



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
Y COMPETITIVIDAD

Tesis

**Estrategias para incrementar el nivel de satisfacción del
cliente en el centro médico IntegraMédica Perú, 2017**

**Para optar el título profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales**

AUTORA

Br. Romero Chávez Silvana Angela

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA

Estrategias en el manejo de administración en el sector salud a nivel global

LIMA - PERÚ

2017

**“Estrategias para incrementar el nivel de satisfacción del
cliente en el centro médico IntegraMédica Perú, 2017”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Mg. Brenneisen Bustamante, Carmen Cecilia

Secretario

Dr. Vásquez Mora, Edwin

Vocal

Mg. Nolazco Labajos, Fernando

Asesor temático

Mg. De La Torre Tejada, Abel

Dedicatoria

La presente tesis la dedico a mis padres quienes fueron el pilar de apoyo durante el transcurso de mi carrera, quienes me dieron todos los recursos necesarios para concluir esta etapa, me formaron como persona y con sus palabras de aliento me enseñaron a superar cada obstáculo.

A mi hermano quien estuvo a mi lado alentándome a continuar y por creer en mí en todo momento.

Agradecimiento

A Dios, a mis padres quienes me formaron como persona durante el camino de mi carrera profesional hasta lograr lo que soy ahora, mucho de mis logros se los debo a ustedes ya que siempre conté con sus consejos, motivaciones y apoyo incondicional.

A mi hermano y mis familiares que me estuvieron alentándome y apoyando durante este largo camino de mi carrera universitaria.

Presentación

Señores miembros del jurado

Habiendo cumplido con las reglas establecidas por el reglamento de grados y títulos de la Universidad Norbert Wiener para optar el grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales presento la investigación Holística que tiene por título Estrategias para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el Centro Médico IntegraMédica Perú, 2017.

La investigación tiene por objetivo principal Proponer estrategias para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes del Centro Médico IntegraMédica Perú.

Asimismo, la investigación está dividido en ocho capítulos: en el primer capítulo se realizó la identificación del problema, luego se hizo la formulación del problema, los objetivos y la justificación.

El segundo capítulo contiene el marco teórico metodológico donde se encuentran las teorías administrativas a los cuales se apoya la investigación, también se encuentra los antecedentes, el marco conceptual de las categorías y subcategorías, se expone la estructura metodológica con el cual se desarrolló la investigación. En el tercer capítulo se realiza la descripción de la empresa.

En el cuarto capítulo se procede con el trabajo de campo que consta del diagnóstico cuantitativo, cualitativo y la triangulación de los resultados obtenidos.

En el quinto capítulo contiene la propuesta de la investigación denominado “Estrategias para incrementar la satisfacción de los pacientes del Centro Médico IntegraMédica”, conformado por fundamento de la propuesta.

El capítulo seis consta de la discusión que se obtiene de la triangulación entre el diagnóstico final, la propuesta y los antecedentes.

En el capítulo siete se encuentra las conclusiones y sugerencias por último el capítulo ocho se encuentra el detalle de la referencia bibliográfica.

Índice

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Presentación	VI
Indice	VIII
Indice de tablas	XII
Indice de figuras	XIII
Indice de cuadros	XIV
Resumen	XV
Abstract	XVII
Introducción	XIX
CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	22
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	23
1.1.1 Identificación del problema ideal	23
1.1.2 Formulación del problema	35
1.2 OBJETIVOS	35
1.2.1 Objetivo general	35
1.2.2 Objetivos específicos	35
1.3 JUSTIFICACIÓN	35
1.3.1 Justificación metodológica	36
1.3.2 Justificación práctica	36

CAPITULO II MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO	38
2.1 MARCO TEÓRICO	39
2.1.1 Sustento teórico	39
2.1.2 Antecedentes	44
2.1.3 Marco conceptual	49
2.2 METODOLOGÍA	57
2.2.1 Sintagma	57
2.2.2 Enfoque	57
2.2.3 Tipo	58
2.2.4 Diseño	58
2.2.5 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes	59
2.2.6 Unidad de análisis	60
2.2.7 Técnicas e instrumentos	60
2.2.8 Procedimiento para la recopilación de datos	64
2.2.9 Método de análisis de datos	65
2.2.10 Mapeamiento	67
CAPITULO III EMPRESA	68
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	69
3.2 MARCO LEGAL DE LA EMPRESA	70
3.3 ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA	71
3.4 INFORMACIÓN TRIBUTARIA DE LA EMPRESA	71
3.6 PERSPECTIVA EMPRESARIAL	71
CAPITULO IV TRABAJO DE CAMPO	72

	x
4.1 DIAGNÓSTICO CUANTITATIVO	73
Análisis por pregunta	78
4.2 DIAGNÓSTICO CUALITATIVO	79
4.3 TRIANGULACIÓN DE DATOS: DIAGNOSTICO FINAL	84
CAPITULO V PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	88
5.1 FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA	90
5.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	93
Objetivo General	93
Objetivo Especifico	93
5.3 PROBLEMA	93
5.4 JUSTIFICACIÓN	94
5.5 RESULTADOS ESPERADOS	95
5.6 PLAN DE ACTIVIDADES (DETALLADO POR CADA OBJETIVO DE LA PROPUESTA)	95
5.7 EVIDENCIAS	97
5.8 PRESUPUESTO	101
5.9 DIAGRAMA DE GANTT/PERT CPM	101
5.10 FLUJO DE CAJA EN UN PLAZO DE CINCO AÑOS CONSIDERANDO TRES ESCENARIOS	102
5.11 VIABILIDAD ECONÓMICA DE LA PROPUESTA	103
5.12 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	103
CAPITULO VI DISCUSIÓN	104
CAPITULO VII CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	107
7.1 CONCLUSIONES	108

7.2 SUGERENCIAS	110
CAPITULO VIII REFERENCIAS	112
BIBLIOGRAFÍA	113
ANEXOS	119
ANEXO 1: MATRIZ DE LA INVESTIGACIÓN	120
ANEXO 2: MATRIZ METODOLÓGICA DE CATEGORIZACIÓN	121
ANEXO 3: INSTRUMENTO CUANTITATIVO	122
ANEXO 4: FICHAS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS CUANTITATIVOS	123
ANEXO 5: FICHAS DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	132
ANEXO 6: EVIDENCIA DE LA VISITA A LA EMPRESA	134
ANEXO 7: EVIDENCIA DE LA PROPUESTA	136
Diagrama de Atención Propuesto	136
Afiches que indique al paciente como seguir su recorrido.	137

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles y Rangos	63
Tabla 2. Validez de expertos.	63
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento cuantitativo	64
Tabla 4. Niveles de percepción de la sub categoría Servicio al Cliente	73
Tabla 5. Niveles de percepción de la sub categoría Calidad de Servicio	74
Tabla 6. Niveles de percepción de la sub categoría Satisfacción del Cliente	75
Tabla 7. Niveles de percepción de la sub categoría Tiempo de Espera	76
Tabla 8. Niveles de percepción de la categoría Nivel de Satisfacción	77
Tabla 9. Presupuesto para propuesta	101
Tabla 10. Diagrama de Gantt según actividades	101
Tabla 11. Flujo de Caja Escenario Optimista	102
Tabla 12. Flujo de Caja Escenario Probable	103

Índice de figuras

Figura 1. Mapeamiento de la Investigación	67
Figura 2. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría servicio al cliente	73
Figura 3. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Calidad de Servicio	74
Figura 4. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Satisfacción al cliente	75
Figura 5. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Tiempode Espera	76
Figura 6. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la categoría Nivel de Satisfacción	77
Figura 7. Esquema para lograr satisfacción en los clientes del Centro Medico	91
Figura 8. Esquema de Teoría de colas en el Centro Médico	92
Figura 9. Diagrama de Ishikawa sobre insatisfacción en los clientes del Centro Médico	98
Figura 10. Diagrama de Ishikawa sobre Tiempo de Espera de los clientes del Centro Médico	99
Figura 11. Diagrama del proceso actual de atención del Centro Médico	100

Índice de cuadros

Cuadro 1. Categorías apriorísticas y emergentes

59

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo incorporar Estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción de los clientes que se atienden en el centro médico IntegraMédica Perú, 2017, para ello debemos considerar que en la actualidad el centro médico tienes competidores que frecuentemente maximizan sus procesos para brindar un buen servicio y tienen posicionamiento en el mercado del cono norte, la empresa ha tenido observaciones sobre el tiempo de atención que se brinda, ya que por proceso que se emplea y el sistema que se usa, hace que el tiempo se dilate, además a las múltiples funciones que realiza cada operador y el desconocimiento de los pacientes en el proceso que deben seguir para su atención.

La investigación utilizó el método holístico y con la teoría del enfoque mixto, siendo una investigación de tipo proyectiva - transversal no experimental, las teorías aplicadas facilitan el desarrollo de la propuesta para que de esta forma se obtenga una solución a los problemas identificados en la empresa y la capacitación respectiva al personal involucrado.

El problema descrito está relacionado con el servicio al cliente, atención al cliente, la calidad de atención, tiempo de espera y como estos factores afectan directamente el nivel de satisfacción del cliente, por ende en la solución se planteó actividades, en las cuales se contrató un personal calificado para brindar una capacitación a los colaboradores en el tema de atención al cliente y el manejo eficaz del sistema operativo que utiliza la empresa, además se capacitó al área de operación para que pueda mejorar el proceso de atención al cliente de tal forma que se emplee un

sistema de colas que permitió optimizar el tiempo de espera del cliente, logrando que el cliente obtenga un nivel de satisfacción de un 85%.

Palabras claves: Tiempo de espera, servicio al cliente, atención al cliente, nivel de satisfacción, calidad de atención.

Abstract

The objective of this research was to incorporate Strategies to increase the level of satisfaction of the clients that attend the IntegraMédica Peru 2017 medical center. For this reason, we must consider that the medical center currently has competitors who frequently maximize their processes to provide A good service and positioning in the North Cone market, the company has had observations about the time of attention that is provided, since by the process that is used and the system that is used, it causes the time to dilate, in addition to The multiple functions performed by each operator and the lack of knowledge of the patients in the process that they should follow for their care.

The research used the holistic method and the mixed approach theory, being a non - experimental cross - sectional research - applied theories facilitate the development of the proposal in order to obtain a solution to the problems identified in the company and the respective training of the personnel involved.

The problem described is related to customer service, customer service, quality of care, waiting time and how these factors directly affect the level of customer satisfaction, therefore in the solution was raised activities, which were contracted A qualified staff to provide training to employees in the area of customer service and the effective management of the operating system used by the company, and trained the area of operation so that it can improve the customer service process in such a way that A

system of queues is used that allowed to optimize the time of waiting of the client, obtaining that the client obtains a level of satisfaction of 85%.

Key words: Waiting time, customer service, customer service, level of satisfaction, quality of care.

Introducción

La presente investigación tiene finalidad de proponer Estrategias para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el centro médico IntegraMédica Perú, 2017, el cual tiene como objetivo principal determinar estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción de los clientes que son atendidos en el centro médico IntegraMédica.

La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son factores que están relacionados, ya que adquiere una relevante importancia para quienes administran instituciones interesadas en la salud, las cuales garantizan efectividad en la atención y eficiencia en su gestión en el proceso de atención del cliente o paciente, para ello debe supervisar los parámetros de calidad que se emplean con el fin de lograr una mayor satisfacción del cliente.

Consideremos que en la actualidad los sistemas de salud del estado están enfrentando diversos problemas, razón por la cual los usuarios recurren a centro médico, clínicas o establecimiento de salud particular para que puedan ser atendidos, es por ellos que la empresa debe brindar garantía en la calidad en la prestación de servicios médicos, una correcta orientación al paciente, brindar respuestas rápidas y efectivas ante las insatisfacciones de pacientes y familiares, y capacitar a los colaboradores para que tengan como prioridad la calidad de atención que se brinda.

El centro Médico IntegraMédica cuenta con recursos de tecnología moderna que permite brindar una atención con calidad, un ambiente agradable, personal calificado para atender su necesidad y así generar niveles aceptables de la calidad, sin embargo, el nivel de satisfacción de los pacientes ha descendido.

Teniendo en cuenta que el centro médico tiene 3 años, se decide realizar esta investigación ya que es necesario identificar el problema que hace que el nivel de satisfacción sea afectado y de esta forma mejorar la calidad del servicio para que el paciente tenga un alto grado de satisfacción.

Para el desarrollo de la investigación se analizó la categoría problema Nivel de Satisfacción del cliente para conceptualizar dicha categorías se recurrió a autores reconocidos como son Luis Huete en su Libro Servicios y Beneficios, GarzaTreviño y Appalayya y Justin quienes conceptualizan claramente la satisfacción de clientes seguida de la categoría solución Benchmarking que es conceptualizado por Spendolini y Boxwell autores de prestigio quienes mencionan claramente el proceso de benchmarking y su importancia.

Por otro lado, al detectar el problema principal que afecta a la satisfacción del cliente del Centro médico IntegraMédica, la investigación se enfoca en diseñar estrategias que permitan optimizar el tiempo de espera.

Finalmente, para obtener una solución, se plantea poder contratar a una persona capacitada para rediseñar el proceso de atención, además de capacitar al encargado del área de operación para que dicha modificación se mantenga óptima, en segunda instancia es capacitar al personal para que tenga un mejor manejo del sistema que utiliza la empresa, además de poder responder de forma eficaz y eficientes a las dudas del cliente y poder identificar cuál es su necesidad.

CAPITULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

La salud a nivel mundial

La medicina se ha ido desarrollando y evolucionando desde el siglo XX al siglo XXI a través de los avances científicos y tecnológicos logrando así una repercusión en la mejora de la salud de las personas, la recopilación de datos sobre la salud a nivel mundial permite descubrir los problemas de salud que han ido emergiendo en el tiempo y los indicios preocupantes que se han manifestado (BBVA Fundacion, 2007)

La propagación de una enfermedad se puede extender a otros países esto debido al aumento de personas que viajan de un lugar a otro, de esta forma es más fácil la transmisión de los gérmenes.

En la página Web de la OMC (Organización Mundial del Comercio, s.f.) en el artículo de Tecnologías Médicas: Principios Fundamentales se puede entender que la carga mundial de morbilidad media de todas las regiones de la OMS en 2004 fueron 60% por muerte prematura y el 40% por desenlaces no mortales (OMS, 2008). La tasa de mortalidad es más alta en África que en los países de ingresos altos, sin embargo, la tasa por discapacidad fue menor, con unas cifras unos 80% mayores en África que en los países de ingresos altos. En 2004, las regiones de Asia Sudoriental y de África representaron en conjunto el 54% de la carga mundial de morbilidad, aunque en ellas solo vive aproximadamente el 40% de la población mundial.

Los valores altos de carga de morbilidad se deben principalmente a enfermedades del grupo I (enfermedades transmisibles y afecciones maternas,

perinatales y nutricionales), en la actualidad, las enfermedades no transmisibles ocasionan casi la mitad de la carga de morbilidad en los PBI y los PIM. La cardiopatía isquémica y los accidentes cerebro vasculares son las principales causas de esta carga, especialmente en los PBI y los PIM europeos, donde las enfermedades cardiovasculares representan más de una cuarta parte de la carga de morbilidad total. En 2004, los traumatismos constituyeron el 17% de la carga de morbilidad en adultos de 15 a 59 años. OMC (Organización Mundial del Comercio, s.f.)

La información que se puede obtener de la página web de la OMS (Organización Mundial de la Salud, s.f.) , los 10 principales datos sobre la situación de sanitaria mundial son:

La esperanza de vida al nacer ha aumentado 6 años desde 1990: Un niño nacido en 2012 podía esperar vivir hasta los 70 años como promedio, desde unos 62 años en los países de ingresos bajos hasta 79 años en los países de ingresos altos.

Cada año mueren alrededor de 6,6 millones de menores de 5 años, las vidas de esos niños podrían salvarse si tuvieran acceso a intervenciones simples y asequibles como la lactancia materna exclusiva, vacunas y medicamentos de bajo costo, agua salubre y saneamiento.

Los partos prematuros son la principal causa de muerte de los recién nacidos en el mundo, más de las tres cuartas partes de esas vidas podrían salvarse con medidas de atención sencillas y costo eficaz.

Las enfermedades cardiovasculares son la principal causa de muerte en el mundo. Aproximadamente 3 de cada 10 muertes registradas en el mundo se deben a esta dolencia como enfermedades del corazón y los vasos sanguíneos que pueden causar ataques cardíacos y accidentes cerebro vasculares. Un promedio del 80% de las muertes prematuras por enfermedades cardiovasculares podría evitarse siguiendo una dieta sana, realizando regularmente una actividad física y evitando el tabaco.

La mayoría de las muertes por VIH/SIDA se producen en África, Alrededor del 70% de las muertes por esta enfermedad que se registraron en el 2012 se produjeron en el África subsahariana. El recurso a los servicios de asesoramiento y pruebas del VIH ha mejorado, y ha aumentado el acceso a los antirretrovíricos, pero en los países de ingresos bajos y medios hay muchas personas afectadas por el VIH que aún no saben que son cero positivas.

Cada día, casi 800 mujeres mueren por complicaciones del embarazo y el parto, la mortalidad materna es un indicador sanitario que refleja brechas muy amplias entre ricos y pobres, tanto entre los países como dentro de ellos.

Los trastornos mentales como la depresión figuran entre las 20 causas principales de discapacidad a nivel mundial, afectando a unos 300 millones de personas en todo el mundo y se prevé que esta cifra aumente. Menos de la

mitad de los afectados tienen acceso a una asistencia sanitaria y a unos tratamientos adecuados.

El tabaco mata a casi 6 millones de personas cada año. Más de 5 millones son o han sido consumidores del producto, y más de 600,000 son no fumadores expuestos al humo de tabaco ajeno. A menos que se tomen medidas urgentes, la cifra anual de muertes podría ascender a más de 8 millones en 2030.

Casi uno de cada 10 adultos padece diabetes, el 10% de la población mundial adulta tiene diabetes, definida por un aumento de la glucosa en sangre en ayunas (≥ 126 mg/dl). Las personas diabéticas tienen un mayor riesgo de sufrir cardiopatías y accidentes cerebro vasculares. Las muertes por diabetes han aumentado desde el año 2000, habiendo alcanzado los 1,5 millones en 2012.

Cada día mueren a causa de accidentes de tránsito casi 3500 personas. Se prevé que los traumatismos causados por el tránsito aumentarán a medida que aumente la propiedad de vehículos como consecuencia del crecimiento económico de los países en desarrollo.

En los últimos 50 años, la esperanza media de vida al nacer se ha incrementado en términos mundiales en cerca de 20 años, representando a un nivel mundial el

aumento medio de la esperanza de vida equivalente a cuatro meses por año durante dicho periodo. El acceso a una vivienda, la mejora de servicios de saneamiento, la preocupación por una educación de mejor calidad, la disposición a formar familias más reducidas, el incremento de los ingresos y la adopción de medidas de salud pública, como la inmunización contra diversas enfermedades infecciosas, contribuyeron sobremedida a esa transición epidemiológica, en consecuencia el nivel de la esperanza de vida aumentó en nueve años en los países desarrollados (por ejemplo, en Australia, los países europeos, el Japón, Nueva Zelanda y América del Norte), reduciendo así la tasa de mortalidad. (Organización Mundial de la Salud, Salud mundial: retos actuales, s.f.).

