



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Acciones gerenciales en relación a la fidelización de
usuarios que acuden al centro médico chorrillos 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Nieto Pineda, Hilda Graciela (orcid.org/0009-0004-4437-0908)

ASESORES:

Mg. Flórez Ibarra, Jannett Maribel (orcid.org/0000-0003-4166-6733)

Dr. Garay Flores, German Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLÓREZ IBARRA JANNETT MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Acciones gerenciales en relación a la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos 2024", cuyo autor es NIETO PINEDA HILDA GRACIELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLÓREZ IBARRA JANNETT MARIBEL DNI: 09321208 ORCID: 0000-0003-4166-6733	Firmado electrónicamente por: JMFLOREZI el 06-08- 2024 11:28:01

Código documento Trilce: TRI - 0838905





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Declaratoria de Autenticidad del Autor**

Yo, NIETO PINEDA HILDA GRACIELA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Acciones gerenciales en relación a la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las Fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de agosto 2024

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
HILDA GRACIELA NIETO PINEDA DNI: 80091772 ORCID: 0009-0004-4437-0908	Firmado electrónicamente por: HNIETO el 06 de agosto del 2024 14:10 pm

Código documento Trilce: TRI - 0838904



Dedicatoria

A mi hija Regina, a mis padres, a mis hermanos y a Javier, a cada uno de ellos por ser parte de mi vida y por siempre estar a mi lado, apoyándome en todos mis objetivos, incluso cuando me alejé por un tiempo, de corazón gracias por su paciencia.

Agradecimiento

A Dios, mi padre, que siempre está presente; a mi universidad César Vallejo, a los docentes, asesores y amigos que siempre me apoyaron de manera desinteresada; a cada uno de ellos que hicieron posible la culminación de la presente investigación.

Índice de contenidos

Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	13
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tabla

	pág.	
Tabla 1	Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach. Prueba piloto	16
Tabla 2	Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach	17
Tabla 3	Rango de relación de correlación Rho de Spearman	18
Tabla 4	Nivel de la variable acciones gerenciales	19
Tabla 5	Nivel de fidelización de usuarios.	20
Tabla 6	Correlación entre v. acciones gerenciales y fidelización	21
Tabla 7	Correlación entre la dimensión funcional y fidelización.	22
Tabla 8	Correlación entre capacidad de respuesta y fidelización.	23
Tabla 9	Correlación entre equipamiento de servicio y fidelización	24

Resumen

El presente trabajo de investigación se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (ODS), que busca garantizar una vida sana, promover el bienestar y mejorar la satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de los servicios médicos mediante una gestión eficiente. El objetivo fue analizar la relación entre las variables acciones gerenciales y fidelización de usuarios, identificando las prácticas y decisiones gerenciales que influyen en dicha fidelización. El estudio, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional de corte transversal, se realizó con una muestra de 110 usuarios a través de una encuesta de 40 preguntas. Los resultados, obtenidos mediante el programa SPSS y el coeficiente Rho de Spearman (0.947) con una significancia de $<.001$, revelaron una correlación significativa entre las variables. En cuanto a la estadística descriptiva de la variable acciones gerenciales, el 45.4 % de los encuestados indicó un nivel regular, el 30.1 % un nivel bajo y el 24.5 % un nivel alto. Respecto a la fidelización de usuarios, el 42.7 % mostró un nivel regular, el 30.1 % un nivel bajo y el 27.2 % un nivel alto.

Palabras clave: Gestión en salud, Capacidad organizacional, Satisfacción del usuario.

Abstract

This research work is aligned with Sustainable Development Goal 3 (SDG), which seeks to guarantee a healthy life, promote well-being and improve user satisfaction in relation to the quality of medical services through efficient management. The objective was to analyze the relationship between the variables managerial actions and user loyalty, identifying the management practices and decisions that influence said loyalty. The study, with a quantitative approach, non-experimental design and cross-sectional correlational level, was carried out with a sample of 110 users through a 40-question survey. The results, obtained using the SPSS program and Spearman's Rho coefficient (0.947) with a significance of $<.001$, revealed a significant correlation between the variables. Regarding the descriptive statistics of the managerial actions variable, 45.4% of respondents indicated a regular level, 30.1% a low level and 24.5% a high level. Regarding user loyalty, 42.7% showed a regular level, 30.1% a low level and 27.2% a high level.

Keywords: Health management, Organizational capacity, User satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La acción gerencial es de vital importancia para lograr las metas trazadas en una institución. La ausencia y falta de liderazgo del gerente, junto con la identificación de profesionales no capacitados y la falta de organización funcional por parte del gestor, son factores críticos. Además, la falta de capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad y equipamientos en el servicio, así como la aplicación de nuevas tecnologías, también afectan negativamente. Estos y otros factores han creado una realidad problemática en nuestro entorno. El objetivo de desarrollo sostenible 3 (ODS) se basa en garantizar que los establecimientos de salud cuenten con diversas estrategias para alcanzar la fidelización de usuarios, así lograr una vida sana y poder garantizar el bienestar de toda la comunidad mediante una gerencia eficaz que reúna las cualidades necesarias para lograr la meta de fidelizar a los usuarios.

Asimismo, a nivel internacional, Lima et al. (2023) en Brasil manifestó que la gestión implica un mayor tiempo de esfuerzo y compromiso colectivo, así como la formación del profesional. En la actualidad, se necesita un esfuerzo continuo y persistente para que los profesionales superen las dificultades que puedan presentarse. La gestión debe considerar una comunicación abierta, la descentralización y la autonomía en las decisiones. Por su parte, la OMS y la autora Nerza Paz en Honduras (2023). Revelaron la importancia de los gerentes que asumen un cargo dentro del área de salud, ya que ellos son los responsables de contar con las habilidades y conocimientos necesarios para orientar la transformación en el sistema de salud, logrando una meta más sostenible y equitativa.

Mientras que en EE. UU., la OPS, según D'Agostino et al. (2022), opinó que el plan de acción fue diseñado a partir de un análisis de la situación sanitaria en las Américas, la cual es la más inequitativa del mundo. Esto se debe a la falta de capacidad para tratar enfermedades y prevenirlas. Es fundamental que todos los usuarios puedan acceder a servicios de salud

oportunos, sin discriminación y de alta calidad en la atención, contando con medicamentos al alcance de los usuarios para evitar gastos de bolsillo, especialmente para las personas con déficit económicos y en situación de vulnerabilidad.

Del mismo modo, a nivel nacional, Montero y Fernández (2023) en Bellavista expresó que la importancia de fidelizar a los usuarios se debe centrar en brindar una calidad de atención durante y después de haber ingresado a la institución. Esto implica utilizar factores que fomenten las conexiones para mantener un contacto constante con los usuarios. Al hacerlo, los usuarios reconocerán a la institución no solo por una relación comercial, sino también por un vínculo más profundo, lo que contribuiría a lograr el objetivo de fidelización de usuarios. Por su parte, Ballarta et al. (2023) declaró que el bienestar de los profesionales se beneficiaría si existieran reformas innovadoras que redujeran la carga administrativa y el papeleo, logrando así una mayor utilidad funcional. Asimismo, el nivel de gestión debe enfocarse en la toma de decisiones, utilizando sus propias habilidades y recursos. Por otra parte, Guilabert et al. (2023), manifestó que la importancia de la atención integrada mediante la colaboración entre los niveles asistenciales, la implementación de tecnologías modernas que ayuden a disminuir la carga y el tiempo de trabajo, así como la capacitación de todo el personal, es crucial para estar preparados ante cualquier evento dentro de la institución. De la misma forma, mejorar los equipos y los procesos de soporte y reestructurar los roles contribuirá a una atención que beneficie a los usuarios.

A nivel local, el Centro Médico de Chorrillos es una institución privada con 12 años de experiencia, que ofrece diversas especialidades médicas. A lo largo de estos años de labor en las comunidades, se ha logrado atender a más de 15,000 pacientes. Sin embargo, a principios del año 2023, se reflejó un descenso en atenciones y servicios. La ausencia de la gerencia ha ocasionado una realidad problemática, resultando en la disminución de pacientes.

El propósito del estudio es mejorar el conocimiento y las estrategias que debe tener en consideración el gestor para alcanzar la fidelización de los usuarios. Finalmente podemos mencionar que el problema principal es. ¿Cuál es la relación que existe entre acciones gerenciales y la fidelización de usuarios que acuden al centro médico Chorrillos? mientras que los problemas específicos: ¿cuál es la relación de la organización funcional con la fidelización de usuarios que acuden al centro médico Chorrillos 2024? ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta con la fidelización de usuarios que acuden al centro médico Chorrillos 2024? ¿Cuál es la relación del equipamiento de servicio con la fidelización de usuarios que acuden al centro médico Chorrillos 2024?

El presente trabajo se justificó mediante datos confiables y actualizados, detallados para cada variable. Asimismo, se justifica por la transparencia en sus resultados, los cuales serán de gran utilidad para quienes deseen gestionar con resultados positivos y contar con herramientas que beneficien a su centro de labor. Se podrán aclarar los puntos más relevantes para una buena gestión y lograr la fidelización de los usuarios. En cuanto a la justificación teórica, Vandresen et al. (2022) expresó que los gestores observan que los sistemas digitales benefician a las instituciones. Asimismo, menciona la escasez de tecnología y la capacitación de los profesionales sobre nuevos sistemas digitales. Cabe resaltar que las tecnologías innovadoras contribuyen a la gestión laboral, aunque su efectividad se ve condicionada por la organización del profesional.

Dentro de la justificación práctica, Vernaschi y D Otero (2022) destacó la importancia de la capacitación y educación de los profesionales de la salud. Seguidamente, en la justificación social, Espinoza et al. (2022) indicó que es crucial instruir a la población y desplegar programas de capacitación para todos los profesionales de la salud. Finalmente, en la justificación metodológica, Segovia et al. (2022) manifestó que la gestión y organización en salud son importantes para aplicar un modelo de cuidados que integre

la salud a lo largo de la vida, tanto para individuos como para familias y comunidades, con el fin de establecer las Redes Integradas de Salud.

A continuación, el objetivo general: Determinar las acciones gerenciales en relación a la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos 2024. Asimismo, sus objetivos específicos son: Determinar la organización funcional en relación a la fidelización de usuarios; determinar cuál es la relación de la capacidad de respuesta en relación a la fidelización de usuarios; determinar el equipamiento de servicio en relación a la fidelización de usuarios.

