 1: Empatía																																									
Indicador 1: Trato al cliente																																									
1.	El centro de salud ocupacional brinda solución cuando el cliente presenta algún problema.	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.	4	4	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem.	4	4	4	4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	4	4	4	4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.	4	4	4	4																					
2.	El personal del centro de salud ocupacional tiene un buen trato hacia el paciente.																																								
Indicador 2: Respeto																																									
3.	El personal del centro de salud ocupacional se muestra tolerante a la hora de brindar información.																																								
4.	En el centro de salud ocupacional se cumple con los tiempos en cada consultorio.																																								
Indicador 3: Atención al cliente																																									
5.	El personal del centro de salud ocupacional realiza un servicio eficaz en la atención al paciente.																																								
6.	Si tiene dudas el personal del centro de salud ocupacional está dispuesto a brindarle asesoría.																																								
Subcategoría 2: Capacidad de respuesta																																									
Indicador 4: Solución al problema																																									
7.	El personal del centro de salud ocupacional está dispuesto a ayudar ante cualquier problema durante la atención del paciente.																																								


8.	El centro de salud ocupacional cumple con los horarios de atención.				4							4							
Indicador 5: Comodidad																			
9.	La comodidad de las instalaciones del centro de salud ocupacional permite transitar de una forma sencilla.				4							4							
10.	El centro de salud ocupacional tiene instalaciones atractivas y modernas.				4							4							
Indicador 6: Rapidez																			
11.	El personal del centro de salud ocupacional ofrece un servicio rápido.				4							4							
12.	El personal del centro de salud ocupacional responde con rapidez a las consultas de los pacientes.				4							4							
Subcategoría 3: Seguridad																			
Indicador 7: Garantía																			
13.	El proceder del personal del centro de salud ocupacional transmite seguridad a los pacientes.				4							4							
14.	El centro de salud ocupacional brinda a los clientes una atención personalizada.				4							4							
Indicador 8: Facilidad																			
15.	El personal del centro de salud ocupacional se muestra amable siempre.				4							4							
16.	El personal del centro de salud ocupacional informa al paciente cuando concluirán los servicios.				4							4							
Indicador 9: Confidencialidad																			
17.	El personal del centro de salud ocupacional le inspira confianza para expresar sus consultas				4							4							
18.	El centro de salud ocupacional cumple con entregar a tiempo los informes médicos				4							4							
Subcategoría 3: Fiabilidad																			
Indicador 10: Orientación al cliente																			
19.	El centro de salud ocupacional le da seguimiento y comprende las necesidades de los pacientes				4							4							

Indicador 11: interés																				
20.	El personal del centro de salud ocupacional muestra interés por cumplir con la atención del cliente				4						4									
Indicador 12: Cumplimiento																				
21.	El tiempo de espera para ser atendido en el centro de salud ocupacional es inmediato.				4						4									

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	DONDERO CASSNO PIETRO PABLO GUISEPI	DNI N°	43571188
Condición en la universidad	CONTRATADO DOCENTE	Teléfono / Celular	996993863
Años de experiencia	22	Firma	
Título profesional/ Grado académico	DR. EN ADMINISTRACIÓN		
Metodólogo/ temático	SI	Lugar y fecha	24/11/2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Uso de herramientas tecnológicas, para mejorar la satisfacción del cliente en una clínica de Salud Ocupacional, San Borja 2021.

Nombre de la propuesta: Herramientas tecnológicas

Yo, Mariela Stacy Solano Lavado con DNI Nro. 09911082 Especialista temático Actualmente laboro en la Universidad Norbert Wiener Ubicado en Lince Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, subcategoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N.º	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			

7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta es viable y coherente.
2.
3.

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 24/10/2021

Apellidos y nombres:	Mariela Stacy Solano Lavado		
Profesional en:	Hotelería y Turismo	Título / grado	Licenciada / Doctora
Experiencia en años:	15 años	Experto en:	Temático
DNI:	09911082	Celular:	993603755
		Relación con la entidad	Docente.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Uso de herramientas tecnológicas, para mejorar la satisfacción del cliente en una clínica de Salud Ocupacional, San Borja 2021.

Nombre de la propuesta: Herramientas tecnológicas

Yo, José Landa Andrade identificado con DNI Nro. 09351671 Especialista en Anatomía Patológica Actualmente laboro en la clínica control vital Ubicado en San Borja Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, subcategoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N.º	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

4. La propuesta es viable y coherente.

5.

6.