Organizaciones del sistema de Salud a nivel Internacional

Sistema de Salud

La definición brindada por la OMS indica es el conjunto de todas las organizaciones, instituciones y recursos cuyo objetivo principal es mejorar la salud, un sistema de salud necesita personal, financiación, información, suministros, transportes y comunicaciones, así como una orientación y una dirección general. Además, tiene que proporcionar buenos tratamientos y servicios que respondan a las necesidades de la población y sean justos desde el punto de vista financiero. Un buen sistema de salud mejora la esperanza de vida de las personas, proporcionara buenos tratamientos y servicios de salud a la población según sus necesidades, mejorando así la condición de salud y vida cotidiana. Los responsables principales para que esto se cumpla es el gobierno de cada país ya que de ellos depende la organización que se tenga.

Las organizaciones que contribuyen al desarrollo del sistema de salud son:

Organización Mundial de la Salud (OMS): Especializado en gestionar políticas de prevención, promoción e intervención en salud a nivel mundial que permite alcanzar a todos los pueblos, el mayor grado de salud

Organización Panamericana de la Salud (OPS); organismo encabezado por la Organización de Estados Americanos (OEA) y la OMS para promover las estrategias de atención primaria de salud extendiendo los servicios de salud a la sociedad, aumenta la eficiencia en el uso de los escasos recursos, además colabora en la lucha contra enfermedades que han reaparecido, tales como el cólera, el dengue, la tuberculosis y enfermedades nuevas como la epidemia del sida, participa en la prevención de enfermedades crónicas.

Cruz Roja y Media Luna Roja: es una red humanitaria, neutral e imparcial que brinda protección y asistencia a personas afectadas por desastres y conflictos armados.

Unicef (United Nations International Children's Emergency Fund): es un programa de la Naciones Unidas que promueve la defensa de los derechos del niño, supliendo sus necesidades básicas y contribuyendo a su desarrollo.

Los países africanos tienen fragilidad en su sistema de salud ya que constituyen un gran obstáculo al momento de extender la aplicación de las soluciones, además los gobiernos africanos y sus asociados deben asumir un firme compromiso e invertir más

fondos en el fortalecimiento de los sistemas de salud, ha dicho el Dr. Luis Gomes Sambo, Director Regional de la Oficina Regional de la OMS para África, sin embargo Europa tiene un sistema de salud mejor establecido para la población, lo cual aumenta la esperanza de vida de dicho continente.

El país que destaca con un mejor sistema de salud en el continente Europeo es Francia, dicho sistema se mantiene financiado por los aportes de los trabajadores y empresas francesas, la distribución se realiza a nivel nacional y regional, entre clínicas, hospitales y establecimiento médicos, permitiendo así una cobertura de atención medica hasta un 87% de franceses, todo esta red es supervisada por el gobierno quien diseña diferentes formas que permiten incrementar la satisfacción de sus clientes, por otro lado en el continente de América el país que destaca como con un mejor sistema de salud es Canadá, en el cual se considera la Salud como prioridad, las normas son establecidas por el gobierno federal, la financiación por el gobierno y es administrado por los gobiernos regionales siendo accesible a todos los ciudadanos.

En el Perú el sistema de salud es regulado por el Ministerio de Salud (MINSA), el cual tiene como misión de proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país; proponiendo y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con todos los sectores públicos y los actores sociales.

Organismos Públicos y Programas en el Perú

INS: Instituto Nacional de Salud

IGSS: Instituto de Gestión de Sistema de Salud

SIS: Seguro Integral de Salud

SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud

PRONIS: Programa Nacional de Inversiones en Salud

Para Dr. Juan Arroyo, Profesor e Investigador de CENTRUM Católica (La Salud Hoy: Problemas y soluciones , 2015). El primer tema planteado es el del acceso a la atención y financiamiento en salud, que está relacionado con el acceso a la salud como expresión de la igualdad en salud. Conocemos que las barreras de acceso se clasifica de distinta manera, considerando como: a) La geográfica, relacionada a la distancia y el tiempo de viaje, b) La financiera o económica, referida a la capacidad de pago de los usuarios y el subsidio público, c) La accesibilidad cultural, que tiene que ver con el respeto y adecuación a los patrones culturales de la población, d) La funcional u organizacional, que comprende las formas de la atención conforme a las necesidades de salud, en términos de horarios, turnos, espera y otros, e) La demanda y de la oferta, o de cuellos de botella de los sistemas de salud por niveles, clasificándolos en:

Disponibilidad, personas con servicios disponibles.

Accesibilidad, personas que pueden usar los servicios.

Aceptabilidad, personas que están dispuestas a usar el servicio.

Utilización, personas que usan el servicio.

Efectividad, personas que reciben atención satisfactoria.

Según las cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática mostraron que entre los años 2004 y 2014 se produjo un cambio en relación con lo mencionado anteriormente, es decir razones por las cuales las personas, pese a necesitar atención, no acceden a los servicios de salud. En el año 2004, la razón por la cual no acudían las personas a realizar consultas en un 24.7% era por falta de dinero, cantidad que se reduce

diez años después, el 2014 a 8.5%, dado al crecimiento de la económica y la mejora de los ingresos mensuales de cada persona y la expansión del financiamiento público y privado en salud en el país. Sin embargo, otras barreras al acceso que se consideran son: distancia geográfica, la falta de confianza y las demoras en las atenciones debido a las largas colas, crecieron en importancia en el mismo periodo 2004 - 2014, del 12.3% al 17%. Las barreras como: la no tenencia de un seguro, la falta de tiempo y el maltrato del personal de salud, se ha elevado del 11% al 23.9%, razón por la cual se desplazan las primeras barreras para considerar como principal problemática la calidad del servicio en la atención (Instituto Nacional de Estadística, 2015).

Según Velasquez & Cespedes (2015) en su investigación; La Salud Hoy: Problemas y soluciones (2015); Uno de los aspectos relacionados con la calidad son los tiempos de espera, que son cada vez más importantes porque el valor del tiempo se ha hecho mayor con el ciclo de crecimiento económico vivido. No es cronológico el valor del tiempo y hoy cada hora cuesta más.

El tiempo hoy en día tiene un valor, representando un costo para la empresa cuando no es usado de forma efectiva, por esa razón a diferencia de los Centros de Salud del Ministerio de Salud o el EsSalud, ahora existen Clínicas y Centros médicos que permiten brindar una mejor calidad de servicio reduciendo el tiempo de espera para una atención.

Según la página web del Ministerio de Salud el Consejo Nacional del Perú mediante la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, se reformó el Instituto Peruano de Seguridad Social, dicha reforma comprendería dos modalidades: la tradicional, que cambia su denominación a EsSalud (Seguro Social de Salud), la

privada, a través de las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), además de la participación del SIS (Seguro Integral de Salud), todas estas instituciones de salud brindan un plan de beneficios de baja complejidad a través de las redes de establecimientos públicos y privados.

Actualmente EsSalud tiene 10 millones 664 mil asegurados a nivel nacional, el SIS tiene un total de 2 millones 89 mil asegurados a nivel nacional y las EPS tiene 2 millones 177 mil asegurados a nivel nacional, se puede deducir que la institución de EsSalud tiene mayor cantidad de la población que cuentan con este servicio para su atención médica.

Según la página web del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), en su “encuesta nacional de satisfacción de usuario del aseguramiento universal de salud 2014”, el nivel de satisfacción del usuario tiene relación con que el cliente pueda obtener una cita médica en el mismo día que lo solicita, encontrar los medicamentos recetados en farmacia, tener poco tiempo de espera para ser atendido en su cita médica, obtener una información completa, veraz y oportuna durante el proceso de atención con el médico.

Según lo publicado el día 23 de marzo del 2015 en la página web de EsSalud, de acuerdo con el estudio realizado por el INEI, por encargo de la Superintendencia Nacional de Salud, y realizada a un universo de 13,670 usuarios las red pública y privada, el 68.2% de los encuestados señaló que se siente satisfecho con el servicio recibido, el 22.1% no está ni satisfecho ni insatisfecho, mientras que el 9.7% del total señala estar insatisfecho.

Se puede evidenciar que los principales problemas de satisfacción que afectan al cliente en su atención médica, es la baja cobertura de salud que se tiene sobre la afiliación de asegurados, el retardo de las citas, largas colas, sistema burocrático y la falta de personal de salud, todos estos factores hacen que la calidad de atención en los hospitales sea funesta, razón por la que los usuarios deciden atenderse de forma privada llámese clínicas, centros médicos y consultorios particulares.

En los distritos de Los Olivos e Independencia (Cono Norte) existen Clínicas y centros médicos reconocidos tales como: Clínica Jesús del Norte, Clínica Mundo Salud, Hospital de la Solidaridad, Hospital Municipal de los Olivos, entre otros. Debido a la gran demanda de clientes, estos centros de atención médica se encuentran saturados (en sus consultas ambulatorias), lo cual hace que los usuarios busquen más alternativas.

IntegraMédica es un centro médico de consultas ambulatorias que brindan servicios al cliente para cuidar su salud, desde exámenes de laboratorios, radiografías, resonancias magnéticas, ecografías, atención en las distintas especialidades médicas como: Pediatría, Medicina General, Ginecología, Dermatología, Odontología, Neumología, Otorrino, entre otras especialidades, además se realizan distintos procedimientos como endoscopias, colonoscopias, microlaringoscopias, histerosonografía, entre otros.

Actualmente se ha podido observar que la cantidad de clientes se ha incrementado en el transcurso del tiempo, trayendo como consecuencia que los procesos de atención no se adecuen proporcionalmente a esta nueva demanda de clientes incrementando el tiempo de espera para la atención del cliente generando la insatisfacción del mismo.

Un primer aspecto que afecta al problema es la poca oferta médica (disponibilidad de médicos durante el horario de atención). El primer factor es la tardanza de los médicos, esto sucede cuando el cliente reserva una cita para atención médica (con fecha y hora determinada) y el médico de turno no se encuentra en su consultorio (llegando fuera de hora) generando retraso en las atenciones, molestias en los clientes y cancelación de citas. El segundo factor es la inasistencia de los médicos, esto sucede cuando el cliente reserva una cita para atención médica (con fecha y hora determinada) y el médico informa al área de Agenda Médica que cancelará su turno de atención (no asistirá en su horario programado) lo que conlleva a que la central telefónica se comunice con el cliente para reprogramar la cita (en algunas oportunidades la cita del cliente puede ser reprogramada hasta en dos ocasiones) generando molestia en los clientes, reprogramación de citas, hasta incluso el registro de la queja en el libro de reclamaciones y la mala reputación del centro médico.

Un segundo aspecto que afecta al problema corresponde al excesivo tiempo de espera del cliente debido a las largas colas que se forman en recepción en horas punta (lunes a viernes de 10:00am-12:00pm y 05:00 pm - 07:00 pm | sábado de 09:00 am - 12:00 pm) para realizar el pago en caja (concerniente a exámenes de laboratorio, consultas médicas, procedimientos médicos, ecografías, resonancias, entre otros). Este proceso no es efectivo para el cliente ya que su tiempo de espera es prolongado y se necesita que el proceso de atención sea rápido y ordenado

Es decir, el cliente llega a recepción y saca un ticket con número de atención teniendo que esperar para ser atendido,

1.1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son las estrategias para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes en el centro médico IntegraMédica, Perú 2017?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Elaborar estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción de los clientes del centro médico IntegraMédica, Perú 2017.

1.2.2 Objetivos específicos

Describir el nivel de satisfacción del cliente en el centro médico IntegraMédica, Perú 2017.

Teorizar sobre las estrategias y la satisfacción del cliente en el centro médico IntegraMédica, Perú 2017.

Diseñar estrategias que permita mejorar la satisfacción del cliente en el centro médico IntegraMédica, Perú 2017.

Validar las estrategias que permita incrementar la satisfacción del cliente en el centro médico IntegraMédica, Perú 2017.

1.3 Justificación

En la actualidad las atenciones en empresas de salud han pasado por un proceso de cambio mejorando la calidad de la atención del cliente dado que hoy en día los clientes exigen una mejor atención del producto o servicio que obtienen, logrando una satisfacción de su necesidad en el cuidado de su salud, además un cliente satisfecho

dará buenas referencias y recomendará el producto o servicio adquirido, mejorando la rentabilidad de la empresa, por esta razón se realizará una investigación que permita identificar cuáles son los factores que influyen en la insatisfacción del cliente y que estrategias se desarrollan para proponer lineamientos que mejore dicho problema que actualmente se presentan en el centro médico IntegraMédica

1.3.1 Justificación metodológica

Al relacionar el campo de investigación objetiva y aplicada se requiere conocer los diversos procesos que está presente gestión de atención del cliente, considerando los criterios y herramientas de interacción múltiple, con el fin de integrarlas y desarrollar estrategias que apliquen efectivamente la dinámica de los procesos atención, logrando tener un resultado integral, siendo la metodología empleada en esta investigación es de carácter sintagmático holístico con enfoque mixto. Dicha investigación holística permitirá tener un resultado integrado de los diversos enfoques, métodos y técnicas que se usen para dicha investigación, centrándose en el objetivo de cómo lograr un proceso de mejora en el diseño de una propuesta integral y analizada desde diversas perspectivas, construida con sólidos principios que permitirán un resultado sostenible de la gestión del proceso de atención al cliente.

1.3.2 Justificación práctica

La investigación dará como resultado el desarrollo de estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción del cliente, conociendo los factores que influyen en su percepción del cliente para medir su nivel de satisfacción respecto al servicio que se le ha brindado, de tal forma que la empresa pueda además conocer qué momento del proceso de atención está fallando para así poder crear diversas herramientas de gestión

para mejorar las actividades operativas, teniendo el objetivo principal brindar un servicio de calidad que incremente la satisfacción del cliente, logrando así un aumento de la fidelización de los clientes, optimización de los tiempos, rentabilidad y posterior ser replicado para los diversos centros operativos que estén en proyecto.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 Sustento teórico

Teoría clásica de la administración

Chiavenato (2014), “Según Fayol define el acto de administrar como prever, organizar, dirigir y controlar las funciones administrativas involucrando elementos de la administración” (p.60); según la teoría clásica debemos tener en cuenta en cada empresa el prever organizar dirigir y coordinar para de esta forma se mantenga un circuito de atención al cliente siendo las actividades rutinarias que nos permitirá tener una mejor administración del personal de los recursos para brindar con eficiencia y eficacia los servicios que se otorgan en la empresa.

Chiavenato (2014), “Según Fayol la función administrativa es personal se distribuye entre todos los niveles de la jerarquía de la empresa y no es privativa de los mandos superiores. La función administrativa no se concentra exclusivamente en la cima de la empresa ni en privilegio de los directores, sino que está distribuida proporcionalmente entre todos los niveles jerárquicos” (p. 60); Todas las organizaciones se manejan a través de jerarquías desde el gerente de una empresa hasta el proveedor de ella, permitiendo así una mejor distribución de todas las funciones considerando que ha mayor jerarquía es mayor responsabilidad que tiene la persona dentro de la empresa para cumplir con los objetivos.

Teoría de las relaciones humanas

Chiavenato (2014), “En la teoría de las relaciones humanas los aspectos emocionales no planeados e irracionales del comportamiento humano merecen especial atención. De ahí

el nombre de sociólogos de la administración adjudicando a los autores humanista (p.60). Podemos entender que los trabajadores de una empresa mediante los sentimientos y sus necesidades pueden desarrollar una capacidad para su trabajo es decir cuando más motivado este el trabajador de la organización mejor es su respuesta permitiendo así una mejor atención al cliente y transmitiendo seguridad en sus respuestas.

Chiavenato (2014), “La organización Industrial cumple dos funciones principales: producir bienes y servicios (función económica que trata de lograr el equilibrio externo) y distribuir satisfactorias entre sus colaboradores (función social que intenta alcanzar el equilibrio interno de la organización. (p.82). Según el experimento de Hawthorne el entorno que tienen los trabajadores influye en la actividad, es decir ponen mayor empeño en su actividad cuando saben que están siendo presionados por el cliente o la empresa. Esta circunstancia se produce en diferentes niveles jerárquicos se puede entender que a mayor presión se desarrolla una mejor atención al cliente por lograr un cliente satisfecho beneficiando al cliente y empresa.

Chiavenato (2014), “El comportamiento humano está determinado por causas que muchas veces escapan al entendimiento y control de las personas dichas causas se denominan necesidades o motivos” (p.82). Las personas que integran una empresa están motivados para realizar actividades que satisfacen sus necesidades primarias y secundarias, realizando sus actividades por que necesitan una remuneración adecuada para su propio sustento o el de su familiares, la empresa debe brindar no solo la parte económica sino también un ambiente de trabajo apropiado y la capacitación constante para que dicha atención sea efectiva y orienta a un mejor resultado.

Chiavenato (2014); “El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida por medio del proceso de la comunicación humana, orientada a alcanzar uno o diversos objetivo específicos" (p.89). En la interrelación de personas dentro de una empresa es decir de los grupos de trabajos encontraremos personas que son proactivas y con capacidad de equipo esto permite una motivación interna dentro del centro de labores ya que el líder será un guía que ayudará a cumplir los objetivos del área, dando el ejemplo de cómo se deben realizar las actividades diarias, el líder es la persona que mediante una duda su capacidad y destreza puede buscar la solución oportunamente.

Teoría neoclásica de la administración

Chiavenato (2014), “Una organización no existe para sí misma, sino para alcanzar objetivos y producir resultados. Por ello se debe dimensionar estructurar y orientar la razón de los objetivos y los resultados" (p.114). La empresa debe de brindar a los trabajadores los objetivos y lo importancia que se debe tener para cumplirlos dentro de un tiempo determinad, de esta manera se busca que todos trabajen en sinergia y coordinación para obtener los mejores resultados en beneficio de todos.

Chiavenato (2014); “Deleguen autoridad en los niveles más bajos con el fin de proporcionar el máximo de flexibilidad para satisfacer las necesidades del cliente y adaptarse al ambiente, las técnicas para delegar autoridad son: delegar una tarea completa, delegar en la persona correcta, delegar responsabilidades y autoridad, proporcionar información adecuada, asegurar la retroalimentación. Evaluar y recompensar el desempeño" (p.119); En cada área de la empresa de le otorgan distintos objetivos siendo responsabilidad de cada una el delegar responsabilidades a los

miembros de su equipo para el cumplimiento de los objetivos de la empresa; al dejar una función tenemos que considerar la capacidad del trabajador, el conocimiento habilidades y las oportunidades del trabajador, manteniendo así una comunicación fluida entre los miembros de la empresa.

Chiavenato (2014),“las funciones del administrador se concentran en los elementos de la administración que Fayol definió en su tiempo (planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar)” (p.123); Todo administrador de una empresa debe considerar planear estrategias para conseguir un objetivo organizar y coordinar con su personal de trabajo para llegar a la meta, conforme se avanza en el proceso se debe de llevar un control de las actividades que se realizan, manteniendo así una correcta ejecución de los procesos de atención que se brinda en la empresa.

Teoría estructuralista de las administraciones

Chiavenato (2014); “La teoría estructuralista se concentra en el estudio de las organizaciones en su estructura interna y de la interacción con otras organizaciones. Son concebidas como unidades sociales (o agrupaciones humanas) construidas y reconstruidas con la intención y el fin de alcanzar objetivos específicos” (p.212); Con el fin de visualizar una empresa grande y compleja en donde interactúan distintos grupos sociales que pueden compartir los mismos objetivos de la organización, considerando la estructura de la empresa como el conjunto que organiza las funciones para mantener un proceso de atención adecuado.