Así también, se encontraron artículos a nivel internacional. Ramos et al. (2022), en Cuba, reveló la importancia de implementar herramientas y mejores estrategias para una gestión eficiente, lo cual es crucial para el beneficio de la salud. El objetivo principal fue crear un modelo de gestión a partir de tecnologías modernas. Se realizó una investigación cualitativa-cuantitativa que dio como resultado un incremento en el desempeño del sistema científico, conllevando a una innovación en salud, y enfocándose en la reducción de errores. Por su parte, Montesuma (2021), en Ecuador, realizó un estudio mixto de alcance descriptivo. Los resultados indicaron una capacidad de respuesta del 62.5%, tecnología del 87.5%, planeación estratégica del 66%, y capacitación al personal del 50%, siendo esta última una de las problemáticas con mayor evidencia. También destacó el buen trato recibido por los especialistas y enfermeras, así como la transparencia en las explicaciones proporcionadas por los profesionales. Sin embargo, se determinó que las mayores afectaciones a la gestión fueron la falta de comunicación, la insuficiente capacidad de respuesta, la planificación estratégica deficiente y la carencia de capacitación al personal, lo que conlleva a una insatisfacción del 80% de los usuarios. A pesar de estos problemas, se requiere seguir trabajando para alcanzar una gestión diferente, brindando calidad de atención y fomentando la unión entre trabajadores y directivos.

Del mismo modo, Guerra et al. (2022), en Pernambuco, Brasil, resaltó que este estudio investiga las percepciones de los profesionales médicos sobre la gestión clínica en distintos niveles de atención. Se llevó a cabo una investigación cuantitativa transversal utilizando datos de una encuesta dirigida a 182 médicos y especialistas, con el objetivo de encontrar estrategias que refuercen la coordinación de la gestión. así como mejorar las experiencias y la fidelización de los usuarios.

Finalmente, el autor Brancalión y Fernández (2022), en São Paulo, Brasil, señaló que la acción gerencial requiere líderes comprometidos en el área de salud para solucionar diversos inconvenientes en la institución, dado que los recursos asignados al sector público son limitados. También buscan mejoras en la atención médica y en lo económico. El método Lean Six Sigma logra identificar y eliminar los desperdicios de los procesos productivos. Las implementaciones de estas acciones, reconocidas a nivel mundial, pueden mejorar la eficiencia, minimizar los desperdicios y añadir valor a la institución, mejorando los ingresos y obteniendo ahorros que beneficien al consumidor.

A nivel nacional, Febres y mercado (2020), en la ciudad de Chiclayo, en el hospital Daniel Alcides Carrión, declaró que para lograr una atención de calidad se requiere mejorar las falencias y reafirmar las fortalezas, logrando así una mejor atención. Siendo el objetivo determinar la satisfacción de los usuarios para llegar a una fidelización dentro del hospital mencionado. Se realizó un estudio descriptivo, con una muestra de 292 pacientes, utilizando un cuestionario SERQUAL. Los resultados mostraron que las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron un 86% y un 80% de satisfacción, respectivamente, los pacientes continuadores representaron un 63%, lo cual indica la necesidad de seguir mejorando para alcanzar los objetivos deseados. Teniendo como conclusión mejorar las estrategias que se puedan brindar. Por su parte, Valenzuela et al. (2023), en el Hospital del Seguro Social, tuvo como objetivo relacionar la calidad de atención con la fidelización de usuarios, con un nivel descriptivo siendo la muestra de 400

pacientes en la región sur del Perú, Abancay. Los resultados llevaron a reflexionar y buscar estrategias para lograr la fidelización de los usuarios. Finalmente, Becerra et al. (2020) destacó que en nuestro país existe un alto porcentaje de insatisfacción en la atención a los usuarios que acuden a los establecimientos de salud. El objetivo principal fue determinar la fidelización de los usuarios. Se realizó un estudio observacional, transversal con una muestra de 120 usuarios externos. Los resultados en la dimensión de fiabilidad fueron del 69.2%, seguridad del 58.3% y empatía del 60.8%. En conclusión, los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención en salud.

La base teórica de las acciones gerenciales corresponde a Astudillo et al. (2022), quien mencionó a Drucker (1993) afirmando que la gestión brinda beneficios a la sociedad, permitiendo su evolución. En cuanto a la base teórica de la fidelización, Kotler et al. (2013) destaca la importancia de la lealtad del usuario y el desarrollo de relaciones duraderas para así alcanzar la fidelización.

En el enfoque conceptual de las acciones gerenciales, Gómez et al. (2022) menciona que la organización funcional es parte de estas acciones. La ausencia de profesionales en los establecimientos de salud a nivel mundial resulta en un déficit de personal, lo que resalta la necesidad de cubrir las expectativas de los usuarios mediante diversos planeamientos y organización para alcanzar la fidelización. Concluye que el 53.33% de los usuarios están algo de acuerdo con la atención recibida. Las dimensiones de esta variable son: organización funcional, equipamiento del servicio y capacidad de respuesta. Además, menciona varios factores involucrados en la gestión, cuyo propósito es fidelizar a los usuarios mediante su satisfacción.

Rocha et al. (2023) en Brasil mencionó que el sistema de salud es complejo ya que impactan directamente a la salud. La inversión en nuevas tecnologías, tratamientos y estrategias de gestión ayudará a mejorar la

calidad de gestión. Pires et al. (2022) indicó que la gestión implica tareas administrativas y recursos humanos, buscando la fidelización o calidad de atención a los usuarios. En Portugal, se estimó que los cambios en las unidades de salud son importantes para una atención de calidad directa al usuario, exigiendo cumplir con el paradigma de gestión, lo que resulta en la calidad y productividad de los servicios. Finalmente, Zamberlan et al. (2023) resaltó que la innovación es parte estratégica del desarrollo social.

En el enfoque conceptual de la fidelización de usuarios, Fabián et al. (2022) expresó que la fidelización del usuario surge siempre de la calidad de los servicios prestados. Esta calidad comprende cinco dimensiones: Equipamiento, fiabilidad (competencia del personal para brindar el servicio), capacidad de respuesta (habilidad para resolver problemas o situaciones imprevistas), seguridad (veracidad, cortesía, inteligencia y confiabilidad) y empatía. Rodríguez et al. (2022) manifestó que la fidelización influye en la evaluación de la calidad, determinada en gran medida por la satisfacción del usuario. La fidelización surge de la percepción del paciente, indicando si se han cumplido sus expectativas durante la interacción con el personal sanitario. Un nivel más alto de satisfacción del usuario con la institución sugiere una percepción mejorada de la calidad del servicio prestado. El proceso de satisfacción es multifacético e involucra cuatro elementos clave: características del usuario-paciente, del proveedor de servicios de salud, la interacción entre ambas partes y las condiciones institucionales. Finalmente, Valenzuela et al. (2023) consideró que el paciente evalúa la calidad técnica de la atención según su propio conocimiento o percepción; si está al tanto de la satisfacción, puede ofrecer información útil sobre las expectativas de atención y cómo mejorar los servicios de salud.

De acuerdo con la variable acciones gerenciales, Albuquerque et al. (2023) destacó que los procesos de gestión están conectados con la toma de decisiones y el entendimiento de los procesos laborales necesarios para la efectividad de las acciones. Repullo y Freire (2024) mencionó que las

acciones gerenciales son de vital importancia, ya que la ausencia de liderazgo político y una visión clara sobre la gobernanza del sistema de salud afectan nuestro entorno, reflejado tanto en el sector público como en el privado. No obstante, hay oportunidades de cambio motivadas por la necesidad de mejorar la operatividad y la sostenibilidad. Los sistemas de información y la digitalización pueden promover mejoras en los contratos de gestión. Saavedra y Plasencia (2022) analizó la coordinación de la información y la gestión clínica entre niveles de atención, explorando factores relacionados con el trabajo, la organización, la actitud hacia el trabajo y la interacción.

La dimensión organización funcional según Von Goethe (2023), la reducción de inversiones, que comenzó en 2008, aún no se ha recuperado, y la ausencia de organización por parte de los gestores se refleja en la actualidad. A pesar de contar con un plan de acción hasta 2023 por parte del ministerio de sanidad, sigue siendo insuficiente para lograr la transformación esperada. Repullo y Freire (2024), en España, menciona que en la atención primaria hay un déficit debido a la inestabilidad del personal por mala gestión, lo que conlleva a una falta de fidelización de los usuarios. Un 50% del personal es temporal, por lo que se recalca la importancia del nombramiento del personal. Se concluye que una buena organización logrará la fidelización de usuarios y cumplirá las expectativas de ambas partes. Segovia et al. (2022) mencionó que el personal de salud no está capacitado para una atención adecuada debido a la mala organización institucional. El 88.6% de la falta de personal se debe al presupuesto, lo que conlleva a una ineficiencia en la atención de salud y a la insatisfacción del usuario.

Del mismo modo, la dimensión capacidad de respuesta se ve influenciada por las acciones gerenciales. Por su parte, Bairros et al. (2023) declaró que la carencia de capacidad de respuesta por parte de los gestores es una preocupación para el entorno social, ya que no se logra alcanzar la satisfacción que todo paciente espera, teniendo en cuenta

varios desafíos. Asimismo, se debe considerar que esto permitirá cumplir las metas que involucran a toda institución. según Albuquerque et al. (2023) destacó la conexión de los procesos de gestión con la toma de decisiones y la efectividad laboral.

La dimensión de equipamiento del servicio es crucial. Albiol y Alarcón (2023) refirió que los avances tecnológicos tienen hoy en día una gran relevancia, ya que permiten mejorar aspectos importantes en salud. En los últimos años, estos avances han transformado nuestras vidas en diferentes aspectos, incluyendo el área de salud. En un mundo de constante evolución dentro del ámbito médico, se han fomentado diversas herramientas y soluciones tecnológicas. También mencionó que la tecnología tiene potencial para hacer un cambio en la gestión, mejorando la calidad de atención y fidelizando a los usuarios, fomentando la compartición segura de datos y garantizando la privacidad del paciente, de manera que los datos brindados sean protegidos y accesibles solo para los profesionales autorizados. Ballarta et al. (2023) enfatizó la necesidad de reformas innovadoras para beneficiar el bienestar de los profesionales de la salud y reducir la carga administrativa. Vandresen et al. (2022) señaló la escasez de tecnología y capacitación adecuada del personal en sistemas digitales.