Es todo cuanto informo;


 Lic. T.M. José Landa Andrade
 Tecnólogo Médico – Supervisor Laboratorio
 C TMP 3425

Firma

Fecha: 25/10/2021

Apellidos y nombres:	José Landa Andrade		
Profesional en:	Licenciado en tecnología medica	Título / grado	Licenciado
Experiencia en años:	10 años	Experto en:	Laboratorio clínico
DNI:		Celular:	989307356
		Relación con la entidad	Jefe de laboratorio

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21
1	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
2	3	4	3	2	5	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5
4	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	4	3	2	4	2	3	5	1	4	3
7	4	1	4	5	1	4	3	2	3	1	5	2	2	1	5	3	1	1	2	1	3
8	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4
9	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
12	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
14	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
17	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
20	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
21	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4
22	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3
23	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
25	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
28	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
30	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
33	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

36	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
38	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
39	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
42	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
43	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
44	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
45	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
46	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
48	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
49	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
50	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
51	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
53	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
54	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
56	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
57	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
58	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
59	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
60	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
61	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
62	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
63	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
64	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
68	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
69	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
70	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
73	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4

75	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
79	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
80	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
82	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
83	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
84	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
85	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
86	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
87	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
88	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
89	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
90	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
91	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
92	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
94	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
98	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental

Guía de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente general
Nombres y apellidos	Juan Manuel Flores
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	05/10/2021
Lugar de la entrevista	Clínica de salud ocupacional

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Empatía	¿Cómo demuestran su compromiso el personal de su empresa?
2		¿Cómo demuestra sus mejoras continuas y constantes desempeños en el trabajo?
3	Capacidad de respuesta	¿Cómo demuestra su actitud el personal ante tanta aglomeración?
4		¿Cómo ve el desafío de su trabajo?
5	Seguridad	¿Cómo puede mejorar la seguridad en este centro ocupacional?
6		¿Cómo se mide la satisfacción del paciente en el centro de salud ocupacional?
7	Fiabilidad	¿Considera usted, que la calidad de atención influye en la satisfacción del paciente?

Entrevistado 1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo demuestran su compromiso el personal de su empresa?	Bueno el compromiso que demuestran el personal con su lealtad con todos nosotros, siempre buscamos tener una buena comunicación con todos para saber cómo se sienten trabajando dentro de la organización y si observó que no está conforme investigamos el por qué su actitud y compromiso es baja. Lo cual nos va a permitir tener al personal conforme y comprometido y será mejor su desempeño para el bienestar de la clínica.
2	¿Cómo demuestra sus mejoras continuas y constantes desempeños en el trabajo?	Dentro de la clínica las mejoras continuas buscamos siempre es optimizar tiempos en todas las áreas para que los pacientes se sientan conformes con las atenciones, que el personal tome siempre con prioridad y evitar los márgenes de errores al más mínimo para dar resultados confiables.
3	¿Cómo demuestra su actitud el personal ante tanta aglomeración?	Buscamos siempre que el personal trabaje bajo presión, por ser salud ocupacional siempre hay aglomeración y evitamos en lo posible mantener la calma.
4	¿Cómo ve el desafío de su trabajo?	Como gerente general el desafío es grande, busco siempre tener comunicación con los encargados de cada área y el personal para mantener al equipo motivado más aún ante esta crisis sanitaria.

5	¿Cómo puede mejorar la seguridad en este centro ocupacional?	Por ser centro de salud tanto el personal de salud, como a los pacientes brindamos todos los protocolos de seguridad para evitar riesgo de contagio.
6	¿Cómo se mide la satisfacción del paciente en el centro de salud ocupacional?	Con frecuencia hacemos encuestas en cada área para saber cómo se siente el paciente desde la atención en la recepción, y cada área para ver en qué estamos fallando como organización y saber cómo se siente el personal con nuestros servicios.
7	¿Considera usted, que la calidad de atención influye en la satisfacción del paciente?	Por supuesto que sí, nuestra calidad va a depender mucho para diferenciarnos de la competencia y ser el centro de salud mejor conocida en lima metropolitana.

Guía de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de operaciones
Nombres y apellidos	Paola Vilela
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entrev.2)
Fecha	05/10/2021
Lugar de la entrevista	Clínica de salud ocupacional

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Empatía	¿Cómo demuestran su liderazgo antes que lo demás en el trabajo?
2		¿Cómo demuestras tus mejoras y constantes desempeños en el trabajo?
3	Capacidad de respuesta	¿Cómo reacciona su personal ante una falla del sistema?
4		¿Cómo ve el desafío de su trabajo?
5	Seguridad	¿Cómo siente la responsabilidad de su personal hacia el paciente?
6		¿Cuál es el efecto de no atender las consultas del paciente adecuadamente?
7	Fiabilidad	¿Cómo distribuye las actividades de su personal?