Teoría matemática de la administración

Chiavenato (2014), “Según la teoría de las colas (o de las filas de espera) se refiere a optimizar los arreglos en condiciones de aglomeración y espera para lo cual se ocurre a diversas técnicas matemáticas. Esta teoría se ocupa de cuellos de botella y tiempos de espera” (p.331). Esta teoría nos permitirá identificar en que parte del proceso de la atención se genera el cuello de botella es decir en donde es que el cliente se demora para ser atendido, de esta forma se puede optimizar los recursos humanos y el tiempo. Se debe considerar que los clientes suelen tener un tiempo de espera mayor a lo adecuado generando una insatisfacción con el servicio.

Chiavenato (2014), “Según la teoría de los grafos se basa en redes y diagramas de flechas que se usan para diversos propósitos. Ofrece técnicas para planear y programar por medio de redes” (p.332), según esta teoría se puede reestructurar el proceso, mediante un diagrama de redes que permita a la empresa las diferentes alternativas para atender generar una buena atención al cliente y reducción en el tiempo de espera.

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Heinz Wehrich (2002), “Una de las teorías más ampliamente mencionadas es la teoría de la jerarquía de las necesidades humanas establecida por Abraham Maslow. Maslow veía las necesidades como una jerarquía, ascendiendo de las menos a las imperativas, concluyó que cuando una necesidad está satisfecha, este tipo de necesidad deja de ser causa de motivación” (p.305).

Según la teoría se puede entender que los seres humanos tenemos necesidades, las cuales deben ser cubiertas para obtener un nivel de satisfacción deseable, a medida que la persona satisface sus necesidades van surgiendo otras oportunidades que la organización puede utilizar para mejorar la implementación en otros clientes.

2.1.2 Antecedentes

Antecedente Nacional

Reyes & Merino (2014), en su investigación; *Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú*. Dicha investigación tuvo como objetivo desarrollar una metodología para obtener información e identificar los deferentes elementos que los usuarios consideran para medir la calidad del servicio en la atención de consultas externas, el modelo que se uso es cuantitativo, transversal, explicativa y no experimental , la muestra fue aplicada en 1370 usuarios que son atendidos en establecimientos de salud EsSalud y clínicas, usando el modelo de ecuaciones estructurales se identifica que las variables que más impactan sobre el nivel de satisfacción del usuario son: atención del personal médico, no médico y administrativo, infraestructura del establecimiento de salud impactaron significativamente en el nivel de satisfacción del usuario atendido por consulta externa o ambulatoria y las variables que no influyeron son la duración de la atención dentro del consultorio y el vestuario del personal administrativo, no médico y médico.

Garcia (2013), en su investigación; *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villachorillos en el período febrero-mayo 2013*. Dicha investigación tuvo como objetivo conocer la percepción y expectativas de calidad de los usuarios, considerando el nivel

de satisfacción e insatisfacción de los clientes que se atienden en el centro salud a través del contacto con el personal de salud, mediante el instrumento SERVQUAL que fue aplicado a una muestra de 192 clientes con las variables de nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de salud, grado de empatía y la seguridad que ofrece el profesional de salud, da como resultado que el 55% está insatisfecho con la calidad de atención, la recomendación es mejorar el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad

Salazar(2014), en su investigación; *Diagnóstico y Mejora para el servicio de atención en el área de Emergencias de un hospital público*. Dicha investigación tuvo como objetivo reducir los tiempos de esperas en colas desarrollando un proceso de atención de los clientes en las diferentes estaciones del área de emergencia, se aplica el sistema de colas que permite determinar el cuello de botella, es decir en que parte del proceso se encuentra la demora y genera la insatisfacción del paciente. Se utiliza la matriz FACTIS para reducir el impacto de la causa mediante la ponderación de los variables causan dicho efecto, se generó un modelo de optimización el cual contiene restricciones de operación y una función objetivo de minimización de tiempos en el hospital. Este resultado, generó un descenso de 43% sobre el tiempo total de espera inicial, adicional se seguirá una redistribución del proceso para optimizar tiempos.

Veliz & Villanueva (2013), en su investigación; *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur;*

dicha investigación tuvo como objetivo analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir en los CERITS de Villa el Salvador y Chorrillos, en el periodo de Agosto a Octubre del 2011, la metodología que se aplica es de tipo exploratoria de corte transversal , descriptivo y cuantitativo, se utiliza como instrumento la encuesta SERVQUAL y 9 entrevistas a usuarios externos, la encuesta es aplicada a 153 clientes entre internos y externos de CERITS, se puede concluir que los servicios prestados no han alcanzado las expectativas de los usuarios externos, mejorar el proceso de recepción de quejas, reclamos y sugerencias para que el cliente este satisfecho,

Redhead (2013), en su investigación; *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*, dicha investigación tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, en la investigación se usó el diseño de investigación no experimental, transaccional y descriptivo correlacionar, utiliza como instrumento para recopilar información el cuestionario de SERVQUAL, la muestra fue de 317 clientes externos del centro de salud Miguel Grau, se concluye que hay una relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Antecedente Internacional

Del Salto Mariño (2014); en su investigación, *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 201*. Dicha investigación tuvo como objetivo analizar e identificar la calidad de atención ofertada y la satisfacción de los miembros del

departamento de Instituto Nacional Mejía para fortalecer los procesos de atención para ello se hace un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4822 usuarios potenciales, se aplica encuestas utilizando las principales variables de calidad y satisfacción, el resultado es que el 92% de la población se encuentra satisfecho e indican que a mayor grado de indiferencia y descortesía menor sería su satisfacción por la calidad, se concluye que si hay una satisfacción del clientes pero son atendidos sin historia clínicas y aún hay que mejorar la atención post consulta, la recomendación sería realizar un mejor proceso de atención, indicar al personales sobre la necesidad que hay de seguir con dichos procesos.

Sanchez Barron (2012), en su investigación; *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, nuevo león* Dicha investigación tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta, la metodología que aplica es transversal utilizando como instrumento una encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de medicina familiar siendo el resultado que los factores como la mobiliaria, la estructura, la limpieza están asociados con la satisfacción del paciente, se concluye que la satisfacción percibida por el usuario de la consulta externa en esta institución está asociada a: dimensiones como la infraestructura siendo confortables, buen trato del personal que realizan la atención desde el punto de inicio a fin, se obtiene una satisfacción de 85% , tiempo de espera de los paciente 10 – 12 min razón por la que este factor favorece al nivel de satisfacción; la recomendación sería fortalecer aquellas áreas de oportunidad detectadas e implementar programas de calidad tendientes a eficiente y

agilizar los procedimientos para abatir las barreras de acceso a la consulta, los tiempos prolongados de espera para consulta así como del surtimiento completo de las recetas.

Fernandez Garcia (2013), en su investigación; *Satisfacción de los clientes en un servicio de Urgencias con los cuidados enfermeros*. Dicha investigación tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los clientes que acuden al servicios de urgencias del Hospital Carmen y Severo Ochoa, la metodología que se emplea es observacional, descriptivo y transversal, las variable es cuantitativa discreta el tamaño total de la población de 14600 de los cales se utiliza 239 unidades, se utilizara como instrumenta el cuestionario y para evaluar la satisfacción del paciente se usara la escala consumer emergency care satisfaction scale (CECSS).

Cortez & Oyarzo (2013), en su investigación; *Grado de satisfacción de los clientes en hemodiálisis, en relación a las prestaciones otorgadas por los centros de diálisis en la ciudad de Puerto Montt*; Dicha investigación tuvo como objetivo es medir el grado de satisfacción de los clientes que padecen insuficiencia renal crónica terminal, en relación a las prestaciones otorgadas por los centros de diálisis en la ciudad de Puerto Montt, es de naturaleza cualitativa y de tipo no experimental – transversal, se utiliza como instrumento la encuesta de calidad SERVEQUAL que es aplicada a 358 usuarios del tratamiento de hemodiálisis, permitiendo conocer las necesidad y los factores que afectan al nivel de satisfacción del paciente, se concluye que satisfacción de los usuarios que padecen esta enfermedad está ligada a su recuperación total y no al servicio entregado por los centros de diálisis, si bien los centros hacen más amena la estadía del paciente durante el tratamiento, la insatisfacción de estos es generada por su propia condición médica.

Vargas Alarcon(2013), en su investigación; *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*, Dicha investigación tuvo como objetivo identificar y analizar los factores que son asociados con el nivel de satisfacción del usuario del centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y como apartan un análisis del principio de gestión de calidad, la metodología que se ha empleado es descriptivo , analítico transversal , el instrumento que se usa es la encuesta y aplicado en una muestra de 499 clientes y 101 trabajadores del centro como un mayor porcentaje de mujeres encuestadas, se concluye que los factores que están asociados con el nivel de satisfacción son: atención con calidez y amabilidad de 78,42%, las tarifas establecidas en el centro de salud tuvo una satisfacción es de 70,86%, instalaciones, el ambiente físico y la limpieza del centro, el 85,4%, por lo tanto se considera aplicar un proceso de mejora continua y fortalecer la comunicación entre el centro de salud, los trabajadores y os usuarios.

2.1.3 Marco conceptual

La presente investigación está fundamentada de acuerdo con la categoría de investigación, para poder identificar el nivel de satisfacción de los clientes del centro médico aplicando herramientas que permitan medir la satisfacción del cliente, luego se enfocará en el desarrollo de estrategias de mejora, se detallaran los conceptos que permitirán conocer las distintas palabras que se relaciones a la investigación.

Centro Médico

Es el centro de primer nivel de atención, el cual responsable de atender las necesidades del paciente, brindando así una atención integral y completa al paciente de forma ambulatoria mediante las distintas especialidades, es un centro de consultas ambulatorias que no cuenta con espacio para internamiento ni con centro de emergencia (Ministerio de Salud, 2004).

Es una estructura funcional que permite el desarrollo de la atención médica del paciente desarrollando actividades como: diagnóstico y tratamiento del paciente, promoción de la salud y prevención de la enfermedad, atención médica continua y urgente, siendo atendido por los profesionales de la salud (Martín Zurro & Jodar Sola).

Según el Ministerio de Salud de Chile es el lugar en donde se brinda una atención primaria de salud, otorgar una atención equitativa y de calidad, el objetivo de la Atención Primaria es otorgar una atención equitativa y de calidad, centrada en las personas y sus familias, enfocada en lo preventivo y promocional, es decir, anticipándose a la enfermedad, bajo el Modelo de Salud Integral con Enfoque Familiar y Comunitario (link a archivo modelo de salud familiar) que es un modelo de atención centrado en las personas, su familias y la comunidad, con un equipo de salud de cabecera que brinda atención continua a lo largo de todo el ciclo vital (Servicios de Salud Metropolitano Norte, 2017) (Par 2).

Calidad de Atención

Para Hellriegel, Jackson, & Slocum (2002); “La calidad consiste es el grado en que un bien o servicio satisface o rebasa las expectativas del cliente, los consumidores aplican

las dimensiones del valor de calidad cuando van a realizar la compra” (p.257). Se entiende que, si un producto o servicio cubre las necesidades del cliente, entonces estará satisfecho, otorgándole al producto o servicio un grado de calidad.

Según Edwards W. Deming citado en Garza Trevino (2000) “La calidad es una filosofía, una forma de trabajar, centrada en el incremento de resultados excelentes y confiables, en función de los clientes que reciben los productos y servicios”. Se entiende que la calidad es un enfoque que permite elaborar productos y servicios de excelencia, los cuales satisfacen las necesidades del cliente, lo cual conlleva a un resultado mucho mejor para la empresa.

Según Álvarez (2006) citado en Instituto Superior Tecnológico de Sorona (2013). “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”. (párr. 7). Se entiende que la calidad es la variable por la cual se mide un producto o servicio que ha satisfecho la necesidad del cliente.

El concepto de calidad en la era de la tecnología de la información ha adquirido nuevas dimensiones que permiten complementar con la confiabilidad, soporte técnico posibilidad nuevas dimensiones, como confiabilidad, soporte técnico compatibilidad, posibilidad que permitan medir las expectativas, experiencia y emociones por las cuales pasa un cliente al momento de obtener un producto o servicio (Heinz Wehrich, 2002)

La Organización Mundial De La Salud y La Organización Panamericana De La Salud, mediante la resolución “Política y Estrategia Regional para la Garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, incluyendo la Seguridad del Paciente” indica que se

deben considerar 6 estrategia principales para mantener una calidad de atención adecuada en el paciente, estas son:

Introducir y fortalecer la cultura de la evaluación, la mejora continua y la seguridad del paciente entre los profesionales.

Identificar líderes nacionales que actúen de forma proactiva y realicen acciones relativas a la calidad de atención y seguridad del paciente.

Involucrar en la calidad a los niveles de gobierno y gerenciales, al mismo tiempo que a los niveles de ejecución.

Realizar un trabajo interdisciplinario.

Promover la participación de los profesionales para la gestión de la calidad.

Incorporar la participación del paciente, la familia y la comunidad en la toma de decisiones y en la promoción del auto cuidado.

Tiempo de Espera y largas colas

Es el tiempo total transcurrido desde que ingresa el cliente la salida del mismo, esto generara que se produzca filas de espera lo cual retrasaría el tiempo de atención de los otros clientes, el gerente de operación suele tomar decisiones para reducir tiempo en el proceso de atención al cliente.

Servicio al Cliente

Pancorvo Corcuera (2001). Es el entendimiento claro entre el fin – objetivo y el fin-subjetivo del cliente traducido en factores que son observables y los que se encuentran en las motivaciones de la persona. Una combinación de tangibles e intangibles a criterio del usuario (p.87). Se entiende es la adquisición de un bien tangible o intangible motivado por una necesidad.

La calidad del servicio se interpreta como las condiciones organizacionales óptimas, que permite brindar al cliente un máximo beneficio con el menor riesgo en la atención médica o en la presentación de un servicio (V Vidal - Pineda & Reyes, 1993).

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir independientemente del servicio básico que ha adquirido, para ofrecer un servicio se debe emplear algo más que la amabilidad y la gentileza (Vertice, 2008).

Según la página web (Crece Negocios, s.f.) Se puede definir como el servicio o atención que la empresa o negocio brinda a sus clientes mediante las consultas, pedidos o reclamos que efectúa en el proceso de atención, brindando una buena calidad, cuando el cliente encuentra el producto o servicio que necesita y adicionalmente recibe un excelente servicio al cliente, entonces el cliente estará satisfecho esto generaría una frecuencia de su asistencia al establecimiento y recomendación de clientes, sin embargo si se le brinda un mala atención deja de asistir y puede generar una mala reputación de la empresa.

Los factores que podemos considerar en la influencia al servicio al cliente son:

Amabilidad: es el trato amable, cortés y servicial, es decir cuando los trabajadores saludan al cliente con una sonrisa sincera, cuando le hacen saber que están para servirlo, cuando le hacen sentir que están genuinamente interesados en satisfacerlo antes que, en vender, etc.

Atención personalizada: es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente, es decir cuando se le brinda al cliente un producto o servicio diseñado especialmente de acuerdo con sus necesidades, gustos y preferencias, etc.

Rapidez en la atención: la rapidez en la atención es la prontitud con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto o se le atienden sus consultas y/o reclamos.

Ambiente agradable: un ambiente agradable es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto, es decir cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, etc.

Comodidad: comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local, cuando el lugar cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas, etc.

Seguridad: seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo.

Higiene: higiene hace referencia a la limpieza o aseo que hay en el local o en los trabajadores.

El servicio al cliente es un elemento básico para la empresa, siendo la clave de éxito o fracaso, se define como todas aquellas actividades que relaciona a la empresa con el cliente las cuales son: las actividades necesarias para asegurar el producto o servicio, relaciones interpersonales establecidas entre empresa y cliente, servicios de atención, información y reclamaciones de clientes, etc. La comunicación desempeña un papel importante entre la relación del cliente y empresa, ya que permitirá conocer las necesidades, opiniones, gustos, creencias. etc. (editorial Ideas Propias, 2005).

Satisfacción del cliente

La satisfacción resulta de las actitudes positivas de la atención que se brindar en los servicios de salud, el autor indica que las diferentes experiencias, acciones o momentos que pasar el cliente en el centro de salud, influyendo así en una valoración positiva en su nivel de satisfacción. (Linder - Pelz, 1992).

Un cliente satisfecho es el que piensa que ha realizado una buena elección al momento de generar la adquisición de un producto o servicio, es decir tras utilizar el servicio satisface su necesidad. El autor indica que la satisfacción está compuesta por dos componentes: uno es estructural (importancia que implica contar con buenas prestaciones tangibles) y emocional (tiene relación con la personalidad y conductas) (Huete, 1997).

La satisfacción de un cliente está directamente relacionada con la calidad el servicio que se le brinda al cliente, satisfaciendo así la necesidad que tiene el cliente en ese momento, de esta forma el usuario determinará los distintos niveles de satisfacción.

El comprador debe quedar satisfecho o no, luego de su compra, de tal forma que cubra de la necesidad que lo motivo a comprar, razón por la cual se considera que la satisfacción tiene relación con la sensación de placer o decepción que percibe una persona a la hora de su compra (Kotler, 2002).

La satisfacción de los clientes está relacionada con las actitudes y percepciones que tendrá ante su experiencia en la atención, desde el momento que el cliente ingresa al establecimiento empieza a realizar una valoración ya sea positiva o negativa según percepción. (Appalayya & Justin).

Es aceptable definir como satisfacción del cliente al resultado de comparación la de las expectativas previas del cliente con las características que tiene el producto o servicio al momento de adquirirlo, otorgándole un valor percibido, formándose así valoración en su nivel de satisfacción (Calidad & Gestión, s.f.).

Durante el proceso de atención al cliente se le debe tratar con respeto y cortesía.

Eficiencia y Eficacia en la atención:

La definición según Star (1974), se basa en hacer las cosas bien, de una forma correcta usando los recursos de una forma más equitativa, cuando se brinda una atención hacia el cliente debemos identificar cual es la necesidad y brindar un buen servicio con calidad y eficacia: es decir realizar lo que se debe realizar siguiendo los procesos de atención de forma correcta (Fernandez & Sanchez, 1997).

La Comodidad se ha convertido en una necesidad de primer orden al momento de adquirir un servicio siendo fundamental para retener al cliente.

2.2 Metodología

2.2.1 Sintagma

En la presente investigación el sintagma que se utiliza es holístico dado que el plan de tesis tiene un enfoque mixto.

El sintagma es el desarrollo organizado y sistemático del conjunto de ideas, conceptos, antecedentes y teorías que permiten sustentar la investigación y comprender la perspectiva o enfoque desde el cual es investigador parte (Hurtado, 2000).

Se entiende que la investigación holística permitirá integrar los conocimientos utilizando los criterios teóricos basados en investigaciones sobre la satisfacción del cliente para conocer los motivos que influyen para su toma de decisión, dando como resultado las estrategias de mejora.

2.2.2 Enfoque

En enfoque que se aplicará en dicha investigación holística es mixto ya que permitirá recolectar información cuantitativa y cualitativa.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). El enfoque mixto implica recolectar, analizar y vincular los datos cuantitativos y cualitativos de un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento de problema. (p. 544).

Se entiende que el tipo de enfoque permitirá tener un análisis cuantificables fundamentado en número para determinar la proporción de las variables que afectan al nivel de satisfacción del pacientes, analizando y recolectando datos para determinar las estrategias de mejora en el centro médico, además tendrá un análisis descriptivo de la

situación actual de la empresa que servirá de análisis referencial para realizar un cambio en las estrategias.

2.2.3 Tipo

La investigación que emplearemos es de tipo proyectiva, ya que permite diseñar o crear propuestas para mejorar el proceso de una empresa, mediante los problemas existentes en una empresa, se desarrollará las estrategias para minimizar los efectos secundarios (Hurtado, 2000).

También se usa el tipo de investigación aplicada la cual permitirá utilizar los conocimientos teórico adquirido para obtener un valor agregado en la creación y aplicación de nuevos procesos (Lozada, 2014).

2.2.4 Diseño

El diseño que se emplea en la investigación es no experimental (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010). “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p.149).

Tipo de diseño transversal ya que permite recolectar datos en un mismo momento y tiempo único para describir las variables y analizar su incidencia junto la relación que tiene con el momento dado, abarcando varios grupos y subgrupos de personas para la lograr una investigación específica. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

2.2.5 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes

Cuadro 1. Categorías apriorísticas y emergentes

Categoría 1
Nivel de Satisfacción del Cliente
Subcategoría
Satisfacción del Cliente
Tiempo de Espera
Calidad de Servicio
Atención al Cliente
Categorías emergentes
Sistema de Gestión de Colas
Capacitación del Personal
Reducción Tardanza Médico
Proceso de Atención

2.2.6 Unidad de análisis

La población según Rodríguez (2007), es definida como “conjunto total de individuos u objetos con una característica que de interés estudiar” (p.8).

La muestra según Rodríguez (2007), es definida como “es un subconjunto de la población y contiene elementos en los cuales debe estudiarse las características de integrales para la población” (p.8).

Se aplicará la técnica de Muestreo Internacional para Hurtado (2000). ”La muestra se escoge en función del control que se pretende estudiar, con determinadas variables o en base a los criterios que se consideren necesarios” (p.164).

La población de clientes atendidos en el Centro médico IntegraMédica de Mega Plaza equivale a 20000 pacientes entre los años 2014 al 2017 (dato obtenido a través del sistema SAP), la muestra es de 30 usuarios externos del Centro médico IntegraMédica.

2.2.7 Técnicas e instrumentos

Técnicas

La ficha técnica es un instrumento que permite recabar información de fuentes documentales mediante las guías de observación y entrevista a informantes claves, de esta forma se obtendrá información para la elaboración del problema (Rojas, 2013).

Para Hurtado (2000); “La entrevista y la encuesta son técnicas basadas en la interacción personal y se utilizan cuando la información requerida por el investigador es conocida por otras personas.

Instrumento

Se entiende como instrumento lo que permite obtener una información específica del tema de investigación.

Las técnicas para recopilación de datos de esta investigación son la encuesta que corresponde al método cuantitativo y la entrevista que corresponde al método cualitativo.

Se empleará las encuestas en la escala Likert para medir el grado de satisfacción de los clientes que son atendidos en el centro médico IntegraMédica.

Ficha técnica del cuestionario

Nombre:

Escala de Satisfacción de la Atención

Autor:

Silvana Angela Romero Chávez

Procedencia:

Universidad Norbert Wiener

Objetivo:

Realizar un diagnóstico sobre el nivel de satisfacción de los clientes que son atendidos en el centro.

Lugar de aplicación:

Centro Médico IntegraMédica

Forma de aplicación:

Individual

Duración de la Aplicación:

10 min

Descripción del instrumento:

El instrumento consta de 4 sub categorías cada una con 5 preguntas y hacen un total 20 preguntas.

Procedimientos de puntuación:

Tabla 1. Niveles y Rangos

Sub categorías	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
CALIDAD DEL SERVICIO	Efectividad	1,2,3,4,5	Deficiente 5-11 12-18 19-25
	Eficiencia		Regular 5-11 12-18 19-25
	Respeto		Eficiente 5-11 12-18 19-25
SATISFACCION DEL CLIENTE	Comodidad	6,7,8,9,10	Percepción del Proceso Administrativo
	Factibilidad		
	Infraestructura		
TIEMPO DE ESPERA	Orden de Atención	11,12,13,14,15	Niveles Puntaje
	Puntualidad		Deficiente 20-47
	Rapidez		Regular 48-75
SERVICIO AL CLIENTE	Amabilidad	16,17,18,19,20	Eficiente 76-100
	Comprensión		
	Capacidad		
Escala de Likert del instrumento: Siempre(5), Casi siempre (4), A veces(3), Casi nunca (2) y Nunca (1)			

Validez

La validación se realizó con 3 expertos en el tema

Tabla 2. Validez de expertos.

Nro.	Expertos	Criterio
1	Manuel Jesús Mendives Laura	Aplicable
2	José Francisco Espinoza Céspedes	Aplicable
3	Abel De la Torre Tejada	Aplicable

Nota: Ver las fichas de validez del instrumento (ver anexos).

Confiabilidad

Tabla 3. Confiabilidad del instrumento cuantitativo

Alfa de Cronbach N de elementos	
0,744	5

N=25

Para la confiabilidad se realizó la aplicación de un piloto en la empresa “Centro Médico IntegraMédica”, utilizando la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un nivel de muy alta confiabilidad (0,945).

2.2.8 Procedimiento para la recopilación de datos

Procedimiento para recopilar datos cuantitativos

Los datos cualitativos lo obtuve mediante una encuesta que fue elaborada basándose en la escala de Likert la cual me permitió medir el nivel de satisfacción, dicha encuesta fue validada por 3 expertos en el tema, la cual aprobaron para que pueda ser aplicada a los clientes que asisten al Centro Médico IntegraMédica, se encuestaron 30 personas de dicha empresa la cual se realizó en 4 días, luego se realizó la tabulación respectiva utilizando el SPSS 22. Siguiendo una secuencia en el proceso de la codificación y el etiquetado de las subcategorías, dando el respectivo valor al rango de los niveles que se utilizaron, luego se procesó el resultado de las variables mediante gráficos en tablas para así poder interpretarlo.

Procedimiento para recopilar datos cualitativos

Elabore una entrevista de 4 preguntas, la cual fue aplicada en tres encargados de área que laboran en el centro médico, quienes trabajan directamente con la atención del paciente y tienen conocimiento en el tema, se grabó la entrevista y luego procedí a transcribir a Word, luego las codifique obteniendo así las categorías emergentes, finalmente realice la triangulación.

2.2.9 Método de análisis de datos

Reducción de datos

Recojo de información bibliográfica y experiencias distintas.

Elaborar los instrumentos de recolección de datos: cuestionarios, guía de entrevista para obtener datos del objeto de investigación.

Solicitar la validación del instrumento por expertos.

Ejecución de campo; para ello se solicitará la aprobación del mismo y su debida autorización a las autoridades pertinentes.

Solicitar a las autoridades de la entidad para la aplicación de los instrumentos tales como: la entrevista, cuestionarios y revisión de los documentos

Análisis de datos

Para la fase de análisis de datos se utilizará para el tratamiento de la información el programa estadístico de análisis cuantitativo el SPSS 22 y se obtendrán medidas de frecuencia. Así mismo, se utilizará el método de triangulación y

categorización. Y para la aplicación de juicios de expertos de la investigación, se realiza a través panel de expertos.

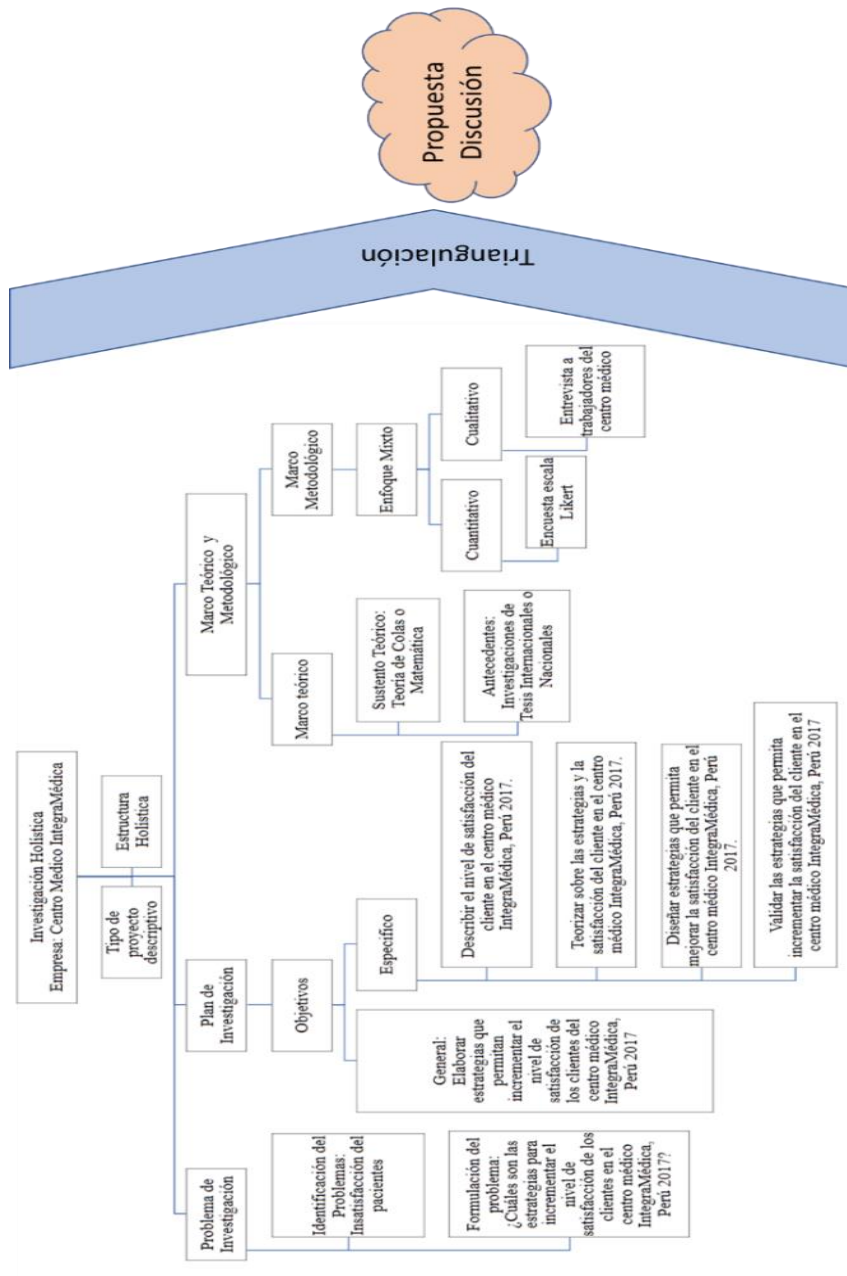
Análisis descriptivo

Revisión crítica de los datos obtenidos, clasificándola de acuerdo con las categorías y sub categorías.

Análisis y sistematización descriptiva, de las conclusiones de acuerdo con la organización de las categorías y subcategorías.

2.2.10 Mapeamiento

Figura 1. Mapeamiento de la Investigación



Elaboración Propia

CAPITULO III

EMPRESA

3.1 Descripción de la empresa

El Centro Médico IntegraMédica desde sus inicios, en Latinoamérica hace más de 20 años ha tenido como objetivo acercar la salud de calidad a más familias. Es por eso por lo que sus centros están ubicados en zonas geográficas de fácil acceso, para brindar atenciones médicas oportunas, de calidad y accesibles.

IntegraMédica busca satisfacer de manera integral las necesidades de salud de sus pacientes a través de consultas médicas en más de 22 especialidades y áreas de servicios como Imagenología; Laboratorio Clínico; Atención Dental; Laboratorio de Especialidades; Centro Oftalmológico.

Hoy en día forma parte de Bupa, la cual es una compañía global, con más de 65 años de vida trabajando para dar soluciones de salud a más de 29 millones de personas en todo el mundo, agrupa las inversiones de Bupa Chile en los mercados de la región en los que participa. En 2011, la empresa empezó a sentar las bases de su crecimiento internacional, para lo cual constituyó la sociedad Cruz Blanca Salud Internacional S.A. y su filial Cruz Blanca Salud Perú S.A.C., con el objetivo de explorar más de cerca este mercado y concretar diversas oportunidades, tanto en ese país como en otros que se definan a futuro en Sudamérica.

Cruz Blanca Salud inicia operaciones en el Perú en el año 2011, estableciendo su filial Cruz Blanca Salud Perú S.A.C. Como primera operación, la empresa adquirió Resomasa, compañía fundada en 1992, líder en servicios de diagnóstico por imágenes de resonancia magnética y escáner, cuyo centro de operaciones es la ciudad de Lima. Continuó en 2012 con la creación de la filial IntegraMédica Perú,

y al año siguiente siguió con la compra de la red de centros médicos ambulatorios Mediperú y del laboratorio clínico Anglolab.

En 2014, la operación de la compañía en Perú inauguró el primer centro médico bajo la marca IntegraMédica, en el distrito de Independencia, Lima. El centro está ubicado en el Mall Mega Plaza, uno de los centros comerciales con mayor flujo de público del país, donde se ofrece durante todo el horario de atención una oferta de servicios de salud completa basada en un amplio número de consultorios de diversas especialidades.

IntegraMédica busca a través de un modelo integral de salud convertirse en el aliado de la salud de más peruanos, acompañándolos durante todas las etapas de su vida. Aportando a la calidad de salud y a precios accesibles, desarrollando innovadoras iniciativas centradas en la prevención de enfermedades y en la promoción de hábitos de vida saludables.

Visión: Ser una marca presente en todas las instancias de la vida de nuestros pacientes, preocupándonos por su bienestar integral, ayudándolos día a día a tener vidas más plenas y felices

Misión: Ser el proveedor número uno de servicios ambulatorios en el Perú, brindando una solución confiable y accesible a nuestros pacientes

3.2 Marco legal de la empresa

Razón Social: IntegraMédica Perú S.A.C.

RUC: 20549045848

Nombre Comercial: Centro Médico IntegraMédica

Tipo Contribuyente: Sociedad Anónima Cerrada

Domicilio Fiscal: Av. Guardia Civil Nro. 664 Lima - Lima - San Isidro

Gerente General: Bocanegra Sánchez Ricardo Felipe

3.3 Actividad económica de la empresa

Según Sunat: Otras Actividades Relacionadas A La Salud Humana y Vta. Min.
Prod. Fármaco. Y Art. Tocador.

Dicha empresa se dedica a brindar un sistema de salud particular a las pacientes mediante consultas ambulatorias, exámenes de laboratorios e imágenes en su centro médico.

3.4 Información tributaria de la empresa

No brinda información

3.6 Perspectiva empresarial

El centro Médico IntegraMédica se preocupa por brindar una buena calidad de atención para lograr en los pacientes vidas más sanas, largas y felices.

CAPITULO IV
TRABAJO DE CAMPO

4.1 Diagnóstico cuantitativo

Tabla 4. Niveles de percepción de la sub categoría Servicio al Cliente

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	6	24,0
Eficiente	19	76,0
Total	25	100,0

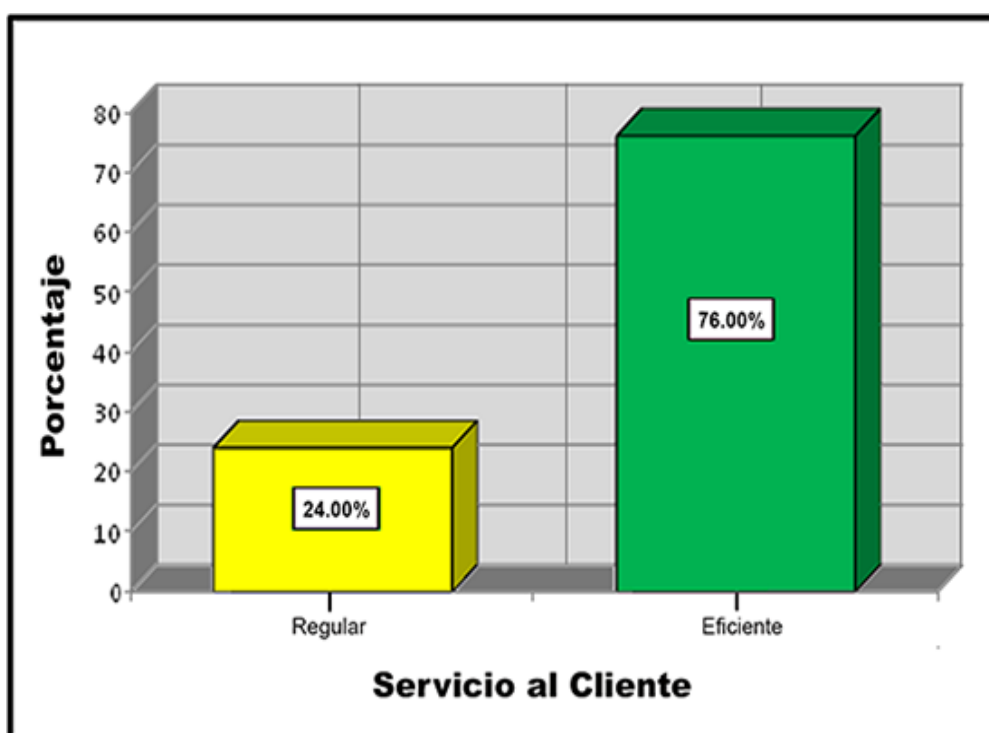


Figura 2. Gráfico de barras de percepción de la sub categoría Servicio al Cliente

La tabla 4 y la figura 2 indican los del cliente. Se observa, que el 24.00% del total de niveles de percepción de la sub categoría satisfacción encuestados califican un nivel Regular en la satisfacción del cliente, el 76.00% manifiesta un nivel Eficiente con respecto a la satisfacción del cliente en la atención de cliente.

Tabla 5. Niveles de percepción de la sub categoría Calidad de Servicio

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	2	8,0
Eficiente	23	92,0
Total	25	100,0

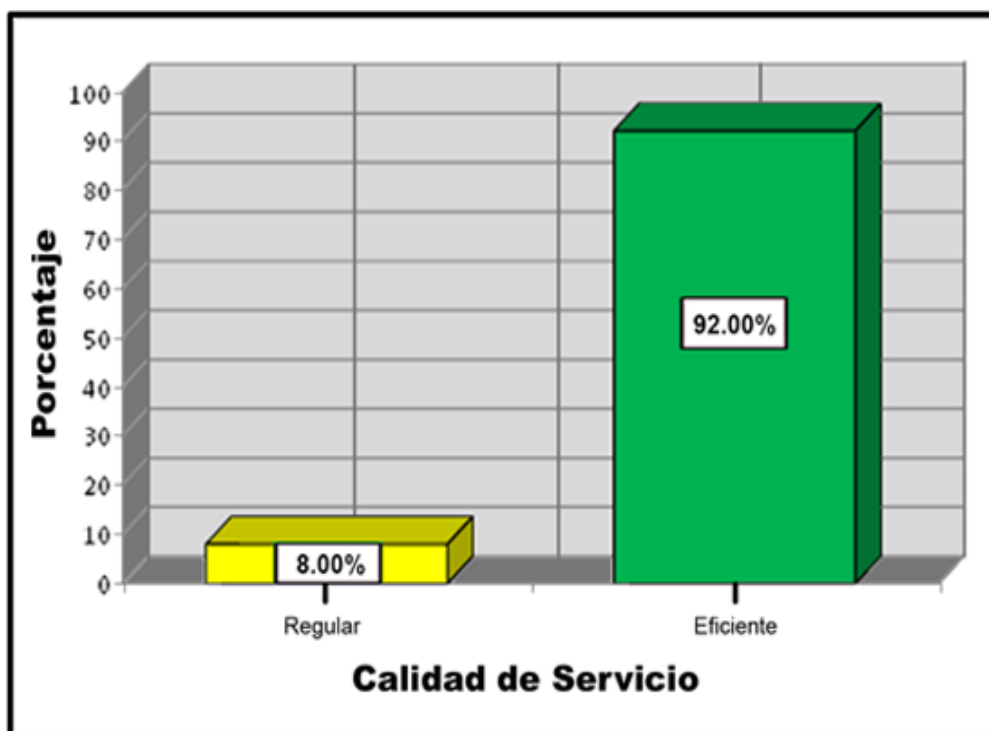


Figura 3. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Calidad de Servicio

La tabla 5 y la figura 3. Indican los niveles de percepción de la sub categoría calidad de servicio. Se observa, que el 8.00% del total de encuestados indican un nivel Regular en la calidad del servicio, el 92.00% manifiesta un nivel Eficiente con respecto a la calidad de servicio en la atención de cliente.

Tabla 6. Niveles de percepción de la sub categoría Satisfacción del Cliente

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	1	4,0
Regular	7	28,0
Eficiente	17	68,0
Total	25	100,0

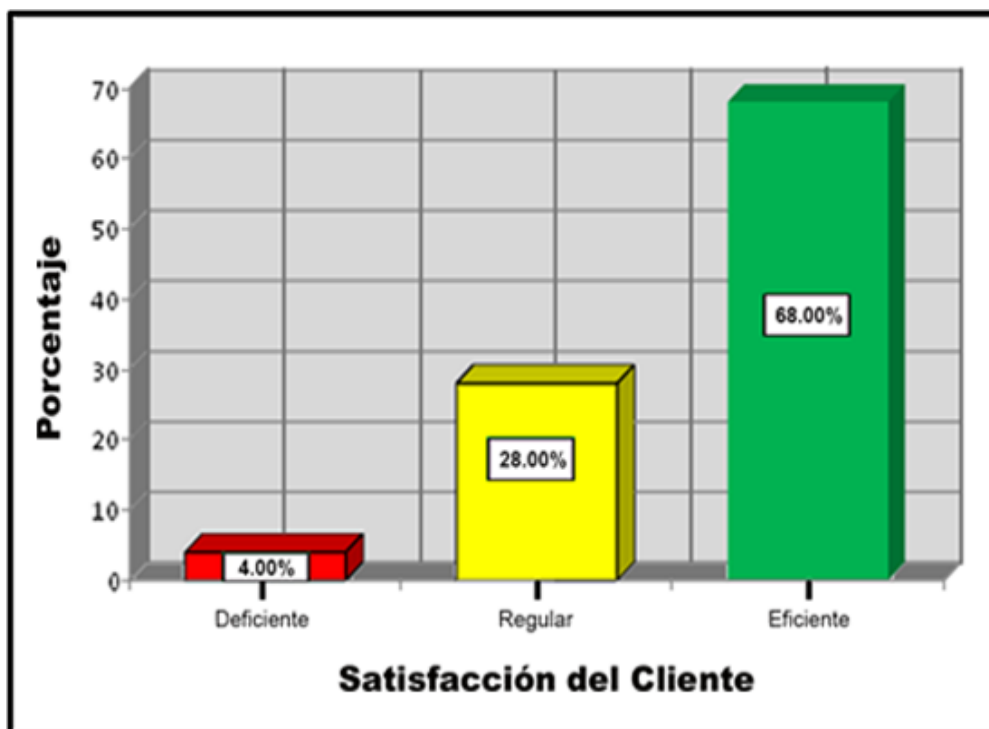


Figura 4. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Satisfacción al cliente

La tabla 6 y la figura 4. Indican los niveles de percepción de la subcategoría Satisfacción al cliente. Se observa, que el 4.00% del total de encuestados indican un nivel Deficiente en la satisfacción del cliente, el 28.00% del total de encuestados indican un nivel Regular en la satisfacción al cliente, el 68.00% manifiesta un nivel Eficiente con respecto a la calidad en la satisfacción al cliente.

Tabla 7. Niveles de percepción de la sub categoría Tiempo de Espera

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	4	16,0
Regular	12	48,0
Eficiente	9	36,0
Total	25	100,0

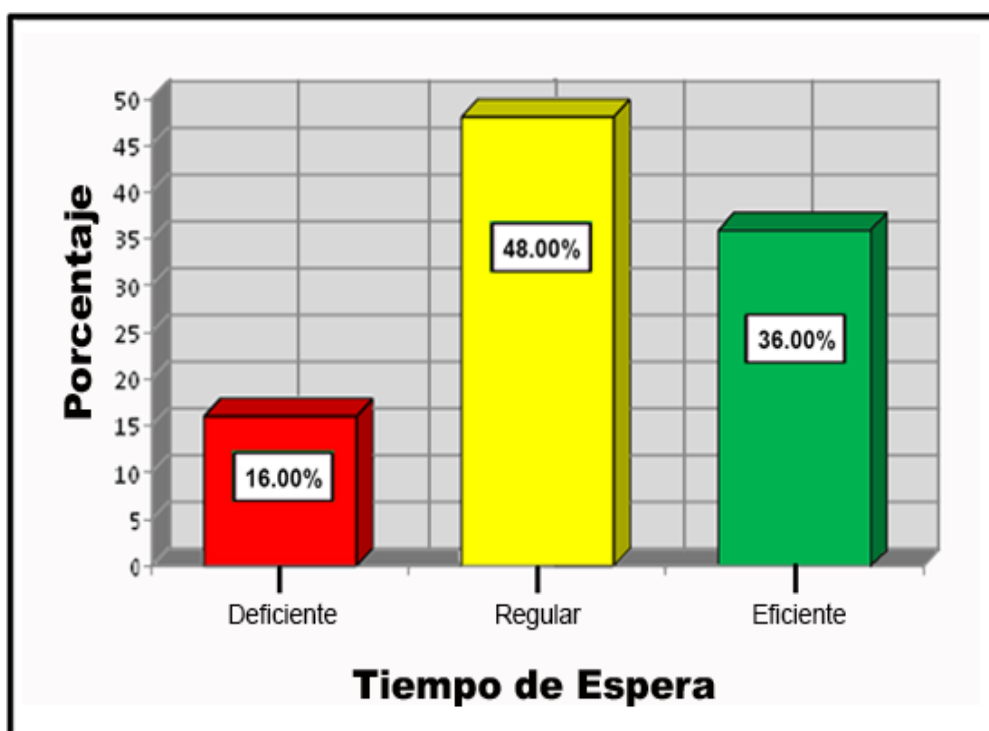


Figura 5 . Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub subcategoría Tiempo de Espera

La tabla 7 y la figura 5. Indican los niveles de percepción de la subcategoría Tiempo de Espera. Se observa, que el 16.0% del total de encuestados indican un nivel Deficiente en Tiempo de espera del cliente, el 48% manifiesta un nivel regular y el 36% percibe un nivel eficiente con respecto al tiempo de espera en la atención del cliente.

Tabla 8. Niveles de percepción de la categoría Nivel de Satisfacción

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	13	52,0
Eficiente	12	48,0
Total	25	100,0

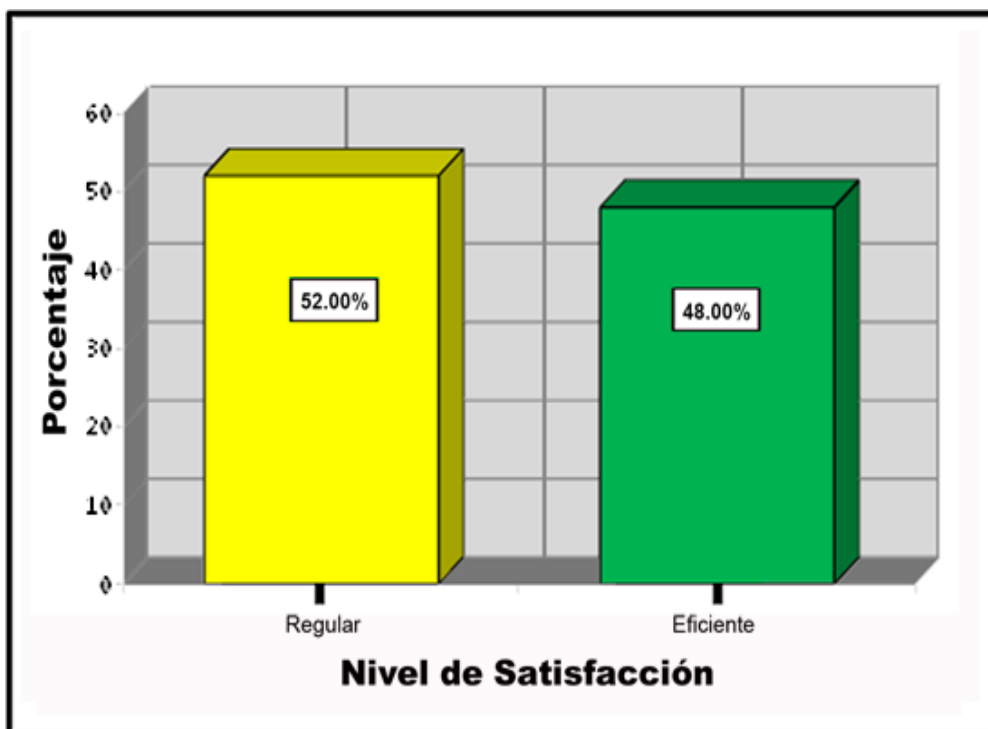


Figura 6. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub Nivel de Satisfacción

La tabla 8 y la figura 6. Indican los niveles de percepción de la categoría Nivel de Satisfacción. Se observa, que el 52.00% del total de encuestados indican un nivel Regular en el nivel de satisfacción que se brinda en el centro médico, el 48.00% manifiesta un nivel Eficiente con respecto nivel de satisfacción en la atención que se brinda en el centro médico IntegraMédica.

Análisis por pregunta

Como parte del trabajo de investigación realizado se requería establecer que aspectos dentro de cada subcategoría es crítico. El calificativo “crítico” ha sido definido partiendo del criterio de que toda respuesta con valor entre el 1 y el 3 cae en esta categoría, y los ítems con valoración entre 4 y 5 son “aceptables” y, por lo tanto, solo requieren mantenimiento.

4.2 Diagnóstico cualitativo

Preguntas de la entrevista	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
	GUSTAVO RUIZ BEJAR	PATRICIA FUSTER	JAQUELINE CHAVEZ ORBEGOZO			
	Gerente de Operaciones	Jefa de Enfermeras	Coordinadora de operaciones			
De qué manera usted puede asegurar a los pacientes que los médicos del centro médico otorgan una atención adecuada y un tratamiento efectivo?	Existen diversas maneras de asegurar una excelente atención a nuestros pacientes desde la atención médica. La primera es tener un acercamiento muy directo con los médicos, hacerlos parte de los objetivos y de los resultados positivos o negativos producto de una atención. El segundo paso es mediante las encuestas de servicio, esta información nos sirve de input para coordinar medidas correctivas que nos aseguren una correcta atención a nuestros pacientes.	Por la recomendación de otros clientes sobre la buena atención médica el retorno del paciente para otra atención	La dirección médica se encarga de realizar una correcta selección de los médicos que trabajan con nosotros para que de esa forma brinden una buena atención al paciente	C1. Buena Atención		Los médicos son evaluados antes de ingresar a laborar en el centro médico, y esto se puede comprobar cuando el paciente que ya paso por una consulta médica y retorna a atención con el médico que lo evaluó anteriormente, entonces podemos decir que el médico le brinda una buena calidad de atención

<p>Considera usted que los responsables de cada área del centro médico cumplen adecuadamente su función en el proceso atención, logrando así la satisfacción del paciente dentro del tiempo programado?</p>	<p>Considero que Si; sin embargo, es fundamental tener todos los controles necesarios al proceso de atención para de ser el caso identificar oportunidades de mejora en la atención de nuestros pacientes</p>	<p>Si cumplen adecuadamente su función en el proceso de atención, pero no logra la satisfacción total del usuario en el tiempo programado</p>	<p>Si, cada supervisor tiene sus responsabilidades específicas respecto a la labor de los integrantes de su grupo, por otro lado, existe el área de operación que se encarga de realizar feedback para controlar que dicho proceso atención se esté cumplido en beneficio al paciente.</p>	<p>C2. Proceso de Atención</p>	<p>Proceso de atención</p>	<p>Los supervisores de cada área si son responsables con las funciones de los trabajadores y mantiene un sistema de trabajo que permite la atención del paciente sin embargo este aún no se cumple la atención en tiempo adecuado</p>
<p>Cuenta usted con un proceso de atención estandarizado para pacientes, el cual sea conocidos por el personal</p>	<p>Efectivamente, en IntegraMédica contamos con un proceso estandarizado de atención a nuestros pacientes el cual se soporta en la utilización del sistema SAP (ERP). Sin embargo, estaremos implementando en los próximos meses, un sistema de administración de</p>	<p>La parte asistencial si tiene protocolos de atención en seguridad, identificación del paciente, consentimiento informado y atención directa</p>	<p>Si, contamos y es conocido por el personal que tiene tiempo trabajando con nosotros, sin embargo, el personal nuevo esta en capacitación para conocerlo.</p>	<p>C3. Sistema de Administración de Colas C4. Protocolos de atención C4. Capacitación</p>	<p>Sistema Administración de Colas</p>	<p>La empresa cuenta con un proceso de atención es conocido por las personas que trabajan en la empresa sin embargo este proceso debe ser mejorado para que se optimiza el tiempo de atención del paciente utilizando un sistema de administración de colas</p>

<p>que labora en el centro médico y le permita optimizar tiempos?</p>	<p>colas con el objetivo de medir los tiempos de atención y efectuar los ajustes necesarios</p>			<p>de Personal</p>		
<p>Cree usted que el software que maneja la institución y la demanda de atención son factores que incrementan el tiempo de espera del paciente?</p>	<p>Si, ambos factores son los que pueden generar un impacto significativo en los tiempos de atención de pacientes, es por ello por lo que ambas variables son monitoreadas constantemente para evitar demoras en la atención.</p>	<p>La demanda es una fortaleza para el crecimiento de la institución, pero el sistema dificulta en tiempo de atención</p>	<p>El sistema y la cantidad de pacientes hacen que nuestros tiempos de atención incremente ya que el sistema que usamos nos permite realizar toda la operación de cobro en las recepciones, pero la empresa está mejorando dicho sistema para que el cobro se realice mucho más rápido dando una buena atención</p>	<p>C5. Tiempo de atención</p>		<p>El sistema que utiliza la empresa y la cantidad de pacientes que hay en horas puntas son factores que conllevan al aumento del tiempo que debe esperar el paciente para realizar su pago en caja</p>

<p>Considera usted que en el centro médico se toma las medidas apropiadas para disminuir el tiempo de espera desde que el paciente ingresa hasta que se retira a su atención?</p>	<p>En este momento estamos en pleno proceso de ajuste de nuestros procesos en la implementación de nuestro sistema de administración de colas. Además de mantener los controles para evitar la tardanza de nuestros médicos.</p>	<p>No</p>	<p>Todos los que trabajamos en el centro médico hacemos todo lo posible por atender al paciente en un tiempo óptimo, sin embargo, también necesitamos de la colaboración del paciente</p>	<p>C6. Optimización de Tiempo C7. Reducción de Tardanza Medica</p>	<p>Reducción de Tardanza</p>	<p>La empresa está tomando medidas correctivas que el paciente se sienta satisfecho con la atención y que pueda tener una atención en un momento oportuno</p>
---	--	-----------	---	---	------------------------------	---

<p>Considera usted que la buena atención que se le brinda al paciente está relacionada en el estado emocional y el entorno laboral del personal de la empresa?</p>	<p>Por supuesto! La filosofía de Bupa se basa en tener a nuestros colaboradores muy satisfechos y motivados para que estos trasladen esta buena experiencia en la mejor atención a nuestros pacientes. El mejor camino para lograr una excelente atención a nuestros pacientes es procurar tener empleados felices de trabajar en IntegraMédica</p>	<p>En una parte, también depende el equipamiento y los profesionales de la atención</p>	<p>Claro que si, por eso se trata de generar la confianza entre supervisor y trabajador para de tal forma que podamos conocer sus inquietudes y realizar dinámicas que permitan un mejor desenvolvimiento de los trabajadores</p>	<p>C8 Trabajadores Motivados Satisfacción</p>	<p>Motivación y capacitación del Personal</p>	<p>Los trabajadores que están motivados atienden con mejor ánimo al paciente ya que los problemas personales, problemas externos y el estrés afecta directamente al trabajo y esto a su forma de atención, es por ello por lo que la empresa realiza dinámicas que permiten motivar tener feliz a los trabajadores</p>
<p>Considera usted que el personal de cada área se encuentra capacitado para poder atender las necesidad y consultas de los pacientes, atendiendo con respeto y amabilidad?</p>	<p>Efectivamente, todo el personal de IntegraMédica está capacitado en atender de la mejor manera a nuestros pacientes, y sobre todo poder responder ante sus necesidades de atención.</p>	<p>Estamos en proceso de mejora, pero el respeto y la amabilidad son aspectos innatos de la persona</p>	<p>Actualmente se encuentran capacitados y cada cierto tiempo se realiza una reunión para ir mejorando nuestras falencias brindando una calidad de atención.</p>	<p>C9. Calidad de atención</p>		<p>Los trabajadores siguen un plan de actividades que hacen para estar en capacitación constante la cual permita una atención de calidad al paciente</p>

4.3 Triangulación de datos: Diagnóstico final

∞ La relación que existe en la percepción del servicio al cliente respecto a la conformidad que reciben los pacientes en la atención médica es eficiente, dado que los galenos que laboran en el centro médico es personal calificado específicamente por la Dirección Médica, se puede considerar que la selección de ellos es minuciosa para así brindar una buena atención al cliente de tal forma que cuando el cliente llega al consultorio el médico le brinda calidad de servicio, calidad de atención y un buen tratamiento, esto genera que los pacientes puedan recomendar a un médico específico de una especialidad específica, por otra parte el cliente tiene cierta insatisfacción debido a la demora en el tiempo de atención de su cita que está programada, dicha demora es debido a su tardanza porque los médicos trabajan en distintos lugares a la vez y esto hace que ciertas oportunidades casuales lleguen a destiempo a su hora de atención entonces el paciente puede sentir una disconformidad en ese aspecto.

En el centro médico cada área tiene un responsable al cual se le denomina como supervisor y/o coordinador cada uno ellos cumplen la función de dirigir y supervisar el proceso de atención para que el cliente pueda adquirir un buen servicio. Si consideramos que según la encuesta que se realizó los pacientes manifiestan una percepción eficiente en la calidad del servicio y en una proporción menor un regular servicio. Esto conlleva a pensar en que tenemos personal y circuito calificado que brinda un buen servicio al cliente, pero hay algunos integrantes o colaboradores de la empresa por los cuales los pacientes pueden referir estar incómodos con la atención. Es por ello por lo que la empresa debe obtener un mejor control de dicho personal.

Actualmente la empresa tiene un proceso de atención mediante un flujograma el cual nos permite atender a los pacientes sin embargo dada las falencias de dicho proceso se generan cuellos de botella que hacen que en ciertos momentos del proceso de atención se demande más tiempo de los que verdaderamente necesita y esto produce un tiempo de espera, el sistema SAP que usa la empresa se puede relacionar a cuando el cliente llega tarde o llega justo antes de su hora, se puede relacionar a que cuando el paciente sale de la consulta nuevamente retorna a caja para sus cotizaciones y órdenes médicas. Entonces podemos decir que dada la centralización de la caja todo el proceso aumenta en tiempo; según la investigación los trabajadores que tienen mayor cantidad de tiempo en la empresa conocen el tiempo de atención, sin embargo, los trabajadores que recién ingresan se están adaptando al proceso de atención el cual afecta indirectamente al paciente.

En todas las empresas los colaboradores deben encontrarse motivados para hacer un mejor trabajo ya que esto influye en su estado de ánimo al momento de dirigirse al cliente entonces si queremos que el colaborador tenga empatía, sea carismático alegre y atienda correctamente se debe motivar mediante incentivos que sean beneficiosos para el trabajador, de esta forma podemos asegurar en un 60% que el paciente reciba una atención de calidad y un buen servicio por parte del personal administrativo, además el que la empresa (Supervisores) puedan conocer a los colaboradores permitirá saber y conocer cuáles son los motivos y razones por el cual ellos se encuentran laborando en la empresa. Esto puede ser aprovechado como calidad y mejora. Sin embargo a los colaboradores se le debe mantener siempre capacitados ya que es un complemento para la atención que brinda y puedan reducir el tiempo operativo que usan en la gestión de sus labores.

El nivel de satisfacción de los paciente se puede relacionar con el nivel de capacitación que tiene cada empleado en sus funciones ya que un trabajador que conoce el proceso identifica la necesidad del cliente, maneja una buena comunicación con el cliente, como es proactivo y puede brindar soluciones inmediatas al cliente dependiendo de sus dudas entonces el cliente se siente satisfecho para lograr esto al empresa debe mantenerlos siempre capacitados en distintas áreas ya sean en áreas sistemáticas operativa o psicológica para que de esta forma se brinde un mejor servicio, además si el personal domina en un 100% el sistema operativo que utiliza la empresa para realizar las gestiones de cobro y recepción de pacientes entonces podemos disminuir el tiempo de espera del paciente ya que se puede agilizar el proceso de cobrar más rápido y la atención sea más rápida con el cliente.

En el centro médico tenemos dos factores que hacen que nuestro tiempo de espera no sea el adecuado para el paciente uno de los factores es el sistema SAP que utiliza la empresa ya que por lo general el cobro del paciente respectivo tiene muchos procesos internos antes obtener el objetivo final. Y si a ello, le agregamos el volumen del paciente en horas pico el cual supera nuestra cantidad de trabajadores en ese momento entonces el tiempo de espera sale deficiente en nuestra encuesta y al tener un tiempo de espera alto el paciente no está conforme y podemos disminuir las cualidades eficientes que tenemos desde otro punto de vista del paciente. Esto nos conlleva a encontrar una pronta solución para brindar un mejor servicio cada día. Actualmente, el centro médico se está proyectando a desarrollar estrategias que permitan mejorar los tiempos de atención e incrementar el nivel de satisfacción del paciente.

Según las encuestas aplicadas tenemos como resultado final que el 52% de la población seleccionada en la encuesta se encuentra satisfecho con el servicio que brinda el centro médico esto se debe a los distintos factores explicados anteriormente, sin embargo la investigación permite identificar que existe una insatisfacción mediante la categoría de tiempo de espera, siendo este el problema principal y la falta de organización del personal en el proceso de atención en horas de mayor afluencia de pacientes; los colaboradores deben tener una motivación que permita que realicen o desempeñen mejor sus funciones además de encontrarse aptos para sus puestos lo cual contribuya a una calidad de atención. Por otro lado, está el personal médico y asistencial los cuales participan en el proceso de atención al cliente ellos deben estar considerados también en la categoría de calidad del servicio, de esta forma debe existir un control en el desempeño de sus funciones.

CAPITULO V
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

**“ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES”**

5.1 Fundamentos de la propuesta

La satisfacción del cliente se encuentra relacionado con la percepción que se tiene al recibir el servicio que brinda la empresa, el cliente medirá la satisfacción según como hayan sido cubiertas sus expectativas respecto a la atención.

La calidad del servicio representa diferentes impactos en la satisfacción, por lo tanto, una alta calidad de servicio corresponderá a una alta satisfacción, es por ello por lo que las empresas desarrollan estrategias para mejorar la calidad de su servicio logrando maximizar la satisfacción, razón por la que el cliente puede regresar porque le gusto la atención y en caso contrario, al percibir un mal servicio entonces no regresará y tendrá baja satisfacción.

El propósito de la propuesta es lograr que el cliente pueda obtener un nivel de satisfacción mayor a la que tiene actualmente con la atención que se le brinda en el centro médico, para ello se consideran los diversos factores importantes que afectan a la satisfacción en la atención del cliente, dada la investigación el tiempo de espera que tiene el cliente para ser atendido es un factor principal. Entonces la propuesta se basa en generar soluciones que permitan al cliente obtener un servicio de calidad, reduciendo las colas, mejorando el trato al cliente, implementando una estructura de orientación al cliente, además se considerar y valorar la situación de salud que tiene el cliente ya que ello es la principal relación que hay entre la empresa y el cliente.



Figura 7. Esquema para lograr satisfacción en los clientes del Centro Medico

Fuente: Creación del autor

La figura número 5, se plasma el proceso que se utilizaría para generar una mejor satisfacción del cliente, de la que actualmente se emplea en la empresa, lo ideal es que el nivel de satisfacción de los pacientes que se atienden en el centro médico sea de 85% para que esta forma la empresa pueda fidelizar clientes y generar un servicio de alta calidad.

La propuesta de esta tesis se encuentra sustentada en la Teoría clásica, teoría neoclásica, teoría de las relaciones humanas y teoría matemática (teoría de las colas).

La teoría clásica permitirá tener una mejor administración del personal de los recursos dando como resultado una atención con eficiencia y eficacia los servicios que se otorgan en la empresa.

La teoría matemática o teoría de las colas de las colas permitirá tener una mejor administración del tiempo, mediante el estudio de la línea de espera se modelará los tiempos haciendo que la atención del paciente sea rápida y así incrementar la satisfacción del cliente, en la siguiente figura se puede visualizar el proceso de línea de espera el cual permite analizar en qué momento se realiza el cuello de botella y es ahí donde se empleara la estrategia.

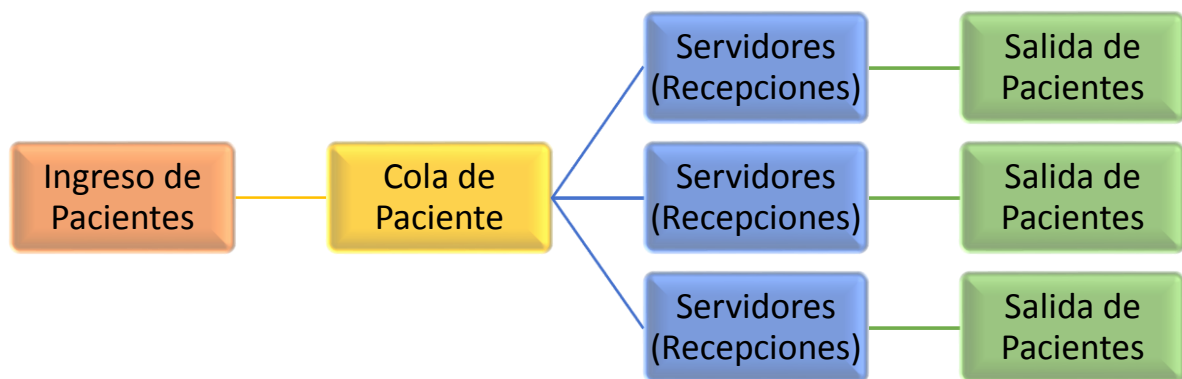


Figura 8. Esquema de Teoría de colas o matemática en el centro médico

Fuente: Creación del autor

5.2 Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Formular estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción del cliente que se atiende en el centro médico IntegraMédica.

Objetivo Especifico

Realizar una modificación en el proceso de atención al cliente que tiene actualmente el centro médico.

Diseñar un gráfico de proceso que permita al cliente orientarse en la ruta de su consulta médica y mantenerlo informado.

5.3 Problema

El principal problema es el tiempo que tiene que esperar el cliente para poder ser atendido en su consulta médica, ya sea por la falta de oferta médica es decir que no hay la especialidad que el paciente requiere en el momento que la solicita o por la demora en la atención en el proceso desde que hace su cola para pagar, espera al médico hasta que llega a farmacia por sus medicamentos.

Como segundo problema se ha identificado que en las horas de mayor demanda de pacientes el personal de recepción o caja no se abastece para poder realizar el cobro en el momento oportuno, teniendo un tiempo espera prolongado en el paciente.

Un factor que afecta al tiempo de espera del paciente es la tardanza del médico, es decir si el médico llegara tarde el tiempo de espera aumenta y si consideramos el

tiempo que el paciente espero en caja para hacer el pago y sumamos el tiempo que el médico llega tarde entonces, se genera una insatisfacción del paciente

Otro factor que se debe mejorar es en la atención al cliente, es decir el cliente no siente que la persona que lo atiende le brinde una buena información respecto proceso que debe de seguir según su atención médica, empezando desde la orientación del médico para poder recoger los exámenes y la orientación que brinda el personal para poder concluir su proceso, a ello se agrega la empatía del personal hacia el cliente.

5.4 Justificación

IntegraMédica es una empresa que se dedica a brindar servicio de salud con responsabilidad y eficiencia, para que el paciente tenga vida más sana, feliz y larga, sin embargo existen empresas a nivel nacional e internación con tienen un objetivo similares y desarrollan diversas estrategias para fidelizar a sus clientes incrementando la satisfacción de ellos, por esa razón se desarrollaran estrategias que permitan mejorar la satisfacción del cliente para tengan una buena percepción de la empresa y así incrementar en demanda.

La propuesta tendrá un plan de actividades en las cuales se desarrollarán en secuencia y permitirá mejorar su atención y el servicio que se le brinda al cliente con le objetico de satisfacer sus necesidades y consideren a la empresa como su primera opción para atenderse, para ello se mejorar el proceso y la secuencia en la atención, brindando la información correcta al paciente.

También está la implementación de un sistema de administración de colas para que pueda ayudar a identificar en que arte del proceso es que se forma el cuello de botella y de esta formar seguir mejorando.

5.5 Resultados esperados

Para la propuesta diseño de estrategia para incrementar el nivel de satisfacción del cliente, se consideran tres escenarios el mejor escenario es lograr el 100% de satisfacción del cliente lo cual nos brindará un alto estándar de calidad en el servicio, sin embargo los resultados de satisfacción que se puede apreciar en la investigación equivale a 52% de pacientes regularmente satisfechos, entonces debemos transformar ese resultado a un 80% de satisfacción del clientes para que sea un escenario aceptable y el peor de los picos en 70% de satisfacción en un largo plazo.

Con las estrategias propuesta se podrá lograr dicho cambio en periodo corta de tal forma que se beneficioso para la empresa.

5.6 Plan de Actividades (detallado por cada objetivo de la propuesta)

Para el primer objetivo se solicita a la coordinadora de operación de la empresa que brinde el diagrama actual de procesos, luego será analizado por expertos en optimización de procesos, permitiendo la reducción de tiempos los cuales se basaran desde que ingresa el cliente, llega a la recepción, se hace el registro, realiza el pago, espera la atención, es atendido por el médico, recojo de ordenes médicas, recojo medicina en farmacia y finalmente se retira, teniendo en cuenta dicha secuencia se

generará la modificación del proceso que logre realizar la atención del cliente en el tiempo oportuno y de esta manera que el cliente este satisfecho.

Para el segundo objetivo se contrataran personas expertas para que puedan brindar una capacitación en atención al cliente, manejo en SAP y gestión en caja, de tal forma que los colaboradores puedan optimizar el proceso de atención y generar un plan de actividades que sirvan como guía de las funciones que deben realizar. Por otro lado la capacitación en atención cliente permitirá que los colaboradores puedan identificar la necesidad y angustias del paciente al momento que están en el centro médico y estas sean aprovechadas para lograr una buena atención, comunicación fluida y calidad del servicio.

En el tercer objetivo, los colaboradores como son los recepcionista, personal asistencial, laboratoristas, entre otros, deben tener un incentivo atractivo el cual los motive al cumplimiento de metas relacionados a los objetivos de la empresa, esto permitirá que el personal que labora en la empresa desarrolle su trabajo con mayor eficiencia y efectividad, para ello se coordina con al área de recurso humanos para que se genere actividades como premiar al mejor trabajador del mes, mediante un reconocimiento público en la empresa, otorgarle un día libre, de esta forma el colaborador que sobresalga por su desempeño podrá tener dicho beneficio. En el caso del personal médico se implementará una norma en la cual el médico tendrá un tiempo de tolerancia de diez minutos para su ingreso, en el caso de llegar pasado ese tiempo se aplicará el descuento en sus honorarios y si la tardanza en su hora de su llegada es reincidente se dejará de contar con sus servicios de dicho profesional, de esta forma

podemos asegurar que el médico este presente al momento que le paciente lo requiera o necesite.

Para el cuarto objetivo se desarrollará un gráfico del proceso de atención que el cliente deberá seguir al momento que asiste a su consulta, dicho diagrama estará ubicado en lugares estratégicos donde sea visible para el cliente y de fácil orientación para que esa forma el cliente sepa a qué lugar dirigir u cual es la secuencia que debe seguir de esta forma se podrá optimizar el tiempo que el cliente pierde al estar desorientado.

5.7 Evidencias

Las evidencias se mostrarán a través de diagramas de Ishikawa y el proceso atención al cliente que tiene actualmente la empresa y la modificación que se puede hacer para disminuir el tiempo de espera y lograr un incremento en la satisfacción del cliente.