En cuanto a la variable de fidelización, Arce et al. (2024) opinó que el sistema de salud es la unión de varios recursos y organizaciones necesarios para lograr los objetivos deseados en una institución, y que los usuarios se vean satisfechos para lograr la fidelización. Este estudio se realizó en Ica, Perú, teniendo en cuenta las dimensiones de fiabilidad, empatía y seguridad, logrando obtener resultados actuales para reflexionar y actuar frente a la problemática. Domínguez et al. (2022) declaró que la comunicación entre médico y paciente es fundamental para lograr una atención óptima. Saber escuchar y entender al paciente será una ventaja favorable para la institución, ya que su objetivo es la fidelización del paciente, promoviendo la continuidad de la atención. Esta habilidad clínica es valiosa para una atención primaria, fortaleciendo el vínculo con el

profesional y mejorando la salud de la población. Del Estal y Melián (2022) expresó que los profesionales que otorgaron más tiempo de atención a los pacientes lograron mayor satisfacción y, por ende, fidelización. Por su parte, Bolívar et al (2023) consideró que para lograr la fidelización se deben tener en cuenta los conocimientos en empatía.

En la dimensión de fiabilidad, Febres y Mercado (2020) refirió que para lograr una atención de calidad se deben cumplir ciertos estándares que la institución debe prestar. Para ello, el personal debe estar capacitado, logrando así la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta la fiabilidad como una dimensión importante que involucra la percepción de los usuarios. Becerra et al. (2020) encontró un alto porcentaje de insatisfacción, lo que destaca la importancia de esta dimensión. Tabar et al. (2023) destacó la relación entre el personal y la percepción de fiabilidad por parte del paciente

En cuanto a la dimensión de empatía, Caverro et al. (2022) reveló que las insatisfacciones y percepciones negativas demuestran deficiencias, lo cual podría afectar adversamente la calidad de vida y la salud. Por lo tanto, se necesitan políticas que disminuyan las disparidades socioeconómicas y mejoren la salud de los residentes. Es importante considerar ciertos patrones que conllevan a tener empatía por nuestro prójimo, viendo sus necesidades y carencias. Rodríguez et al. (2022) identificó elementos clave en el proceso de satisfacción del usuario, incluyendo la interacción médico-paciente. Aminingsihe et al. (2023) destacó cómo el gobierno indonesio logró la satisfacción de los usuarios mediante una buena organización y gestión, promoviendo la empatía y el trato adecuado hacia los pacientes. Finalmente, en la dimensión de seguridad, Paes et al. (2021) declaró que la administración, se refleja en una variedad de prácticas, condiciones y situaciones que abarcan el trabajo y la vida de los usuarios y empleados de los servicios de salud. La reflexión está basada en estudios y conocimientos de nuevos modelos de gestión utilizando herramientas tecnológicas y la participación de usuarios, gerentes y personal, lo que

puede dar lugar a mejoras en la atención y cambiar la percepción de los usuarios, elevando su preferencia y logrando una mejor conexión en el entorno. Según las estadísticas, se puede detectar la constante preocupación por el cambio y la innovación, buscando la mejora en la atención a los usuarios. La falta de organización, capacidad de respuesta del personal, equipamientos en los servicios, empatía, seguridad y fiabilidad resultan en la disminución de usuarios. Por ello, es importante tener en cuenta las acciones gerenciales que se deben mejorar.

Becerra et al. (2020) resaltó que la capacidad de respuesta y seguridad resultaron en el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos (35.6% y 38.3%, respectivamente), en contraste con un 53.64% de satisfacción en relación con la capacidad de respuesta, por su parte Valenzuela et al. (2023) consideró que el paciente evalúa la calidad técnica de la atención según su propio conocimiento o percepción; si está al tanto de la satisfacción, puede ofrecer información útil sobre las expectativas de atención y cómo mejorar los servicios de salud.

La reflexión se basa en estudios y conocimientos sobre nuevos modelos de gestión que emplean herramientas tecnológicas y fomentan la participación de usuarios, gerentes y personal. Estas estrategias pueden mejorar la atención, lo que a su vez transforma la percepción de los usuarios, aumenta su preferencia y fortalece la conexión en el entorno. Las estadísticas revelan una constante preocupación por el cambio y la innovación, buscando siempre mejorar la atención al usuario. Asimismo, se puede deducir que la falta de estrategias, conocimientos o ideas innovadoras en la gerencia, sumada a la carencia de capacitación del personal, tecnología insuficiente y una gestión deficiente en marketing, contribuyen a una falta de fidelización de los usuarios.

Contando con la hipótesis general: Existe relación significativa entre las acciones gerenciales y la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos 2024. Asimismo, con las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la organización funcional y la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos 2024. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos 2024. Existe relación significativa entre el equipamiento del servicio y fidelización de usuarios que acuden al Centro Médico Chorrillos 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación se clasifica como básica, según Carhuacho et al. (2019), quien definió el tipo de investigación por los pasos específicos que el investigador debe seguir en su estudio, así como las técnicas y métodos que puede emplear en su desarrollo. Abarca una visión integral del proceso metodológico de las investigaciones. Hurtado (2015) propuso varios tipos de investigación: exploratoria, descriptiva, comparativa, predictiva, analítica, proyectiva, interactiva y confirmatoria, todos los cuales son relevantes para este estudio no experimental. El enfoque de esta investigación es cuantitativo, según Bernal (2010), lo que implica observar y recopilar datos numéricos y estadísticos sobre las acciones gerenciales y la fidelización de usuarios en el centro médico, con el fin de verificar la hipótesis planteada.

El diseño de investigación es no experimental, correlacional según Muñoz (2015), lo cual implica la recopilación de datos sin manipulación de variables. Este diseño es recomendable cuando se dispone de suficiente información objetiva para validar las hipótesis formuladas y abordar adecuadamente el problema de investigación.

En cuanto a la variable de acciones gerenciales, Gómez et al. (2022) mencionó que incluye dimensiones como la organización funcional, el equipamiento del servicio y la capacidad de respuesta. Rocha et al. (2023) destacó la importancia de la inversión en nuevas tecnologías y estrategias en el sistema de salud. Pires et al. (2022) indicó que la gestión implica tareas administrativas y recursos humanos para beneficiar a los usuarios.

La dimensión organización funcional, según Von Goethe (2023), resaltó la ausencia de organización por parte de los gestores en la actualidad. Zamberlan et al. (2023) subrayó la importancia de la innovación para el desarrollo social. Repullo & Freire (2024) mencionó que las acciones gerenciales son vitales, especialmente en contextos donde falta liderazgo

político claro y visión sobre la gobernanza del sistema de salud. La dimensión de capacidad de respuesta en las acciones gerenciales. Albuquerque et al. (2023) destacó la conexión de los procesos de gestión con la toma de decisiones y la efectividad laboral, mientras que Saavedra & Plasencia (2022) analizó la coordinación de la información y la gestión clínica entre niveles de atención. En cuanto a la dimensión de equipamiento del servicio, Albiol & Alarcón (2023) mencionó la relevancia de los avances tecnológicos para mejorar aspectos críticos de la salud. Ballarta et al. (2023) enfatizó la necesidad de reformas innovadoras para beneficiar el bienestar de los profesionales de la salud y reducir la carga administrativa. Vandresen et al. (2022) señaló la escasez de tecnología y capacitación adecuada del personal en sistemas digitales.

En la variable de fidelización de usuarios, Fabián et al. (2022) identificó dimensiones clave como la fiabilidad, empatía y seguridad. Arce et al. (2024) destacó la importancia de que los usuarios estén satisfechos mediante una gestión efectiva y organizada. Domínguez et al. (2022) resaltó la comunicación médico-paciente como fundamental para la atención óptima.

En la dimensión de fiabilidad, Febres & Mercado (2020) mencionó la necesidad de personal capacitado para alcanzar la satisfacción del usuario. Becerra et al. (2020) encontró un alto porcentaje de insatisfacción, lo que destaca la importancia de esta dimensión. Tabar et al. (2023) destacó la relación entre el personal y la percepción de fiabilidad por parte del paciente.

En relación con la dimensión de empatía, Cavero et al. (2022) subrayó la importancia de comprender las necesidades y carencias del paciente, especialmente en contextos económicos desfavorables. Rodríguez et al. (2022) identificó elementos clave en el proceso de satisfacción del usuario, incluyendo la interacción médico-paciente. Aminingsih et al. (2023) destacó cómo el gobierno indonesio logró la satisfacción de los usuarios mediante

una buena organización y gestión, promoviendo la empatía y el trato adecuado hacia los pacientes.

Se concluye con la dimensión seguridad. Paes et al. (2021) indicó que en la administración se ve involucrado los profesionales de la salud brindando calidad y seguridad para lograr la confianza por parte de los pacientes y así lograr la fidelización de los usuarios.

Bolívar et al. (2023) mencionó que para lograr la fidelización se debe tener en cuenta los conocimientos para la atención primaria. Valenzuela et al. (2023) consideró que el paciente evalúa la calidad técnica de la atención según su propio conocimiento o percepción; si está al tanto de la satisfacción, puede ofrecer información útil sobre las expectativas de atención y cómo mejorar los servicios de salud.

La población se conformó por pacientes que acudieron frecuentemente desde el año 2021 hasta mayo de 2024. Según Requena (2019), mencionó que la población es un grupo de elementos a examinar, los cuales pueden ser objetos o individuos que comparten características comunes en un periodo de tiempo. La muestra se seleccionó de entre 110 usuarios que acudieron al Centro Médico Chorrillos. Según Sánchez et al. (2020), esta muestra será constituida por un grupo pequeño de la población de estudio.

Los criterios de inclusión fueron, los usuarios entre 18 y 70 años, usuarios con lucidez mental y disposición de tiempo para responder las preguntas. Los criterios de exclusión fueron los usuarios mayores de 70 años y menores de 18 años, usuarios con discapacidad mental y usuarios con falta de tiempo para responder las preguntas.

La técnica del estudio es correlacional mediante una encuesta y el instrumento de recolección de datos a utilizar será el cuestionario. Según López & Fachelli (2015), la encuesta se estructura con preguntas específicas y respuestas cerradas, limitando la libertad del entrevistado, quien solo puede elegir entre las opciones de respuesta proporcionadas. El cuestionario constará de 40 preguntas distribuidas en cada una de las

dimensiones. Según Hernández et al. (2018), el instrumento es una herramienta manipulada por el investigador para recolectar información de la muestra.

El coeficiente alfa de Cronbach para las acciones gerenciales fue de 0.893, siendo la confiabilidad buena y coherente en las preguntas formuladas. Asimismo, el coeficiente alfa de Cron Bach para la fidelización de usuarios fue de 0.880, también demostrando un nivel de confiabilidad satisfactorio. Ambas variables contienen 10 elementos y superan el umbral de 0.80, lo cual sugiere que las preguntas formuladas miden de manera coherente las variables de acciones gerenciales y fidelización de usuarios. Esta alta fiabilidad respalda que el instrumento utilizado en la prueba piloto es adecuado para evaluar las variables mencionadas.

Tabla 1

Alfa de Cronbach para la prueba piloto

Variable	Dimensión	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
1	Acciones gerenciales	0.893	10
2	Fidelización de usuarios	0.880	10

Nota. Resultados de la prueba piloto de la fuente: IBM Statistics ©

Mediante la presente tabla 1, se puede destacar que existe una consistencia confiable de contenido, metodológica y estadística. Por lo tanto, podemos afirmar que los cuestionarios realizados con las preguntas respectivas son confiables para realizar el presente estudio de investigación, ya que contamos con resultados mayores a 0.880. Según el autor George y Mallery, este resultado es bueno.

Tabla 2*Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach*

Valor del coeficiente	Nivel de confiabilidad
➤ 0.90	Excelente
➤ 0.80-0.90	Bueno
➤ 0.70-0.80	Aceptable
➤ 0.60-0.70	Cuestionable
< 0.50	inaceptable

Nota: El presente rango fuente por George y mallery (2003)

Los métodos para el análisis de datos, según Valderrama (2020), refiere que el análisis implica la recopilación de datos mediante una técnica adecuada que facilita una revisión detallada y una representación precisa. Por su parte, Sánchez et al. (2018) redactó que el proceso en el cual se examinan tablas y gráficos conlleva a la determinación de las variables de la estadística inferencial. Bernal (2010) sostuvo que la verificación de la hipótesis es uno de los procesos más importantes, ya que el análisis estadístico es crucial para su confirmación. El estudio empleó la estadística inferencial, en la cual el resultado se analizó mediante métodos estadísticos descriptivos.

Finalmente, Mayorga (2022) mencionó que el coeficiente Rho de Spearman varía de -1 a 1. Si es 0, la relación es nula; cuanto más se acerca al valor ± 1 , mayor es la correlación. Si el Rho es positivo, significa una relación directa; sin embargo, si el resultado es negativo, la relación sería inversa.

Tabla 3*Rango de relación para interpretar Rho de Spearman*

Rho de Spearman	Grado de Relación
<i>0</i>	<i>Relación nula</i>
+ - <i>0.000 - 0.19....</i>	<i>Relación muy baja</i>
+ - <i>0.200 – 0.39....</i>	<i>Relación baja</i>
+ - <i>0.400 – 0.59....</i>	<i>Relación moderada</i>
+ - <i>0.600 – 0.79....</i>	<i>Relación alta</i>
+ - <i>0.800 – 0.99....</i>	<i>Relación muy alta</i>
+ - <i>1</i>	<i>Relación perfecta</i>

Nota: Fuente Mayorga, L.A (2022) manual de Metodología de la Investigación

Aspectos éticos, la Declaración de Helsinki de 1964, en el marco de la profesión médica, intentaba mostrar la autodisciplina en el ámbito ético de la investigación. El Código de Núremberg (1947) se expresó para juzgar a los médicos que participaron en diversos experimentos desfavorables para las personas. Hoy en día, la ética se considera favorable no solo para juzgar criminales, sino también para guiar la práctica médica y de investigación.

Urosa (2017) declaró que el consentimiento informado es un proceso en el que el paciente, como sujeto de investigación, acepta libremente participar. Es esencial que el paciente haya sido adecuadamente informado, con el fin de asegurar una aceptación voluntaria luego de recibir toda la información necesaria. Para ello se tuvo que aplicar instrumentos como pedir permiso a la institución donde se realizó las encuestas con los documentos correspondientes todo ello elaborado mediante el código de ética. Apa 7.

III. RESULTADOS

A continuación, se redactan los resultados descriptivos de la variable 1 acciones gerenciales.

Tabla 4

Nivel de acciones gerenciales chorrillos 2024

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Nota.
V1 Acciones gerenciales	Bajo	33	30.1%	
	Regular	50	45.4%	
	Alto	27	24.5%	
	Total	110	100%	

Resultados que se obtuvo por los encuestados. datos que se han obtenido mediante las encuestas realizadas en esta investigación, junio 2024

En la Tabla 4, se evidencian los niveles de la variable, acciones gerenciales recibidos de la muestra de 110 usuarios que acudieron al Centro Médico de Chorrillos durante el periodo de abril a junio de 2024. Los resultados muestran que la mayoría se encuentra en el nivel regular de la variable "acciones gerenciales" con un 45.4% del total de las respuestas. El nivel bajo comprende un 30.1%, y el nivel alto un 24.5%.

Cabe resaltar que el nivel regular, con más del 45%, confirma que la gerencia debe evaluar su organización y planificación para lograr la fidelización de los usuarios. Por otra parte, el 30% de las respuestas indican un bajo nivel de acciones gerenciales, lo que significa que existe una cantidad significativa de usuarios insatisfechos con la gestión actual. A diferencia del nivel alto, podemos destacar que el 24.5% de los usuarios están satisfechos con las acciones gerenciales, lo cual puede ser útil para mejorar los niveles regular y bajo.

Tabla 5

Nivel de fidelización de usuarios del centro médico chorrillos, 2024

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
V2 Fidelización de usuarios	Bajo	33	30.1%
	Regular	47	42.7%
	Alto	30	27.2%
	Total	110	100%

Nota. niveles de barrera recibidos por los encuestados. datos que se han obtenido mediante las encuestas realizadas en esta investigación, junio 2024

En la tabla 5, se evidencian los niveles de la variable fidelización de usuarios obtenidos de la muestra de 110 usuarios que acudieron al centro médico de Chorrillos durante el periodo de abril a junio de 2024. La mayoría de los usuarios encuestados se encuentran en el nivel regular de fidelización, con un 42.7%. Le sigue el nivel bajo con un 30.1% y el nivel alto con un 27.2%.

El nivel regular, con un 42.7%, muestra que hay oportunidad para lograr que este porcentaje de usuarios pueda llegar a un nivel alto; para ello, se deben considerar todas las pautas dentro del cuestionario de fidelización. Con un 30%, indica que estos no están satisfechos con los servicios de salud que reciben o perciben. Finalmente, la ventaja de tener un nivel alto con un 27.2% es una fortaleza para la institución, ya que estos usuarios perciben un alto valor en la atención que reciben, lo cual favorecerá la mejora continua en el aspecto de fidelización de usuario

A continuación, los resultados inferenciales realizadas mediante la prueba de correlación de mayor frecuencia que se dio mediante los datos no paramétricos Rho Spearman, esta prueba es de gran utilidad para tener una correlación entre variables cuantitativas.

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre acciones gerenciales y fidelización de usuarios en el centro médico chorrillos 2024.

Ha: Existe relación significativa entre acciones gerenciales y fidelización de usuarios en el centro médico chorrillos 2024.

Tabla 6

Correlación entre la variable acciones gerenciales y fidelización.

		Fidelización de usuarios	
Rho de Spearman	Acciones gerenciales	Coefficiente de correlación Sig. Bilateral	0.947
		N	<.001
			110

Nota: nivel 0.01 (bilateral) fuente IBM SPSS Statistics ®

La tabla presentada muestra un nivel muy alto de 0.947 entre las acciones gerenciales y la fidelización de usuarios. Esto significa que, a medida que la percepción de las acciones gerenciales mejora de manera eficaz, la fidelización será una realidad. La significancia bilateral es < 0. 001, por lo tanto, la correlación es significativa. Finalmente, la N, que representa el tamaño de la muestra, es de 110 usuarios. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre organización funcional y fidelización de usuarios en el centro médico chorrillos 2024.

Ha: Existe relación significativa entre organización funcional y fidelización de usuarios en el centro médico chorrillos 2024.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión organización funcional y fidelización.

			Fidelización de usuarios
Rho de Spearman	D.1 Organización funcional	Coefficiente de correlación Sig. Bilateral N	0.778 <.001 110

Nota: nivel 0.01 (bilateral) fuente IBM SPSS Statistics. ®

Donde se muestra un coeficiente de correlación de 0.778 lo que significa un nivel alto mientras la significancia de $< .001$. lo que indica que la correlación es significativa entre la dimensión 1 organización funcional y fidelización de usuarios, donde que a medida que la organización funcional mejore la fidelización de los usuarios aumentara, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre capacidad de respuesta y fidelización de usuarios en el centro médico chorrillos 2024.

Ha: Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y fidelización de usuarios en el centro médico chorrillos 2024.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y fidelización.

			Fidelización de usuarios
Rho de Spearman	D.2 Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación Sig. Bilateral N	0.769 <.001 110

Nota: nivel 0.01 (bilateral) fuente IBM SPSS Statistics. ®

La correlación entre la capacidad de respuesta y la fidelización de usuarios es de 0.769, lo que indica un nivel alto. Esto significa que, si existe una capacidad de respuesta favorable por parte de la gerencia y del personal que labora. Un coeficiente cercano a 1 indica que a medida que la capacidad de respuesta mejora, la fidelización aumenta.

Asimismo, la significancia bilateral (sig.) es < 0.001 , lo que significa que la correlación es significativa. El tamaño de la muestra (N) es de 110 usuarios. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre equipamientos de servicio y fidelización de usuarios en el centro médico chorrillos 2024.

Ha: Existe relación significativa entre equipamiento de servicio y fidelización de usuarios en el centro médico chorrillos 2024.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión equipamiento de servicio y fidelización.

		Fidelización de usuarios	
Rho de Spearman	D.3 Equipamiento de servicio	Coefficiente de correlación Sig. Bilateral N	0.897 <.001 110

Nota: Correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral) fuente IBM SPSS Statistics. ®

El coeficiente de correlación entre el equipamiento de servicios y la fidelización de usuarios tiene un valor de 0.897, lo que indica un nivel muy alto. La significancia bilateral es < 0.001 , lo que indica que la correlación es significativa. El número de casos (N) es de 110 usuarios, lo que valida el resultado. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

Dentro del objetivo general se pudo deducir que acciones gerenciales y fidelización de usuarios tiene un coeficiente de correlación muy alto de 0.947, obteniendo una significancia de < 0.001 indicando una correlación muy alta entre las variables.

Se tuvo en cuenta que las acciones gerenciales, mediante prácticas y toma de decisiones, conllevarán al aumento de la fidelización de los usuarios, concluyendo que una gestión efectiva no solo se reflejará dentro de la organización, sino que también mejorará la retención de los usuarios y logrará la fidelización. Se pudo deducir que las acciones gerenciales cumplen un papel importante para fidelizar a los usuarios.