Entrevistado 2 (Entv.2)

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo demuestran su liderazgo antes que lo demás en el trabajo?	Antes de empezar el día, junto a todo el equipo y tenemos una charla para motivarlos, hacerles saber la importancia de dar una buena atención a nuestros pacientes. Siempre trato de dar el ejemplo y entre nosotros nos apoyamos.
2	¿Cómo demuestras tus mejoras y constantes desempeños en el trabajo?	Al finalizar el mes, tenemos reuniones de gerencia, expongo los logros y mejoras que hemos tenido en referencia al mes anterior, el desempeño de mi equipo, las cosas que tenemos que mejorar y trabajar para dar un buen servicio. Sobre todo, ser una líder

		que escucha sugerencias y apoyar a los chicos que trabajan conmigo.
3	¿Cómo reacciona su personal ante una falla del sistema?	El personal con más experiencia ayuda a los pacientes orientándolos para que puedan pasar por los consultorios. Además, se opta por usar el proceso manual hasta que se restablezca el sistema. Algunos técnicos que son nuevos pueden perderse del proceso, pero entre ellos se les pide que se apoyen. En este sentido se puede presentar incomodidad en los pacientes por la demora de la atención.
4	¿Cómo ve el desafío de su trabajo?	Todos los días es un reto brindar el mejor servicio, como jefe siento la responsabilidad de cumplir con los tiempos y evitar las quejas o malestar de los pacientes. Buscar cada día mejorar y orientar a mi personal para que enfrenten los problemas que se presenten y buscar soluciones.
5	¿Cómo siente la responsabilidad de su personal hacia el paciente?	Tienen una gran responsabilidad directa, ya que ellos se encargan de recibirlos, afiliarlos, orientarlos para que pasen por todas las áreas médicas y despejen dudas que tengan. Siempre se presentará alguna situación, ya sea con los pacientes o con el proceso y confío que mi equipo podrá afrontarlo.
6	¿Cuál es el efecto de no atender las consultas del paciente adecuadamente?	En alguna ocasión ya nos sucedió, al contar con personal nuevo y no ser capacitado correctamente, los pacientes tienen dudas acerca de por dónde deben empezar, o donde se encuentran algunas áreas; se ha visto que algunos pacientes se molestan con el personal y se quejan con su empleador por el retraso o deciden retirarse y no quieren pasar su evaluación médica.
7	¿Cómo distribuye las actividades de su personal?	En la recepción debe estar el personal desde temprano, ya que son los encargados de afiliar a los pacientes. En la entrada tenemos a 2 personas para recibir a los pacientes. Luego se distribuye por piso al personal técnico, para que se encarguen de orientar a los pacientes en cada piso.

Guía de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de laboratorio
Nombres y apellidos	José Landa Andrade
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entrev.3)
Fecha	04/10/2021
Lugar de la entrevista	Clínica de salud ocupacional

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Empatía	¿Cómo demuestra su responsabilidad antes sus trabajadores?
2		¿Cómo se desempeña su personal bajo presión?
3	Capacidad de respuesta	¿Cómo reacciona su personal ante una falla del sistema?
4		¿Cómo ve el desafío de su trabajo?
5	Seguridad	¿Cómo controla el uso de los materiales en su área?

6		¿Cómo dispone de las capacitaciones a su personal?
7	Fiabilidad	¿Cree que su personal tiene un buen desempeño en su área?

Guía de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de laboratorio
Nombres y apellidos	José Landa Andrade
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entrev.3)
Fecha	04/10/2021
Lugar de la entrevista	Clínica de salud ocupacional

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Empatía	¿Cómo demuestra su responsabilidad ante sus trabajadores?
2		¿Cómo se desempeña su personal bajo presión?
3	Capacidad de respuesta	¿Cómo reacciona su personal ante una falla del sistema?
4		¿Cómo ve el desafío de su trabajo?
5	Seguridad	¿Cómo controla el uso de los materiales en su área?
6		¿Cómo dispone de las capacitaciones a su personal?
7	Fiabilidad	¿Cree que su personal tiene un buen desempeño en su área?