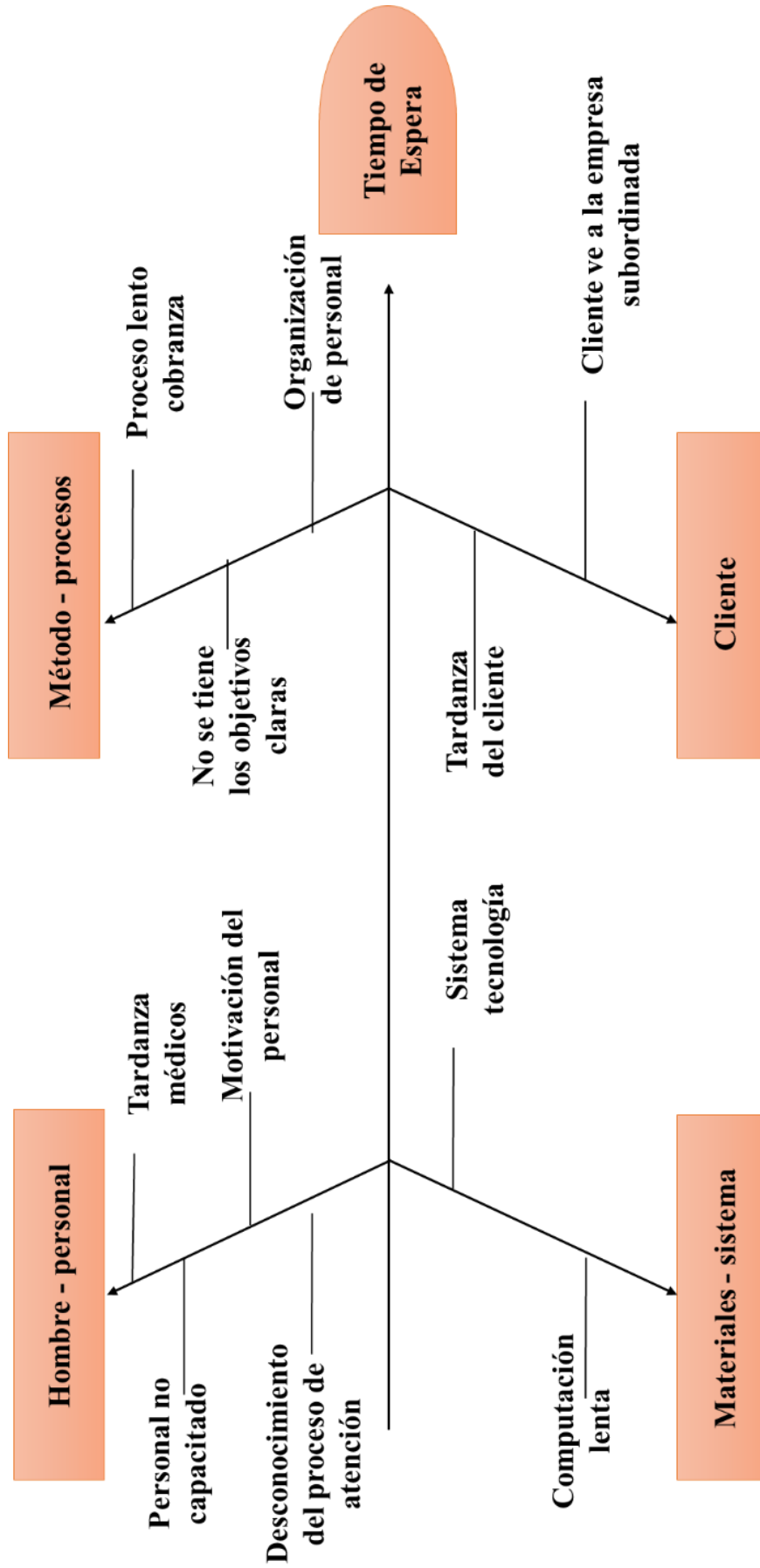


Figura 9 . Diagrama de Ishikawa sobre insatisfacción de clientes

Fuente: Creación del autor

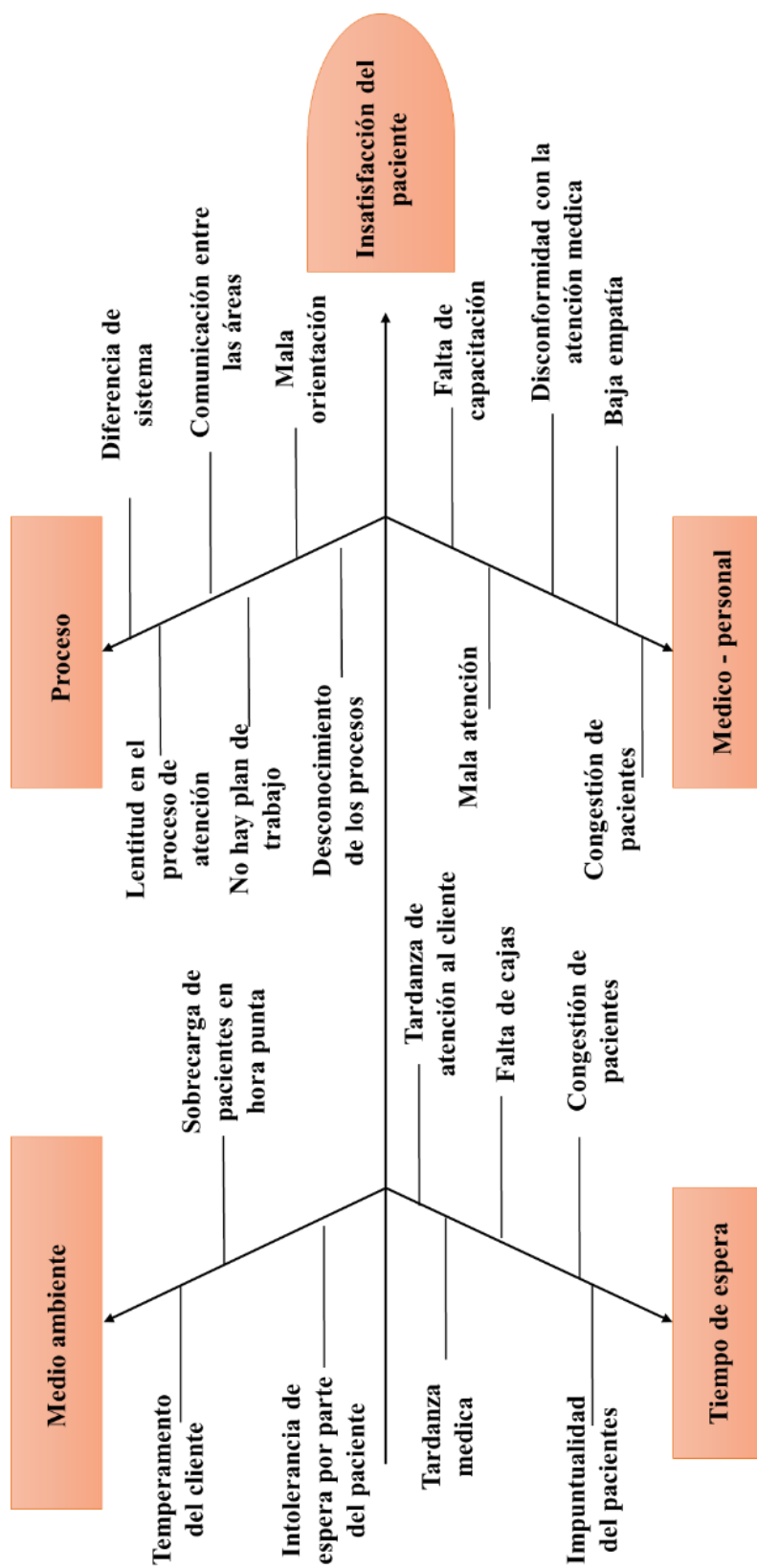


Figura 10. Diagrama de Ishikawa. Tiempo de Espera de los clientes

Fuente: Creación del autor

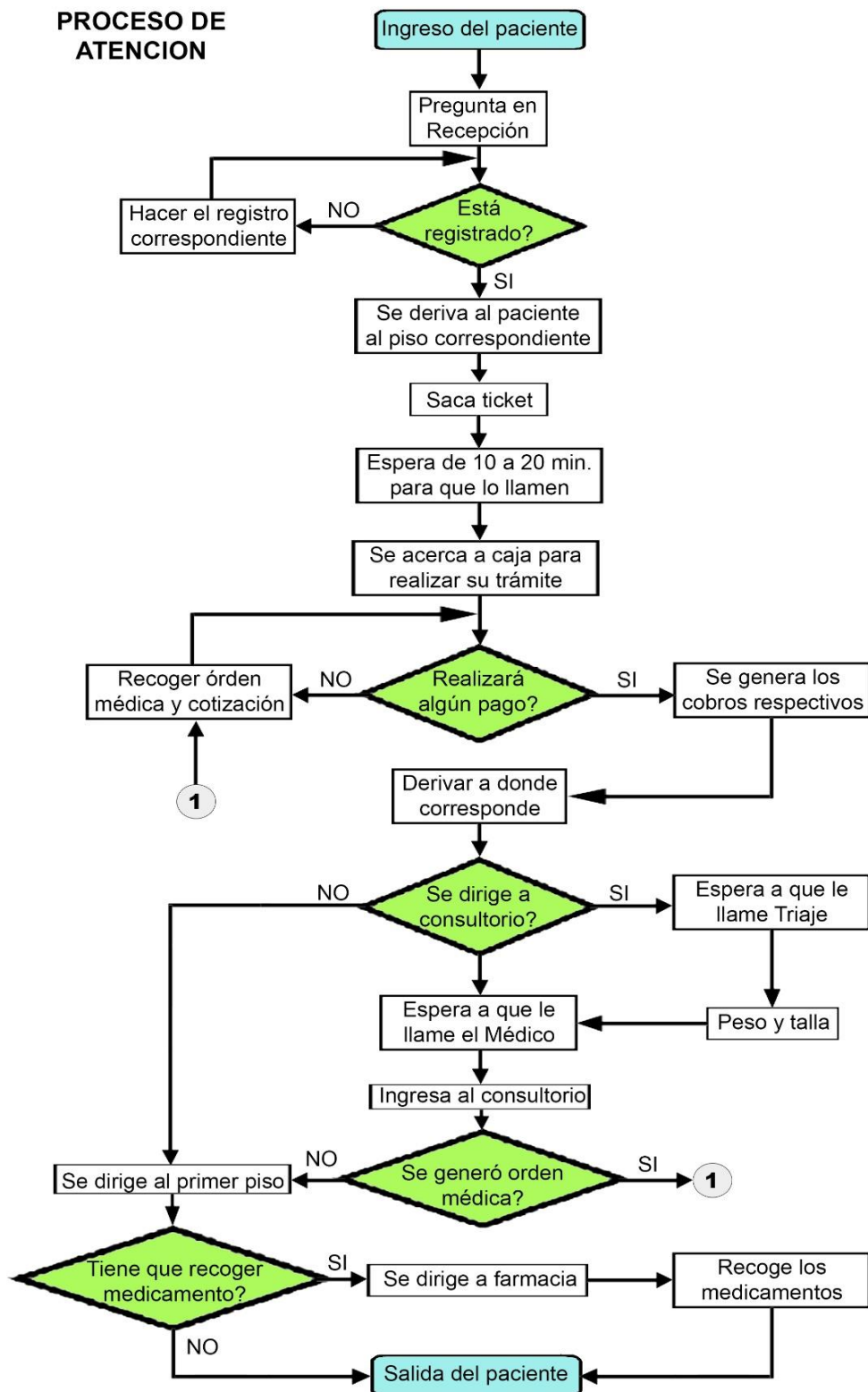


Figura 11. Diagrama del proceso actual de atención del centro médico

Fuente: Creación del autor

5.10 Flujo de caja en un plazo de cinco años considerando tres escenarios

Escenario optimista

Tabla 11. Flujo de Caja Escenario Optimista

g (tasa de crecimiento) de ingresos	7%
Promedio de ingresos 2015-2016	S/. 92,011.82
g de gastos	4.00%
COK	15%

Flujo de Caja						
	0	1	2	3	4	5
ingresos		80,000.00	85,600.00	91,592.00	98,003.44	104,863.68
Gerencia Comercial						
Gerencia Medica						
egresos						
Impresiones para capacitacion		2,000.00	2,080.00	2,163.20	2,249.73	2,339.72
Capacitador en Atencion al cliente		9,000.00	9,360.00	9,734.40	10,123.78	10,528.73
combustible		5,500.00	5,720.00	5,948.80	6,186.75	6,434.22
Impresión de Afiches para clientes		4,000.00	4,160.00	4,326.40	4,499.46	4,679.43
Programa de Motivacion para el personal		10000	10,400.00	10,816.00	11,248.64	11,698.59
Eventos de campañas		4,397.40	4,573.30	4,756.23	4,946.48	5,144.34
inversión total	35,000.00					
FCE	-35,000.00	45,102.60	49,306.70	53,846.97	58,748.61	64,038.66

VAN	S/. 142,336.10
------------	-----------------------

Escenario Probable

Tabla 12. Flujo de Caja Escenario Probable

g (tasa de crecimiento) de ingresos	3%
Promedio de ingresos 2015-2016	S/. 92,011.82
g de gastos	7.00%
COK	15%

VAN S/. 135,647.89

Flujo de Caja						
	0	1	2	3	4	5
ingresos		80,000.00	85,600.00	91,592.00	98,003.44	104,863.68
Gerencia Comercial						
Gerencia Medica						
egresos						
Impresiones para capacitacion		2,000.00	2,140.00	2,289.80	2,450.09	2,621.59
Capacitador en Atencion al cliente		9,000.00	9,630.00	10,304.10	11,025.39	11,797.16
combustible		5,500.00	5,885.00	6,296.95	6,737.74	7,209.38
Impresión de Afiches para clientes		4,000.00	4,280.00	4,579.60	4,900.17	5,243.18
Programa de Motivacion para el personal		10000	10,700.00	11,449.00	12,250.43	13,107.96
Eventos de campañas		4,397.40	4,705.22	5,034.58	5,387.00	5,764.09
inversión total	35,000.00					
FCE	-35,000.00	45,102.60	48,259.78	51,637.97	55,252.62	59,120.31

5.11 Viabilidad económica de la propuesta

Se determina la viabilidad de la propuesta mediante el indicador del VAN, el cual da como resultado un alto índice de rentabilidad en los dos escenarios. Por tal motivo se concluye que existe un alto grado de viabilidad de llevar a cabo la propuesta.

5.12 Validación de la propuesta

La propuesta de desarrollar estrategias para incrementar el nivel de satisfacción del cliente ha sido validada por la coordinadora de Operación Srta. Jaqueline Chávez.

CAPITULO VI
DISCUSIÓN

La presente tesis denominada Estrategias para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el Centro Médico IntegraMédica, la cual se logró finalizar exitosamente tanto el proceso de investigación y de la propuesta que da solución a los problemas que se presentaban en el centro médico referente a la satisfacción de clientes ya que el problema principal radica en el servicio al cliente relacionado con el tiempo de espera para la atención médica, dada la investigación el nivel de satisfacción se encuentra en un nivel regular y no en un nivel eficiente como se debe tener en la empresa, razón por la cual en este caso se trabajó en base a la modificación de procesos de atención y calidad de atención que se debe brindar para lograr una satisfacción máxima en el paciente, esto implica que la empresa aún no ha realizado una modificación de su proceso según ha ido aumentando la demanda de clientes, además se determinó que el sistema que usan para las gestiones es complejo y a la fecha no se realizó un capacitación oportuna para que los colaboradores puedan desarrollar sus transacciones con rutas cortas las cuales permitan optimizar el tiempo en caja.

Por otro lado, el cliente en la actualidad no conoce cuál es el circuito que debe seguir para poder atenderse en un tiempo óptimo, es decir hay una deficiencia en la orientación del cliente y esto produce que su tiempo de permanencia en el centro médico se incremente.

Además, se consideró en la propuesta contratar a un profesional para capacitar a los responsables de las distintas áreas para que la calidad de atención que se le brinda al cliente sea óptima, las cuales se clasifican de la siguiente forma: en el área de operación: en dicha área se procederá a capacitar al personal encargado para que se pueda realizar las modificaciones del proceso de atención de forma continua según la

demanda de los clientes; en el área de recepción o caja: recibirán una capacitación respecto a uso del sistema SAP, dicha capacitación ayudará a conocer las rutas más cortas para realizar las transacciones respectivas para su cobro o gestión, además el uso de un sistema de colas que permita optimizar los tiempos como lo manifiesta Salazar (2014) en su investigación diagnóstico y mejora para el servicio de atención en el área de emergencias de un hospital público, se aplica el sistema de colas que permite determinar el cuello de botella, es decir en que parte del proceso se encuentra la demora y genera la insatisfacción del paciente, con dicha implementación se pueda brindar un mejor servicio e incrementar el nivel de satisfacción , ya que por médico de la investigación tenemos como principal factor el tiempo de espera, considerar que está relacionado al sistema que se utiliza en caja y la demora de la atención médica, con esta método tanto el médico como el cajero y todos los que intervienen en el proceso de atención podrá agilizar su proceso ya que verán cuanto tiempo de espera tiene el paciente.

Se debe considerar que la calidad de atención está directamente relacionada como la satisfacción del paciente, por lo tanto, es importante mejorar en dichos procesos para que la percepción del cliente sea la adecuada y ello genera referencia buena para captar más clientes, tal como lo manifiesta Redhead (2013) en su investigación Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013, por lo tanto debemos tener en cuenta que si se le brinda un servicio de calidad al pacientes este estará satisfecho y un cliente satisfecho brindará buenas referencias, logrando así que la demanda de clientes aumente y la empresa crezca cada día más.

CAPITULO VII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones

Primera: Mediante la investigación realizada podemos concluir que la satisfacción del paciente está estrechamente relacionada con la calidad de atención que se le brinda, razón por la que el factor principal que afecta a la satisfacción es el tiempo de espera que tiene el cliente al momento realizar su atención en una consulta médica, en este caso se presenta la oportunidad de mejorar el proceso de atención para optimizar tiempos, además el sistema SAP que utiliza la empresa es complejo, razón por la que los colaboradores deben tener un conocimiento óptimo y desarrollen sus procesos con mayor rapidez.

Segunda: Los clientes que asisten al centro médico no cuentan con orientación correcta al momento de ser atendidos, dado desconocen la secuencia de atención médica, además perciben una respuesta lenta al momento de tener una duda o cuando desean una explicación.

Tercera: A través de la investigación que se realizó se teorizó la categoría Nivel de Satisfacción y las Subcategorías, Tiempo de Espera, Calidad de Servicio, Servicio al Cliente, Satisfacción del cliente con el servicio.

Cuarta: La propuesta se ha diseñado con la finalidad de mejorar el proceso de atención del cliente, brindado una calidad en el servicio y que este sea un factor resaltante para la satisfacción del paciente sea óptima, teniendo a su disposición herramientas estandarizadas y sistematizadas que incrementen el nivel de satisfacción del cliente, de

tal forma que le cliente elija al Centro Médico como su primera opción para que se atienda y tenga la percepción de un lugar que cubre sus expectativas.

Quinta: La investigación general y los instrumentos han sido validados por profesionales expertos en el tema y la propuesta validada por la coordinadora de operación y gerente comercial, quienes aportaron con sus ideas en la realización de dicha propuesta

7.2 Sugerencias

Primera: Al ser necesario una modificación en el proceso de atención del cliente, el cual ayudará a optimizar el tiempo de espera y a mejorar la calidad de servicio, se sugiere elaborar minuciosamente un nuevo proceso de atención identificando en cada etapa el tiempo que se toma para la atención para conocer el momento y hora específica en la cual la demanda de pacientes superará el proceso de atención que se tiene actualmente y para ello se debe apoyar en un profesional capacitado que permita un mejor logro un mejor rendimiento.

Segundo: Mediante la entrevista o diálogo con los pacientes se puede identificar las oportunidades que permitan mejorar calidad de atención de la empresa ya sea de forma directa o indirecta, con la finalidad satisfacer las expectativas que el cliente tiene al momento de atenderse y de esta forma generar buena referencia en cliente, considerando que un cliente satisfecho y bien atendido recomendará a la empresa.

Tercero: Establecer en el área de atención el objetivo de lograr una calidad total, en la cual se evalúe constante la atención del cliente y que con cada sugerencia que reciban generen un plan de mejora continua, ya que la calidad de la atención está directamente relacionada a la satisfacción del cliente

Cuarto: Los trabajadores deben manejar la información del proceso de atención y los objetivos que se tienen con el paciente, además de recibir

capacitaciones constantes de atención al cliente para que puedan identificar las necesidades y resolver las dudas del paciente de forma óptima, además si se considera incentivo económicos y programas de premiación para el mejor trabajador, entonces esta dinámica permitirá que colaborador se sentirá a gusto en su trabajo.

Quinto: Se sugiere implementar un programa de gestión de colas el cual permitirá controlar y optimizar los tiempos de atención del cliente y las colas de espera haciendo que el cliente tenga una agradable estancia en el centro médico.

CAPITULO VIII
REFERENCIAS

Bibliografía

- Appalayya, M., & Justin, P. (s.f.). *Toward a Theory of Patient Satisfaction*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/310834636_Service_quality_consumer_satisfaction_and_loyalty_in_hospitals_Thinking_for_the_future
- BBVA Fundacion. (2007). *Libro de la Salud del hospital Clinic de barcelona y la fundación BBVA*. Obtenido de Fundacion BBVA: http://www.fbbva.es/TLFU/microsites/salud/tlfb_librosalud_ficha_1.html
- Calidad & Gestión. (s.f.). *La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa*. Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGRAW - HILL / Interamericana Editores. S.A.
- Cortez Rodriguez, D. M., & Oyarzo Barria, C. Y. (2013). *Grado de satisfacción de los pacientes en hemodialisis, en relación a las prestaciones otorgadas por los centros de dialisis en la ciudad de Puerto Montt*. Chile.
- Crece Negocios. (s.f.). *Crece Negocios*. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>

Del Salto, E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012.

editorial Ideas Propias. (2005). *Servicio al Cliente, la comunicacion y la claidad de servicio*. Vigo: Ideaspropias.

Fernandez Garcia, A. (2013). *Satisfaccion de los pacientes en un servicio de urgencias con los cuidados enfermeros*. Espana.

Fernandez, M., & Sanchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional concepto, desarrollo y evaluacion*. Madrid: Diaz de Santo.

Garcia Miranda, D. L. (2013). *Percepcion y expectativas de la calidad de la atencion de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villachorillos en el período Febrero-Mayo 2013*. Lima - Peru.

Garza Trevino, J. G. (2000). *Administracion contemporanea 2da edicion* . Mexico.

Gronroos, C. (1990). *Marketing y gestion de servicios*. Ediciones Diaz Santos S.A.

Heinz Wehrich, H. K. (2002). *Elementos de Administracion Enfoque internacional 6ta edicion*. Mexico: McGraw - Hill.

Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2002). *Administracion: Un enfoque basado en competencias*. En *Administracion: Un enfoque basado en competencias* (pág. 257). Mexico: Thomson Learning, Inc.

- Hernandez Sampieri, r., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010).
Metodologia de la Investigacion 5ta edicion. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huete, L. (1997). Servicios & Beneficios. En *La fidelizacion de clinetes y empleados la inteligencia emocional en los negocios*. Bilbao: Ediciones Deusto S.A.
- Hurtado, J. (2000). Metodologia de la Investigacion Holistica. Caracas: Fundacion Sypal.
- Instituto Superior Tecnologico de Sorona, I. (julio, setiembre de 2013). *Importancia de la Calidad del Servicio del Cliente un pilar en la gestion empresarial*.
Recuperado el 28 de Marzo de 2017, de Instituto Superior Tecnologico de Sorona: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Kotler, P. (2002). *Direccion de marketing y conceptos esenciales*. Mexico: Pearson educacion.
- La Salud Hoy: Problemas y soluciones* . (1 de Setiembre de 2015). Recuperado el 17 de Abril de 2017, de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/ogc/boletines/centrum.pdf>
- Linder - Pelz, S. (1992). Toward a theory of patient satisfaction Vol.16 N°5. Social & Sience Medicin.
- Lozada, J. (2014 de 2014). Investigacion Aplicada: Definición, propiedad Intelectual e Industria. *Centro de investigacion Mecatronica y Sistemas Interactivos, Universidad de Indoamerica*. Obtenido de <http://www.uti.edu.ec/documents/investigacion/volumen3/06Lozada-2014.pdf>

Martin Zurro, A., & Jodar Sola, G. (s.f.). *Atencion primaria de salud y atencion familiar y comunitaria*. Obtenido de

<http://www.fmed.uba.ar/depto/medfam/bibliografia/Martin-Zurro.pdf>

Ministerio de Salud, M. (2004). Norma Tecnica Categoria de Establecimientos de sector salud. Lima.