De manera similar, Fabián et al. (2022) mostró una correlación moderada de $Rho = 0.358$ entre calidad de atención y grado de satisfacción. Aunque menor que el coeficiente encontrado en el primer estudio, también es significativo ($p < 0.05$), en resumen, tanto el estudio del objetivo general como el de Fabián ofrecen perspectivas valiosas sobre cómo las variables acciones gerenciales y la calidad de atención están relacionadas con la satisfacción y fidelización de usuarios.

Así mismo, Domínguez et al. (2022) se centró en la relación médico-paciente y siendo el resultado significativo ($p < 0.005$) entre una comunicación deficiente y una baja satisfacción del usuario. Este hallazgo subraya que, independientemente de la gestión organizacional, la calidad de la interacción interpersonal entre médico y paciente es de importancia para lograr la fidelización. Mientras que el estudio del objetivo general se enfocó en cómo las acciones gerenciales afectan directamente la fidelización de los usuarios, Domínguez se centró en la calidad de la comunicación médico-paciente. Ambos estudios destacan áreas clave que pueden influir en la experiencia del usuario y dar como resultado la fidelización.

A diferencia Del Estal & Melián (2022) encontró una correlación negativa significativa de $r = -0.62$ ($p = 0.00$) entre las acciones gerenciales y el tiempo de atención, así como

la satisfacción de los usuarios. Una correlación negativa implica que, a medida que aumenta el tiempo de atención, la satisfacción de los usuarios disminuye. Este resultado subraya la importancia de una gestión eficiente que no solo maneje adecuadamente el tiempo de atención, sino que también garantice una experiencia satisfactoria para los usuarios. Mientras que el estudio del objetivo general destaca una correlación positiva entre acciones gerenciales y fidelización de usuarios, sugiriendo que una gestión efectiva mejora la retención de usuarios, De Estal García encuentra una correlación negativa entre acciones gerenciales, tiempo de atención y satisfacción del usuario. Esto muestra que diferentes aspectos de las acciones gerenciales pueden tener efectos opuestos en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

En el objetivo específico 1, se analizó la organización funcional en relación a la fidelización de usuarios. Se encontró un coeficiente de correlación alta con un resultado de 0.778, siendo su significancia de < 0.001 . Esto indica una correlación significativa entre las dimensiones organización funcional y fidelización de usuarios. La significancia de esta correlación dentro de las estrategias que mejoran la organización funcional está asociada a la fidelización de usuarios. Invertir en una organización estructurada y eficiente permitirá alcanzar la retención y lealtad de los usuarios, teniendo como finalidad la fidelización.

Al igual que, Rey et al. (2022) en Cuba destacaron que la satisfacción del usuario en la atención médica está estrechamente relacionada con varios aspectos organizativos, como la estabilidad del médico, el personal capacitado y la orientación al usuario. Se encontró una correlación bilateral significativa (nivel 0.01), lo que indica que todas estas dimensiones están interrelacionadas y contribuyen a una atención de calidad que impacta positivamente en la satisfacción del usuario. En resumen, la combinación de estos enfoques ofrece una visión integral sobre cómo la organización y la gestión eficiente en los servicios de salud son fundamentales para mejorar la experiencia del usuario y promover su fidelización.

Asimismo, el autor Real (2023) en Paraguay encontró una correlación altamente significativa entre la organización y la satisfacción de usuarios con un valor de $p < 0.0001$. En el estudio del objetivo específico 1, la correlación es alta (0.778) y significativa (< 0.001), mientras que, en el estudio de Real, la correlación es altamente significativa ($p < 0.0001$). Esto refuerza la idea de que la organización y planificación efectivas son fundamentales para mejorar la experiencia del usuario. Ambos resaltan la importancia de una estructura organizativa eficiente y bien planificada para mejorar la experiencia del usuario y fomentar la lealtad.

De manera opuesta Aminingsiha et al. (2023) analizó la satisfacción del usuario, encontrando un coeficiente de 0.173, lo que indica un nivel bajo de satisfacción. Además, la confianza y calidad de la satisfacción del usuario presentaron un coeficiente de 0.315 y un efecto indirecto de 0.086, concluyendo que una gestión u organización deficiente resulta en insatisfacción de los usuarios. El estudio del objetivo específico 1 muestra una correlación alta (0.778) y significativa (< 0.001) entre la organización funcional y la fidelización de usuarios, mientras que Aminingsiha (2023) encontró una correlación baja (0.173) en satisfacción del usuario debido a una organización deficiente. Ambos estudios coinciden en la importancia de una organización eficiente para la satisfacción del usuario, aunque sus resultados difieren en el nivel de correlación encontrado. El objetivo específico 1 sugiere que las estrategias deben centrarse en una organización bien estructurada para mejorar la fidelización. Asimismo destaca la importancia de mejorar la gestión y organización para aumentar la satisfacción del usuario, lo cual es un paso crucial para la fidelización.

El estudio del objetivo específico 2 se encontró una correlación alta (0.769) y significativa (< 0.001) entre la dimensión capacidad de respuesta y la fidelización de usuarios. Similar a Rodríguez (2022), quien también halló una asociación significativa ($p < 0.005$) de la misma dimensión. El objetivo específico 2 sugiere que mejorar la capacidad de respuesta en general puede aumentar significativamente la satisfacción y fidelización. Rodríguez enfatiza la importancia de mejorar el trato al usuario como una

parte clave de la capacidad de respuesta para lograr una mayor satisfacción y fidelización.

Así también, Por su parte Sosa et al. (2023) en Paraguay, según sus hallazgos, la capacidad de respuesta tiene una asociación significativa con la satisfacción del usuario, con una correlación de ($p < 0.05$). Así mismo, muchos pacientes están insatisfechos con la atención recibida. Ambos estudios confirman la relevancia de la capacidad de respuesta en la fidelización de usuarios.

Finalmente, Arce et al. (2024) también estudió la relación entre la dimensión antes mencionada del cual obtuvo una correlación moderada. La relación mediante Rho de Spearman fue 0.8590 con una significancia de $p < 0.05$, a diferencia de del objetivo 2 que obtuvo una correlación alta y de significancia (< 0.001).

El objetivo específico 3, dimensión de equipamiento de servicios en relación a la fidelización de usuarios, se encontró un coeficiente de correlación de 0.897, lo cual indica una correlación muy alta. La significancia bilateral es < 0.001 , lo que sugiere que existe una fuerte relación entre el estado y calidad del equipamiento de servicios y la fidelización de los usuarios. Estos resultados subrayan la importancia de invertir en la mejora y actualización del equipamiento de servicios, así como en la capacitación del personal para el uso adecuado de nuevas tecnologías. Una inversión en estas áreas no solo mejorará la satisfacción de los usuarios, sino que también incrementará su fidelización.

De manera similar, Chatterjee et al. (2023) en Cuba también destacaron la importancia de los equipamientos y la tecnología para mantener la competitividad en un mundo globalizado. Sus resultados fueron significativos con un valor de ($p < 0.05$), lo que resalta la relevancia de la tecnología y los equipamientos en la satisfacción y fidelización de los usuarios. El análisis de la dimensión de equipamiento de servicios muestra una correlación muy alta y significativa entre el equipamiento y la fidelización, mientras que Chatterjee subraya la relevancia de la tecnología para mantener la competitividad. Estos

hallazgos sugieren que invertir en equipamiento y tecnología, así como en la capacitación del personal, es esencial para mejorar la satisfacción y fidelización de los usuarios, asegurando a la vez la competitividad en un mercado globalizado.

Bajo la misma línea, Barriga et al. (2022) también destacó la implementación de tecnología como clave para lograr la fidelización de usuarios, obteniendo resultados estadísticamente significativos ($p < 0.05$). Concluyeron que la tecnología está estrechamente relacionada con la fidelización de usuarios, siendo indispensable contar con tecnologías y equipamientos que mejoren la atención de los usuarios. Comparando ambos estudios, se observa una concordancia en la importancia del equipamiento y la tecnología en la fidelización de usuarios. Mientras que el estudio principal encontró una correlación muy alta (0.897), Barriga et al. también demostraron una relación significativa, reforzando la necesidad de invertir en estos aspectos para mejorar la satisfacción y fidelización de los usuarios. Esta alineación en los resultados sugiere que las estrategias de mejora en equipamiento y tecnología son fundamentales para mantener y aumentar la fidelización en entornos de atención médica.

Finalmente, Penpokai et al. (2023) también destacaron la importancia de adquirir nueva tecnología como un factor mediador del personal, obteniendo resultados significativos ($p < 0.01$). Encontraron que la correlación de la implementación de nuevas tecnologías beneficia a los usuarios y contribuye significativamente a la fidelización. Ambos estudios coinciden en la importancia crucial del equipamiento de servicios y la tecnología para mejorar la fidelización de los usuarios. Mientras que el análisis principal encontró una correlación muy alta (0.897), Penpokai et al. también demostraron una relación significativa ($p < 0.01$). Estos resultados indican que las inversiones en equipamiento y tecnología no solo son necesarias para mejorar la satisfacción del usuario, sino que también son vitales para incrementar su fidelización. La capacitación del personal para el uso de nuevas tecnologías es igualmente importante, asegurando que los usuarios reciban un servicio de alta calidad y se mantengan leales a la organización.

V. CONCLUSIONES

Las variables acciones gerenciales y fidelización de usuarios obtuvo como resultado en Rho de Spearman, con un nivel de (0.947), mientras la significancia de $<.001$. Se pudo deducir que existe una correlación significativa entre las variables acciones gerenciales y fidelización de usuarios. Por lo tanto, se debe considerar las diversas dimensiones que se pueden aplicar dentro de una institución para así alcanzar los objetivos deseados como lo es la fidelización.

Cabe resaltar la dimensión organización funcional y fidelización de usuarios se obtuvo una correlación alta de 0.778, siendo significativa $<.001$. del cual existe una correlación significativa.

La dimensión capacidad de respuesta y fidelización de usuarios se mostró un coeficiente de correlación alta de 0.769 con una significancia de $<.001$. se llegó a deducir que existe una correlación significativa entre capacidad de respuesta y fidelización de usuarios.

Finalmente, la dimensión equipamiento de servicio y fidelización donde se mostró un coeficiente de correlación muy alta de 0.897, con la significancia de $<.001$. deduciendo que si existe una correlación significativa entre la dimensión equipamiento de servicio y fidelización de usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

Según el estudio de identificación de la problemática en acciones gerenciales, se recomienda y propone trabajar en la atención del paciente, para lo cual se mencionan las siguientes acciones:

Según Gómez (2022), se menciona la importancia de capacitar al personal y reorganizar el sistema de información hacia los usuarios. Por lo tanto, se recomienda que la gerencia capacite al personal para que pueda brindar una mejor atención a los usuarios, trabajando con especialistas médicos, como psicólogos, para elaborar charlas y conferencias en coordinación con los dirigentes comunales sobre temas necesarios. Ejemplos incluyen asesoría psicológica para adolescentes y madres jóvenes, entre otros temas de interés, con el fin de captar a los pacientes. Además, mediante el personal de administración, se puede lograr la creación de módulos de salud (atención de técnica enfermera) en los asentamientos humanos, previa coordinación con los dirigentes. En estos módulos se programarán atenciones promocionales mediante rotación de turnos, según la disponibilidad y permanencia de los pacientes en su domicilio.

Organización funcional: Por parte de la gerencia, se debe estudiar la actitud e identificación de los profesionales con el compromiso hacia la institución, para que puedan brindar una atención de calidad a los usuarios (Del Estal & Melián, 2022).

En capacidad de respuesta: Se recomienda al personal en general mantener un diálogo abierto y un buen trato hacia los pacientes, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, y presentación ya que ellos son la imagen de la institución. Esto es crucial para alcanzar la confianza de los usuarios (Fabián et al., 2022).

La implementación de equipamientos y tecnología por parte de la gerencia sería ideal, acorde a las necesidades básicas. Por ejemplo, implementar sistemas que ayuden a mejorar la atención, ya que la distancia es un factor crítico. Se sugiere una evaluación continua de los pacientes mediante tele consulta, lo cual permitirá el seguimiento en su tratamiento y así alcanzar la satisfacción de los usuarios (Aguilar et al., 2022).

REFERENCIAS

- Albiol-Perarnau, M., & Alarcón Belmonte, I. (2024). Blockchain en salud: Transformando la seguridad y la gestión de datos clínicos. *Atención Primaria*, 56(5), 102848. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2023.102848>
- Albuquerque, I. M. N., Cunha, I. C. K. O., Ribeiro, M. A., Silveira, N. C., & Nascimento, A. B. O. D. (2023). Gerenciamento na Estratégia Saúde da Família: Processo de validação para avaliação de competências. *Acta Paulista de Enfermagem*, 36, eAPE00532. <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2023AO00532>
- Aminingsih, P., Khatibi, A., & Azam, S. M. F. (2023). The Social Health Insurance (BPJS) Patient Satisfaction at Hermina Daan Mogot and Pasar Minggu Hospitals, Indonesia. *International Journal of Professional Business Review*, 8(3), e0396. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i3.396>
- Arce, M., & Aliaga, R. (2023). Quality of care and user satisfaction in an Emergency Service of a Social Security Hospital. *Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social*. *Acta Med Peru*. 2023; 40(4): 308-13. doi: <https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>
- Arias, J. (2020). *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA* (Primera Edición). Enfoques.
- Astudillo, C., Piñero Martín, M. L., Vanga Arvelo, M. G., Montilla Pacheco, A. D. J., & Rojas Once, M. C. (2022). Acción gerencial ante un escenario de transformación universitaria. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 26(1), 89-115. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v26i1.1609>
- Bairros Da Silva, L., Oliveira Sousa, M. H., & Íñiguez-Rueda, L. (2023). Gestión de centros de atención primaria de salud: Una revisión integradora. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(103), 1085-1101. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.11>
- Ballart, X., Ferraioli, F., & Iruela, A. (2023). Carga administrativa, motivación y bienestar entre médicos de atención primaria. Comparación entre modelos de

gestión. *Gaceta Sanitaria*, 37, 102306.
<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2023.102306>

Barriga-Chambi, F., Ccami-Bernal, F., Alarcón-Casazuela, A. L., Copa-Uscamayta, J., Yauri-Mamani, J., Oporto-Arenas, B., & Quispe-Juli, C. U. (2022). Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telesalud de un hospital de Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 415-424. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.394.11287>

Becerra-Canales, B., Pecho-Chavez, L., & Gómez-León, M. (2020). SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN ESTABLECIMIENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165-170. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. *Colombis*, 320.

Bolíbar Ribas, B., Llobera-Cànaves, J., García-Ortiz, L., Bellón, J.-Á., Ramos, R., García-Campayo, J., Sánchez-Pérez, Á., Clavería, A., Martínez, V., Vicens, E., Minué, C., Gil-Guillen, V., Berenguera, A., & Moleras-Serra, A. (2023). La Red de Investigación en Actividades Preventivas y Promoción de la Salud (redIAPP): Una red de referencia e impulsora de la investigación en atención primaria. *Atención Primaria*, 55(11), 102694. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2023.102694>

Brançalion, F. N. M., & Lima, A. F. C. (2022). Gestão baseada em processos visando à melhoria dos resultados assistenciais e financeiros em Saúde. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 56, e20210333. <https://doi.org/10.1590/1980-220x-reeusp-2021-0333pt>

Camacho-Cuya, M., Meneses-Claudio, B., & Zarate-Ruiz, G. (2023). Imagen corporativa y fidelización del nivel primaria de una institución educativa de Chilca, 2022. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias*, 2, 480. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023480>

Cavero, V., Hernández-Vásquez, A., Miranda, J. J., Alata, P., Alegre, M., & Diez-Canseco, F. (2022). Satisfacción y percepciones sobre aspectos de la ciudad que afectan la salud, por nivel socioeconómico, 2010-2019, en Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*,

39(1), 83-90. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.391.9888>

Chatterjee, S., Chaudhuri, R., Grandhi, B., & Galati, A. (2023). Evolution of strategy for global value creation in MNEs: Role of knowledge management, technology adoption, and financial investment. *Journal of International Management*, 29(5), 101057. <https://doi.org/10.1016/j.intman.2023.101057>

Del Estal García, M. C., & Melián González, S. (2022). Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. *Atención Primaria*, 54(4), 102281. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2022.102281>

Domínguez-Samamés, R., Romero-Albino, Z., & Cuba-Fuentes, M. S. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Médica Herediana*, 33(1), 35-40. <https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4166>

Espinoza-Portilla, E., Henríquez-Suárez, M., & Henríquez-Ayin, F. (2022). Desafíos para la gestión de la infodemia en salud en tiempos de COVID-19. *ACTA MEDICA PERUANA*, 39(2). <https://doi.org/10.35663/amp.2022.392.2332>

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

Gómez Mendoza, M. J., Jaramillo Montaña, F. M., Estrella Gaibor, C. E., & Núñez Gamboa, J. J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>

Guerra, S., Martelli, P. J. D. L., Dubeux, L. S., Marques, P., & Samico, I. C. (2022). Coordenação da gestão clínica entre níveis: A perspectiva de médicos da atenção primária e especializada na cidade do Recife, Pernambuco, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 38(5), e00262921. <https://doi.org/10.1590/0102-311xpt262921>

Guilabert, M., Sánchez-García, A., Asencio, A., Marrades, F., García, M., & Mira, J.

- J. (2024). Retos y estrategias para recuperar y dinamizar la atención primaria. Metodología DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades)-CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar) en un departamento de salud. *Atención Primaria*, 56(3), 102809. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2023.102809>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Colección Digital · Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta · Biblioteca Digital*. <https://bibliotecadigital.uce.edu.ec/s/L-D/item/793#?c=&m=&s=&cv=>
- Kotler, p., Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing Decimoprimer edición PEARSON EDUCACIÓN, México, 2013 ISBN: 978-607-32-1722-4 Área: Administración y economía. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/mod_resource/content
- Lima, E. C., Santos, J. L. G. D., Balsanelli, A. P., Camargo, R. A. A. D., Maximiano, A. M. M., Silva, J. N. D., & Bernardes, A. (2023). Gestão compartilhada em serviços de pronto atendimento: Estudo de métodos mistos. *Acta Paulista de Enfermagem*, 36, eAPE01483. <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2023AO014833>
- Mir-Tabar, A., Pardo-Herrera, L., Goñi-Blanco, A., Martínez-Rodríguez, M., & Goñi-Viguria, R. (2024). Satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en una Unidad de Cuidados Intensivos medida a través de la escala Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale (NICSS). *Enfermería Intensiva*, 35(3), 201-212. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2023.10.004>
- Montesuma, Charcopa, K.E. (2021) (2021). Caracterización del Sistema de Gestión de Calidad Basada en el Cumplimiento de Normas Nacionales de Salud en el Piso de Ginecología del Hospital General Sur Delfina Torres de Concha. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>
- Muñoz, C (2015) ciencias sociales metodología de la investigación.D.R. © Oxford University Press México, S.A. de C.V.Av. Insurgentes Sur 1602, int. 11-1101 Col. Crédito Constructor, Del. Benito Juárez México, D.F., C.P. 03940 www.oup.com.mx
- OPS. (2023, octubre 19). *Herramientas Estratégicas para Gerentes de Hospitales Públicos—OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*.

<https://www.paho.org/es/noticias/19-10-2023-herramientas-estrategicas-para-gerentes-hospitales-publicos>

- Paes, L. G., Fermo, V. C., Figueiredo, M. D. C. A. B. D., & Mello, A. L. S. F. D. (2021). CARE MANAGEMENT IN PRIMARY HEALTH CARE: A CONSTRUCTIVIST GROUNDED THEORY. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 30, e20200578. <https://doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2020-0578>
- Penpokai, S., Vuthisophon, S., & Saengnooree, A. (2023). The Relationships Between Technology Adoption, HR Competencies, and HR Analytics of Large-Size Enterprises. *International Journal of Professional Business Review*, 8(3), e0971. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i3.971>
- Pires, L., Martins, M., Reis, M., Santos, A., Pires, R. (2022) *Gestão em enfermagem em contexto de psiquiatria: gestão do tempo no exercício das competências* (Gestión de enfermería en el contexto de la psiquiatría: gestión del tiempo en el ejercicio de las habilidades de los directivos). 10.19131/rpesm.324 Artigo de investigação.luisalferes@gmail.com
- Real-Delor, R. E. (2023). Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. *Revista de salud pública del Paraguay*, 13(1), 27-34. <https://doi.org/10.18004/rspp.2023.abril.04>
- Repullo Labrador, J. R., & Freire Campo, J. M. (2024). Evaluación del rendimiento y compensación en centros sanitarios de gestión directa. Parte 2: El Sistema Nacional de Salud. Informe SESPAS 2024. *Gaceta Sanitaria*, S0213911124000153. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2024.102368>
- Rey, E. J. E., Valdes-Prieto, Y. P., Miranda, L. F., Oñate, C. C., & González, H. R. (2022). Satisfacción de usuarios de consultorios urbanos del Policlínico Norte, municipio Placetás, Villa Clara. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 38(3), Article 3. <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1907>
- Rocha, C. R. D., Rempel, C., Santana, J. C. B., Ferranti, E., Inchauspe, J. A. F., Santos, S. D., Chassot, M. D., & Santarém, M. D. (2023). LEAN METHODOLOGY IMPLEMENTATION IN THE EMERGENCY DEPARTMENT OF A UNIVERSITY HOSPITAL: MANAGEMENT AND SUSTAINABLE

DEVELOPMENT. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 32, e20230122.
<https://doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2023-0122en>

Saavedra Ramírez, L., & Placencia Medina, M. (2022). Asociación entre satisfacción de los pacientes y motivación del personal de salud en servicios de hospitalización de neurocirugía de un instituto especializado. *Revista Medica Herediana*, 33(2), 113-121. <https://doi.org/10.20453/rmh.v33i2.4244>

Sanchez carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2015). *Metodologia y diseños en la investigaicon científica* (quinta ediccion). business support anneth srl.