Entrevistado 3 (Entv.3)

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo demuestra su responsabilidad ante sus trabajadores?	Como jefe tengo la responsabilidad de apoyarlos y buscar mejoras en nuestra área de laboratorio, me encargo de brindar solución a los problemas que se presenten, además soy responsable de estar pendiente de los materiales que hagan falta para que puedan realizar su trabajo oportunamente.
2	¿Cómo se desempeña su personal bajo presión?	Los técnicos de laboratorio realizan un trabajo singular que demanda concentración, bajo presión o aglomeración han sabido manejarlo y concluir con la atención de todos los pacientes, aunque se haya tenido pacientes un poco especiales que piden que sea rápido el servicio, ellos deben tomarse el tiempo de atenderlos a cada uno.
3	¿Cómo reacciona su personal ante una falla del sistema?	Cuando se presentan estos problemas con el sistema, el área de laboratorio vuelve al proceso manual, que implica pasar resultados de forma manual, recibir pacientes y hacer las anotaciones manualmente en cuadernos, para luego pasarlo al sistema. Se trata de que el flujo no se detenga en nuestra área.
4	¿Cómo ve el desafío de su trabajo?	Como jefe de laboratorio busco mantener una buena comunicación con el personal a mi cargo, atender las consultas

		de otras áreas y solucionar los problemas que se susciten en la atención que da el laboratorio o con otras áreas que dependan del laboratorio. Responder ante las demoras en el proceso de muestra o reporte de resultados.
5	¿Cómo controla el uso de los materiales en su área?	Hay 2 encargados de sacar materiales, 1 para el área de procesos y otro para toma de muestra y todo lo que se utiliza se anota en un cuaderno para ser vaciado en un Kardex.
6	¿Cómo dispone de las capacitaciones a su personal?	Las capacitaciones dentro de la clínica son constantes, por el mismo hecho que somos de salud tenemos que estar siempre con la actualidad, como, por ejemplo: En exámenes de laboratorio, los perfiles, las prioridades, tiempos de ingresos etc. Del mismo modo con todo el personal nuevo tiene que conocer todo el trajín del servicio.
7	¿Cree que su personal tiene un buen desempeño en su área?	Si, buscamos siempre que el personal esté conforme y se desempeñe al máximo, le damos la confianza junto con la supervisión de jefe encargado para que el servicio mantenga esa calidad que nos caracteriza un equipo unido siempre.

Guía de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Administradora
Nombres y apellidos	Rosa Gonzales
Código de la entrevista	Entrevistado 4 (Entrev.4)
Fecha	06/10/2021
Lugar de la entrevista	Clínica de salud ocupacional

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Empatía	¿Cómo demuestra su responsabilidad ante sus trabajadores?
2		¿Se siente satisfecho con las maquinarias y herramientas de la empresa?
3	Capacidad de respuesta	¿Se aplican auditorías al personal de cada área en el centro de salud ocupacional?
4		¿Se cumplen los objetivos de la empresa, orientados al paciente?
5	Seguridad	¿Cree que las capacitaciones del personal son importantes para la satisfacción del paciente?
6		¿Cómo aplica el personal, la mejora en la atención al paciente?
7	Fiabilidad	¿Cómo garantizan que los problemas fueron solucionados correctamente?

Entrevistado4 (Entv.4)

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo demuestra su responsabilidad ante sus trabajadores?	Como mano derecha del gerente busco siempre la concentración del equipo, supervisando todas las áreas y a los trabajadores para que cumplan bien sus funciones y evitemos retrasos y errores en el servicio.
2	¿Se siente satisfecho con las maquinarias y herramientas de la empresa?	Si, recuerdo como cuando empezamos, ahora estamos bien equipados, contamos con equipos modernos en todas las áreas como en audiometría, rayos x, laboratorio y así las demás áreas, eso no da seguridad y confianza a nuestros clientes y pacientes.
3	¿Se aplican auditorías al personal de cada área en el centro de salud ocupacional?	Por supuesto las auditorías son constantes por partes de las empresas que envían a todos sus trabajadores a pasar sus exámenes médicos, ellos vienen, observan, verifican, y califican todas las áreas y al mismo tiempo al personal si son profesionales titulados, etc.
4	¿Se cumplen los objetivos de la empresa, orientados al paciente?	Esa es nuestra prioridad de cada día, nuestro objetivo es que el paciente se sienta conforme y pase menos tiempo en las instalaciones.
5	¿Cree que las capacitaciones del personal son importantes para la satisfacción del paciente?	Es importante, buscamos dar el mejor trato al paciente porque son nuestra prioridad, hacemos capacitaciones a todo el personal para que recuerden siempre que el paciente se sienta como en casa, así cuando hacemos pequeñas encuestas saber qué tan satisfecho se sienten cada uno de los pacientes.
6	¿Cómo aplica el personal, la mejora en la atención al paciente?	Desde el área de recepción buscamos ahorrar los tiempos en los registros, buscamos mejorar los tiempos en cada área para evitar los cuellos de botellas y generar molestias a los pacientes.
7	¿Cómo garantizan que los problemas fueron solucionados correctamente?	Hacemos el seguimiento a todos los problemas que se generan y buscamos siempre dar la solución al momento, nos ha pasado en muchas ocasiones, quejas constantes de los pacientes por las demoras y evitamos que lleguen a mayores.

Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti