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Pagina web de la OMS*. Recuperado el 08 de Abril de 2012, de

http://www.who.int/features/factfiles/global_burden/facts/es/index9.html

Organizacion Mundial de la Salud. (s.f.). *Salud mundial: retos actuales*. Recuperado el 09 de Abril de 2017, de OMS:

<http://www.who.int/whr/2003/chapter1/es/index1.html>

Organización Mundial del Comercio. (s.f.). *Tecnologías médicas: principios fundamentales*. Recuperado el 09 de Abril de 2017, de

https://www.wto.org/spanish/tratop_s/trips_s/trilatweb_s/ch1c_trilat_web_13_s.htm

Pancorvo Corcuera, J. (2001). Organizaciones de Servicios . Piura: Imprenta Cadillo SRL.

Podesta Gavilano, L. E. (2012). *Determinación de la calidad de atención en los*. Lima - Peru.

Redhead Garcia, R. (2013). *Calidad del Servicio y satisfaccion del Usuario en el centro de salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*. Chaclacayo.

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

Rodriguez Ojeda, L. (2007). Probabilidad y estadística Basica para Ingenieros con el soporte MATLAB para calculos y graficos estadisticos. Guayaquil - Ecuador: Escuela superior Politecnica del Litoral Instituto de Ciencias Matematicas.

Rojas, S. R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales* . D.F.: Plaza y Valdés.

Salazar Morales, I. A. (2014). *Diagnóstico y Mejora para el servicio de atención en el área*. Lima.

Sanchez Barron, L.A. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad en Guadalupe, Nuevo León*. MEXICO.

Servicios de Salud Metropolitano Norte . (27 de 03 de 2017). *Ministerio de Salud Chile*.

Obtenido de Ministerio de Salud Chile:

http://www.ssmn.cl/atencion_primaria.ajax.php

Tari Guillo, J. J. (s.f.). *Calidad Total Fuente de Ventaja Competitiva*. Recuperado el 28 de Marzo de 2017, de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

V Vidal - Pineda, L., & Reyes, H. (1993). Diseño de un sistema de monitoreo para el Desarrollo de programas de garantía de calidad. Mexico: Salud Publica Mex.

Vargas Alarcon, D. (2013). *Estudio de satisfaccion del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Quito.

Velasquez , A., & Cespedes, D. (Setiembre de 2015). *La Salud Hoy: Problemas y*

Soluciones. Obtenido de MINSA Gob:

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3443.pdf>

Veliz Rojas, M. I., & Villanueva Aparco, R. (2013). *CALIDAD PERCIBIDA POR LOS*

USUARIOS EXTERNOS E. Lima.

Vertice, E. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Editorial Vertice.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Estrategias para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el centro médico IntegraMédica Perú, 2017		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema. ¿De qué manera se puede incrementar el nivel de satisfacción del cliente que asiste al Centro Médico IntegraMédica?	Objetivo general	En la actualidad las atenciones en empresas de salud han pasado por un proceso de cambio mejorando la calidad del atención del cliente dado que hoy en día los clientes exigen una mejor atención del producto o servicio que obtienen, logrando una satisfacción de su necesidad en el cuidado de su salud, además un cliente satisfecho dará buenas referencias y recomendará el producto o servicio adquirido, mejorando la rentabilidad de la empresa, por esta razón se realizara una investigación que partirá identificar cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del clientes y que estrategias se desarrollaran para proponer lineamientos que mejore el nivel de satisfacción de los clientes que actualmente son atendidos del centro IntegraMédica
	Diseñar e Implementar estrategias de mejora para incrementar la satisfacción de los clientes que asisten al centro médico IntegraMédica.	
	Objetivos específicos	
	Diagnosticar la situación actual sobre la satisfacción del paciente en el centro médico IntegraMédica	
	Teorizar el nivel de satisfacción del cliente	
	Diseñar estrategias que permita mejorar los niveles de satisfacción del cliente	
	Validar la calidad de satisfacción del cliente según su percepción.	
Metodología		
Sintagma y enfoque	Tipo y diseño	Método e instrumentos
Holístico - Método	Proyectiva - Transversal	Encuestas – Escala de Likert

Anexo 2: Matriz metodológica de categorización

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Sub Categorías	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumento
Diseñar e Implementar estrategias de mejora para incrementar la satisfacción de los clientes que asisten al centro médico IntegraMédica.	<p>Diagnosticar la situación actual sobre la satisfacción del paciente en el centro médico IntegraMédica</p> <p>Teorizar el nivel de satisfacción del cliente</p> <p>Diseñar estrategias que permita mejorar los niveles de satisfacción del cliente</p> <p>Validar la calidad de satisfacción del cliente según su percepción.</p>	Nivel de Satisfacción	<p>Servicio al cliente</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>Tiempo de espera</p>	Clientes del Centro Medico	Encuesta Entrevista	Escala de Likert

Anexo 3: Instrumento cuantitativo



Encuesta de Satisfacción de servicios y atención en consulta ambulatoria

Con el fin de brindarle un mejor servicio le solicitamos unos minutos de su tiempo para responder las siguientes preguntas.

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
1. El médico le explico claramente las indicaciones sobre su tratamiento y exámenes que debe realizarse		X			
2. El médico le realizo un examen fisico completo y minucioso por el problema de salud que tiene		X			
3. El médico le brinda el tiempo necesario para sus preguntas sobre su problema de atención		X			
4. Durante la atención en el consultorio se respeta su privacidad		X			
5. El médico que lo atendió mostro interés en solucionar su problema		X			
6. El consultorio y la sala de espera son lugares cómodos para usted		X			
7. El médico que atendió su problema de salud le genero confianza		X			
8. Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad			X		
9. Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención		X			
10. Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para su orientación		X			
11. Considera usted que la atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada		X			
12. La consulta con el médico se realiza en el horario programado			X		
13. El proceso de atención desde que ingresa hasta que culmina su atención está dentro del tiempo adecuado		X			
14. La atención en caja o recepción del centro médico está dentro de lo programado				X	
15. El tiempo de la atención en el área farmacia, laboratorio e imágenes es oportuna		X			
16. El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia		X			
17. El personal de enfermería tiene interés por usted y sus necesidades		X			
18. La organización y coordinación del personal que lo atendió en su consulta fue la adecuada		X			
19. La calidad del personal para comprender las necesidades que usted presenta es la adecuada		X			
20. El personal de informes, le brinda y explica de manera clara sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa		X			

Anexo 4: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Anexo 1. Certificado de Validez por Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, MANUEL JESÚS MENDIVÉS LAURA identificado con DNI Nro 06200136 Especialista en GERIATRIA Actualmente laboro en U.P.M.W Ubicado en CUCE Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	CATEGORÍA: NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: CALIDAD DEL SERVICIO																			
1	El medico explico claramente las indicaciones sobre su tratamiento y exámenes que debe realizarse				✓				✓				✓				✓		
2	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que tiene				✓				✓				✓				✓		
3	El médico le brinda el tiempo necesario para sus preguntas sobre su problema de atención				✓				✓				✓				✓		

4	Durante la atención en el consultorio se respeta su privacidad					✓					✓					✓									
5	El médico que lo atendió mostro interés en solucionar su problema					✓					✓					✓									✓
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: SATISFACCION DEL CLIENTE																									
6	El consultorio y la sala de espera son un lugar confort para usted					✓					✓					✓								✓	
7	El médico que atendió su problema de salud le genero confianza					✓					✓					✓								✓	
8	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad					✓					✓					✓								✓	
9	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					✓					✓					✓								✓	
10	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para su orientación					✓					✓					✓								✓	
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: TIEMPO DE ESPERA																									
11	Considera usted que la atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada					✓					✓					✓								✓	
12	la consulta con el médico se realiza en el horario programado					✓					✓					✓								✓	

13	El proceso de atención desde que ingresa hasta que culmina su atención esta dentro del tiempo adecuado					✓					✓					✓								✓
14	La atención en caja o recepción del centro médico esta dentro de lo programado					✓					✓					✓								✓
15	El tiempo de la atención en farmacia, laboratorio y radiológicos esta dentro de lo estimado					✓					✓					✓								✓
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 4: SERVICIO AL CLIENTE																								
16	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia					✓					✓					✓								✓
17	El personal de enfermería tiene interés por usted y sus necesidades					✓					✓					✓								✓
18	La organización y coordinación del personal que lo atendió en su consulta fue la adecuada					✓					✓					✓								✓
19	La calidad del personal para comprender las necesidades que usted presenta es la adecuada					✓					✓					✓								✓
20	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					✓					✓					✓								✓

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que: Si No debe ser aplicado

Sugerencias

1. Debe de añadir Dimensión/subtegoría.....
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos:
4. El instrumento debe de aplicarse. ✓

Es todo cuanto informo;



Firma

Anexo 1. Certificado de Validez por Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, José Francisco Espinoza Cepedez identificado con DNI Nro 02501434 Especialista en Docencia Contable Internacional Actualmente laboro en WOW Comercio Ubicado en Lima Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	CATEGORÍA: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: CALIDAD DEL SERVICIO																			
1	El medico explico claramente las indicaciones sobre su tratamiento y exámenes que debe realizarse			<					x								x		
2	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que tiene			<					x								<		
3	El médico le brinda el tiempo necesario para sus preguntas sobre su problema de atención			x					x								x		



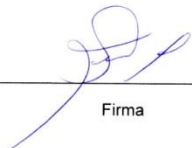
(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que: Sí No debe ser aplicado

Sugerencias

1. No Debe de añadir Dimensión/subtegoría.....
2. No Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos: Sí
4. El instrumento debe de aplicarse. Sí

Es todo cuanto informo;



 Firma

Anexo 1. Certificado de Validez por Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Abel De la Torre Espora identificado con DNI Nro 07870370 Especialista en Administración Actualmente laboro en U. NIGRA Ubicado en LINCE Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	CATEGORIA: NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: CALIDAD DEL SERVICIO																			
1	El medico explicó claramente las indicaciones sobre su tratamiento y exámenes que debe realizarse				/				/				/				/		
2	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que tiene				/				/				/				/		
3	El médico le brinda el tiempo necesario para sus preguntas sobre su problema de atención				/				/				/				/		


(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que: Sí No debe ser aplicado

Sugerencias

1. Debe de añadir Dimensión/subtegoría.....
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos: Si
4. El instrumento debe de aplicarse. Si

Es todo cuanto informo;


Firma

Anexo 1. Certificado de Validez por Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, GUSTAVO RUIZ BEJAR identificado con DNI Nro 40388895 Especialista en GENERA DE CIRUJANIA. Actualmente laboro en INTEGRAMEDICA Ubicado en N. ALFARO, MENIOLA 3648 C. S. MEGALAZA. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	CATEGORIA: NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: CALIDAD DEL SERVICIO																			
1	El médico explico claramente las indicaciones sobre su tratamiento y exámenes que debe realizarse			✓				✓				✓				✓			
2	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que tiene			✓				✓				✓				✓			
3	El médico le brinda el tiempo necesario para sus preguntas sobre su problema de atención			✓				✓				✓				✓			

4	Durante la atención en el consultorio se respeta su privacidad			✓				✓				✓				✓	
5	El médico que lo atendió mostro interés en solucionar su problema			✓				✓				✓				✓	
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: SATISFACCION DEL CLIENTE																	
6	El consultorio y la sala de espera son un lugar confort para usted			✓				✓				✓				✓	
7	El médico que atendió su problema de salud le genero confianza			✓				✓				✓				✓	
8	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad			✓				✓				✓				✓	
9	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención			✓				✓				✓				✓	
10	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para su orientación			✓				✓				✓				✓	
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: TIEMPO DE ESPERA																	
11	Considera usted que la atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada			✓				✓				✓				✓	
12	la consulta con el médico se realiza en el horario programado			✓				✓				✓				✓	

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que:



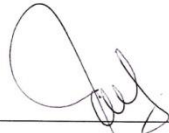
No

debe ser aplicado

Sugerencias

1. Debe de añadir Dimensión/subtegoria.....
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoria
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos:
4. El instrumento debe de aplicarse.

Es todo cuanto informo;



Firma

Gustavo Ruiz B.
Gerente Comercial

Anexo 5: Fichas de validación de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: *Estrategias para Incrementar el Nivel de Satisfacción del Cliente en el Centro Médico*
 Nombre de la propuesta: *Estrategias para Incrementar el Nivel de Satisfacción del Docente.*

Yo, *Abel de la Torre Sepeda*..... identificado con DNI Nro *07870330*..... Especialista en *Administración*
 Actualmente laboro en *U. W. E. N. E. S.*..... Ubicado en *LINCE*..... Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los

critérios:

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

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

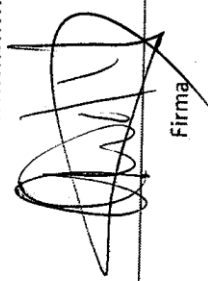
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	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.	/		/		/			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	/		/		/			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	/		/		/			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación aplicada proyectiva	/		/		/			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	/		/		/			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	/		/		/			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado	/		/		/			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	/		/		/			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	/		/		/			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	/		/		/			

Y después de la revisión opinó que:

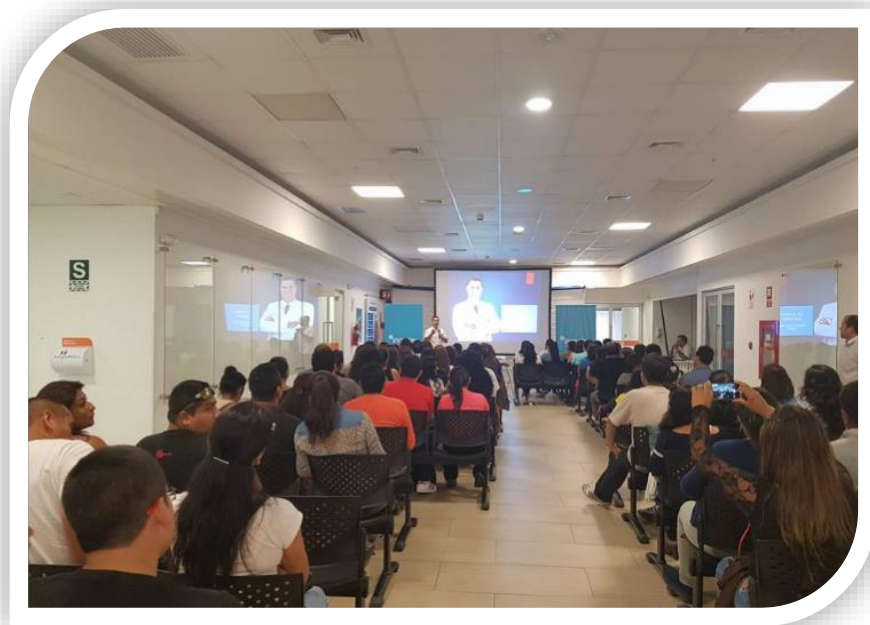
- 1. *Procede*
- 2.
- 3.

Es todo cuanto informo;


Firma

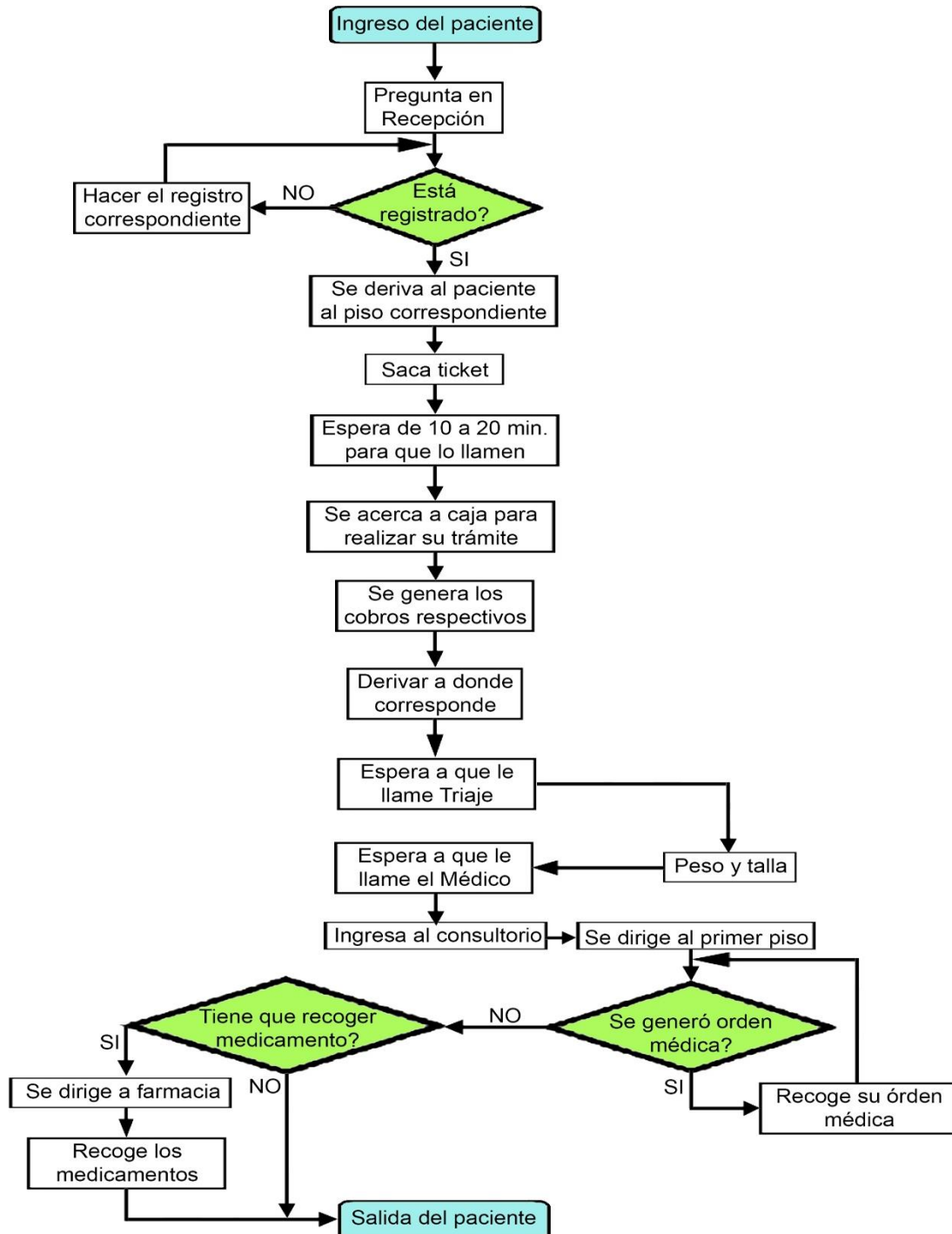
Anexo 6: Evidencia de la visita a la empresa





Anexo 7: Evidencia de la propuesta

Diagrama de Atención Propuesto



Afiches que indique al paciente como seguir su recorrido.