Segovia-Meza, G., Bartolo-Marchena, M., Trujillo-Villaroel, O., Rivera-Del Río, G., Monteza-Facho, B., Chara-Santa Cruz, M., Gonzales-Dávila, K., & Lazóriga-Sandoval, L. (2022). La gestión sanitaria en la atención a la población indígena y afroperuana en la pandemia por la COVID-19. *ACTA MEDICA PERUANA*, 39(3). <https://doi.org/10.35663/amp.2022.393.2409>

Serra, B. R. (2014, abril 13). Población Estadística. *Universo Formulas*. <https://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/poblacion-estadistica/>

Sosa Aquino, O., Burguez, N., Chaparro Armoa, M. A., Pérez, M. A., Wannis Fulchini, L. M., & Zanina, T. L. (2023). Nivel de satisfacción de los asegurados de un Hospital sobre los servicios de consulta externa. *Revista Científica de la UCSA*, 10(2), 105-113. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2023.010.02.105>

Urosa, C. L. (2017). El consentimiento informado en la investigación clínica. *Revista Venezolana de Endocrinología y Metabolismo*, 15(3), 166-168.

valderrama, S. (s. f.). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica— Santiago Valderrama Mendoza PDF | PDF*. Scribd. Recuperado 21 de julio de 2024, de <https://www.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>

Valenzuela Ramos, M. R., Canales Sermeño, G., Chenet Zuta, M. E., & Dias Monteiro, P. M. (2024). Satisfacción del usuario externo que acude a los establecimientos públicos de salud en una zona rural del Perú. *Atención Primaria*, 56(2), 102793. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2023.102793>

Vandresen, L., Pires, D. E. P. D., Martins, M. M. F. P. D. S., Forte, E. C. N., Leão, E.,

& Mendes, M. (2022). POTENCIALIDADES E DIFICULDADES DA MEDIAÇÃO TECNOLÓGICA NO TRABALHO DE ENFERMEIROS GESTORES EM HOSPITAIS. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 31, e20220173. <https://doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2022-0173pt>

Vernaschi & D Otero (2022). *Abordagem dialógica de competência: pressupostos e percurso metodológico para a construção de perfis na área da Saúde* [Enfoque dialógico de la competencia: supuestos y recorrido metodológico para la construcción de perfiles en el área de la Salud] <https://doi.org/10.1590/interface.21073>

Zamberlan, C., Benedetti, F. J., Smeha, L. N., Bär, K. A., Rodrigues, L. F., & Backes, D. S. (2023). Fidelização e impacto de tecnologias sociais em saúde centradas no usuário: Nova proposta de desenvolvimento. *Acta Paulista de Enfermagem*, 36, eAPE0052231. <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2023AR005231>

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE TABLA DE VARIABLES

Título: Acciones gerenciales en relación a la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos, 2024

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Acciones gerenciales	Gómez (2022). refiere que las dimensiones de esta variable son: organización funcional, equipamiento del servicio, capacidad de respuesta, así también menciona varios factores que se ve involucrado en la gestión por el cual su propósito fue de fidelizar a los usuarios mediante la satisfacción.	Según Vandresen (2022), los administradores observan que las tecnologías mejoran los procesos institucionales, Además, tener en cuenta que la falta conocimiento y la capacitación en el uso de la tecnología conlleva a una ineficiencia en la atención al usuario. En resumen, aunque las tecnologías innovadoras contribuyen a la gestión laboral, su efectividad está influenciada por la capacitación.	D1 Organización funcional D2 Capacidad de respuesta D3 Equipamiento del servicio	-profesional apto -recursos humanos -protocolos de atención -avisos publicitarios -promoción prevención y charlas educativas -capacitación del personal -percepción del usuario -capacidad resolutive -resolver problemas -Manejo de equipos -integración de equipos, -equipos en buen estado -medicamentos, insumos	ORDINAL ESCALA DE LICKER CON 20 PREGUNTAS 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Neutral 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
fidelización de usuarios	Fabián (2022) manifiesta que para lograr la fidelización de los usuarios comprende las dimensiones como: la fiabilidad, la seguridad, la empatía. del cual resumen que se debe seguir mejorando en la calidad de atención brindando una atención oportuna.	Arce (2024) manifiesta que para lograr la fidelización de usuarios el sistema de salud debe unirse por varios recursos y organizaciones que son necesarios para lograr los objetivos. Este estudio realizado en Ica – Peru teniendo en cuenta las dimensiones , capacidad de respuesta,fiabilidad,aspectos tangibles, empatía y seguridad	D.1Fiabilidad D.2Empatía D.3Seguridad	-Personal habilitado y calificado para brindar el servicio. -veracidad -información clara -programación de citas. -acceso de historia clínica -trato respetuoso y amable -interacción médico-paciente. -comprensión al cliente -escucha activa -limpieza de consultorios -materiales y equipos. -Privacidad en consulta	ORDINAL ESCALA DE LICKER CON 20 PREGUNTAS 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Neutral 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Acciones gerenciales en relación a la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos, 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V1 acciones gerenciales				
			Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala y valores	Nivel y rango
¿Cuál es la relación que existe entre acciones gerenciales y la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos 2024?	Determinar las acciones gerenciales en relación a la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos 2024.	Existe relación significativa entre las acciones gerenciales y la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos 2024	D1 organización funcional	-profesional apto -recursos humanos -protocolos de atención -avisos publicitarios -promoción prevención y charlas educativas -capacitación del personal	1 -7	Ordinal compuesto por 20 ítems de opción múltiple	Bajo (33)
			D2 capacidad de respuesta	-percepción del usuario -capacidad resolutive -resolver problemas	8-13	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Neutral 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Regular (50)
			D3 equipamiento del servicio	-Manejo de equipos -integración de equipos, -ambientes adecuados, -equipos en buen estado	14-20		Alto (27)
Problemas. específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos					
¿cuál es la relación de la organización funcional con la fidelización de usuarios que acuden al centro médico Chorrillos 2024? ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta con la fidelización de usuarios que acuden al centro médico Chorrillos 2024? ¿Cuál es la relación del equipamiento de servicio fidelización de usuarios que acuden al centro médico Chorrillos 2024?	-Determinar la organización funcional en relación a la fidelización de usuarios; -Determinar cuál es la relación de la capacidad de respuesta en relación a la fidelización de usuarios. -Determinar el equipamiento de servicio en relación a la fidelización de usuarios	Existe relación significativa entre la organización funcional con la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos 2024. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos, 2024. Existe relación significativa entre el equipamiento del servicio con la fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos, 2024.	V2 fidelización de usuarios				
			Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala y valores	Nivel y rango
			D1 fiabilidad	-Personal habilitado y calificado para brindar el servicio. -veracidad -información clara -programación de citas. -acceso de historia clínica	21-28	Ordinal compuesto por 20 ítems de opción múltiple	Bajo (33) Regular (47) Alto (30)
			D2 empatía	-trato respetuoso y amable -comprensión al cliente --interacción médico-paciente -escucha activa	29-33		
				-limpieza de consultorios -materiales y equipos.	34-40		

			D3 seguridad	-Privacidad en consulta			
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnica e instrumentos		Estadística a utilizar	
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético- deductivo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Corte: transversal</p> <p>Diseño de investigación: No experimental - correlacional</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p>		<p>Población: usuarios que acudieron al centro médico entre el año 2021 a mayo, 2024</p> <p>Criterios de inclusión: usuarios entre 18 a 70 años, usuarios con lucidez mental usuarios con disposición de tiempo para responder las preguntas. Criterios de exclusión: usuarios mayores de 70 años y menores de 18 años, usuarios con discapacidad mental, usuarios con falta de tiempo para responder las preguntas.</p> <p>Muestra: conformada por 110 usuarios que acudieron al centro médico chorrillos 2024</p>		<p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario de 40 ítems para evaluar la relación que existe entre acciones gerenciales y fidelización de usuarios</p>		<p>Descriptiva: mediante tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Prueba de normalidad.</p> <p>Constatación de hipótesis.</p>	

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

cuestionario para evaluar las acciones gerenciales en relación a fidelización de usuarios

Estimado(a) usuario mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio con el fin de determinar la relación que existe entre “Acciones gerenciales y fidelización de usuarios que acuden al centro médico chorrillos 2024”. Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información será utilizada para fines académicos. Donde deberá leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que usted considere pertinente. Teniendo en cuenta la siguiente leyenda:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N.	Cuestionario1-20 acciones gerenciales						Cuestionario21-40 fidelización de usuarios					
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
1	¿Cada vez que usted acude al centro médico encuentra al personal apto para su atención?						¿Consideras que hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?					
2	¿Usted cree que el personal que le atendió necesita capacitarse más?						¿Se respetó la programación de las citas a consultas médicas?					
3	¿Usted recibió charlas informativas respecto a promoción, prevención?						¿Usted comprendió de manera clara la explicación del médico?					
4	¿Usted considera que hay déficit de especialistas?						¿Cuándo es atendido por el médico le inspira confianza y usted responde con la verdad ?					
5	¿Cuándo usted acudió por primera vez encontró la señalización, orientación de forma eficiente?						¿Considera usted que el personal médico se encuentra calificado con experiencia según su percepción?					

6	¿Usted acudió al centro médico mediante afiches volantes u otro medio de información?					¿Cada vez que recibe la atención el medico cuenta con su historia clínica de manera rápida ?				
7	¿Usted lleo al centro médico mediante una recomendación?					¿Considera usted que el personal se encuentra habilitado para brindar una atención de calidad?				
8	¿El personal muestra interés en solucionar tu problema de salud?					¿Cuándo usted asistió a consulta percibió que el medico está atento a sus preguntas?				
9	¿Cuándo el personal de salud promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?					¿Considera usted que su médico presenta un trato empático y considera sus sentimientos durante las consulta?				
10	¿Cree usted que se le brinda la ayuda en la atención de forma rápida y concisa?					¿Cuándo asistió a consulta percibió apresuro en la atención, debido al cambio de horario?				
11	¿Considera usted que existe demora en la atención?					¿Usted considera que el medico respeta su tiempo de atención durante la consulta médica?				
12	¿El tiempo que usted espera su atención cumple su expectativa referente a una atención de calidad?					¿Después de la consulta le realizaron algún seguimiento a su tratamiento mediante llamadas o mensajes?				
13	¿Considera usted como primera opción al centro médico por brindar atención eficiente ?					¿Cuándo acudió por primera vez el personal le recibió amablemente?				
14	¿Usted considera que el centro médico cuenta con medicamentos e insumos según su necesidad?					¿Durante la consulta, percibió incomodidad por parte del personal?				
15	¿Usted considera que el personal está capacitado para el uso de los equipos?					¿Considera usted que la limpieza de las instalaciones en general es la adecuada?				
16	Considera usted que el centro médico ofrece acceso a equipamiento Especializado según necesidad de los pacientes					¿Cree usted que los consultorios y áreas de espera están limpios y ordenados				
17	¿Al asistir al centro médico los espacios se encontraron equipados y en buen estado?					¿Considera usted que el centro médico sigue protocolos de seguridad para prevenir infecciones?				
18	Usted se encuentra satisfecho con la calidad del equipamiento médico disponible en nuestra institución					¿Considera usted que el personal cuenta con equipo de protección adecuado durante las consultas?				
19	¿Considera usted la falta de tecnología moderna en nuestra institución?					¿Al atenderse se respetó su privacidad en el momento de la consulta?				
20	¿considera usted que el centro médico cuenta con equipos de diagnóstico precisos y actualizados?					¿Los materiales utilizados durante la consulta se manejan de manera higiénica?				

ANEXO 3 Certificados de validez Y Confiabilidad del experto: CONTENIDO

Certificado de validez del instrumento que mide las acciones gerenciales. Dirigido a usuarios

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N	DIMENSION: ORGANIZACIÓN FUNCIONAL	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
1	¿Cada vez que usted acude al centro médico encuentra al personal apto para su atención?	0	1	0	1
2	¿Usted cree que el personal que le atendió necesita capacitarse más?		X		X
3	¿Usted recibió charlas informativas respecto a promoción, prevención?		X		X
4	¿Usted considera que hay déficit de especialistas?		X		X
5	¿Cuándo usted acudió por primera vez encontró la señalización, orientación de forma eficiente?		X		X
6	¿Usted acudió al centro médico mediante afiches volantes u otro medio de información?		X		X
7	¿Usted llegó al centro médico mediante una recomendación?		X		X
	DIMENSION :CAPACIDAD DE RESPUESTA				
8	¿El personal muestra interés en solucionar tu problema de salud?		X		X
9	¿Cuándo el personal de salud promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?		X		X
10	¿Cree usted que se le brinda la ayuda en la atención de forma rápida y concisa?		X		X
11	¿Considera usted que existe demora en la atención?		X		X
12	¿El tiempo que usted espera su atención cumple su expectativa referente a una atención de calidad?		X		X
13	¿Considera usted como primera opción al centro médico por brindar atención eficiente ?		X		X
	DIMENSION EQUIPAMIENTO DE SERVICIO				
14	¿Usted considera que el centro médico cuenta con medicamentos e insumos según su necesidad?		X		X
15	¿Usted considera que el personal está capacitado para el uso de los equipos?		X		X
16	¿Considera usted que el centro médico ofrece acceso a equipamiento especializado según la necesidad de los pacientes?		X		X
17	¿Al asistir al centro médico los espacios se encontraron equipados y en buen estado?		X		X
18	Usted se encuentra satisfecho con la calidad del equipamiento médico disponible en nuestra institución.?		X		X
19	¿Considera usted la falta de tecnología moderna en nuestra institución?		X		X
20	¿considera usted que el centro médico cuenta con equipos de diagnóstico precisos y actualizados?		X		X

Certificado de validez del instrumento que mide fidelización de usuarios

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N	DIMENSION: FIABILIDAD	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
1	¿Consideras que hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?	0	1	0	1
2	¿Se respetó la programación de las citas a consultas médicas?		X		X
3	¿Usted comprendió de manera clara la explicación del médico?		X		X
4	¿Cuándo es atendido por el médico le inspira confianza y usted responde con la verdad ?		X		X
5	¿Considera usted que el personal médico se encuentra calificado con experiencia según su percepción?		X		X
6	¿Cada vez que recibe la atención el medico cuenta con su historia clínica de manera rápida ?		X		X
7	¿Considera usted que el personal se encuentra habilitado para brindar una atención de calidad?		X		X
	DIMENSION :EMPATIA				
8	¿Cuándo usted asistió a consulta percibió que el medico está atento a sus preguntas?		X		X
9	¿Considera usted que su médico presenta un trato empático y considera sus sentimientos durante las consultas?		X		X
10	¿Cuándo asistió a consulta percibió apresuro en la atención, debido al cambio de horario?		X		X
11	¿Usted considera que el medico respeta su tiempo de atención durante la consulta médica?		X		X
12	¿Después de la consulta le realizaron algún seguimiento a su tratamiento mediante llamadas o mensajes?		X		X
13	¿Cuándo acudió por primera vez el personal le recibió amablemente?		X		X
14	¿Durante la consulta, percibió incomodidad por parte del personal?				
	DIMENSION: SEGURIDAD		X		X
15	¿Considera usted que la limpieza de las instalaciones en general es la adecuada?		X		X
16	¿Cree usted que los consultorios y áreas de espera están limpios y ordenados?		X		X
17	¿Considera que el centro médico sigue protocolos de seguridad para prevenir infecciones?		X		X
18	¿Considera usted que el personal cuenta con equipo de protección adecuado durante las consultas?		X		X
19	¿Al atenderse se respetó su privacidad en el momento de la consulta?		X		X
20	¿Los materiales utilizados durante la consulta se manejan de manera higiénica?		X		X

Certificados de validez de experto: CONTENIDO

Instrumento que mide las acciones gerenciales y fidelización de usuarios

Nombre del instrumento: cuestionario de acciones gerenciales y fidelización de usuarios.

Objetivo del instrumento: establecer la relación entre las variables acciones gerenciales y fidelización de usuarios que acuden al centro médico Chorrillos, 2024.

Nombres y apellidos del experto: Romero Urdanivia Ada Fabiola

Documento de Identidad: 42597928

Años de experiencia en el área: 01 año

Máximo Grado Académico: Mg. especialista

Nacionalidad: peruana

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Cargo:

Número telefónico: 934708844

Fecha: 12 de junio 2024



Criterios de detalle de calificación	0 en desacuerdo	1 de acuerdo
suficiencia		1
Claridad		1
Coherencia		1
Relevancia		1

RECOMENDACIONES

Espero que el trabajo de tesis que estas realizando la pongas en práctica ya que es muy importante en referencia con los pacientes y la calidad del servicio.

Certificados de validez Y Confiabilidad del experto: METODOLOGICO

Certificado de validez del instrumento que mide las acciones gerenciales. Dirigido a usuarios

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N	DIMENSION: ORGANIZACIÓN FUNCIONAL	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
1	¿Cada vez que usted acude al centro médico encuentra al personal apto para su atención?	0	1	0	1
2	¿Usted cree que el personal que le atendió necesita capacitarse más?		X		X
3	¿Usted recibió charlas informativas respecto a promoción, prevención?		X		X
4	¿Usted considera que hay déficit de especialistas?		X		X
5	¿Cuándo usted acudió por primera vez encontró la señalización, orientación de forma eficiente?		X		X
6	¿Usted acudió al centro médico mediante afiches volantes u otro medio de información?		X		X
7	¿Usted llegó al centro médico mediante una recomendación?		X		X
	DIMENSION :CAPACIDAD DE RESPUESTA				
8	¿El personal muestra interés en solucionar tu problema de salud?		X		X
9	¿Cuándo el personal de salud promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?		X		X
10	¿Cree usted que se le brinda la ayuda en la atención de forma rápida y concisa?		X		X
11	¿Considera usted que existe demora en la atención?		X		X
12	¿El tiempo que usted espera su atención cumple su expectativa referente a una atención de calidad?		X		X
13	¿Considera usted como primera opción al centro médico por brindar atención eficiente ?		X		X
	DIMENSION EQUIPAMIENTO DE SERVICIO				
14	¿Usted considera que el centro médico cuenta con medicamentos e insumos según su necesidad?		X		X
15	¿Usted considera que el personal está capacitado para el uso de los equipos?		X		X
16	¿Considera usted que el centro médico ofrece acceso a equipamiento especializado según la necesidad de los pacientes?		X		X
17	¿Al asistir al centro médico los espacios se encontraron equipados y en buen estado?		X		X
18	Usted se encuentra satisfecho con la calidad del equipamiento médico disponible en nuestra institución.?		X		X
19	¿Considera usted la falta de tecnología moderna en nuestra institución?		X		X
20	¿considera usted que el centro médico cuenta con equipos de diagnóstico precisos y actualizados?		X		X

Certificado de validez del instrumento que mide fidelización de usuarios

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N	DIMENSION: FIABILIDAD	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
1	¿Consideras que hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?	0	1	0	1
2	¿Se respetó la programación de las citas a consultas médicas?	X	X	X	X
3	¿Usted comprendió de manera clara la explicación del médico?	X	X	X	X
4	¿Cuándo es atendido por el médico le inspira confianza y usted responde con la verdad ?	X	X	X	X
5	¿Considera usted que el personal médico se encuentra calificado con experiencia según su percepción?	X	X	X	X
6	¿Cada vez que recibe la atención el medico cuenta con su historia clínica de manera rápida ?	X	X	X	X
7	¿Considera usted que el personal se encuentra habilitado para brindar una atención de calidad?	X	X	X	X
	DIMENSION :EMPATIA				
8	¿Cuándo usted asistió a consulta percibió que el medico está atento a sus preguntas?	X	X	X	X
9	¿Considera usted que su médico presenta un trato empático y considera sus sentimientos durante las consulta?	X	X	X	X
10	¿Cuándo asistió a consulta percibió apresuro en la atención, debido al cambio de horario?	X	X	X	X
11	¿Usted considera que el medico respeta su tiempo de atención durante la consulta médica?	X	X	X	X
12	¿Después de la consulta le realizaron algún seguimiento a su tratamiento mediante llamadas o mensajes?	X	X	X	X
13	¿Cuándo acudió por primera vez el personal le recibió amablemente?	X	X	X	X
14	¿Durante la consulta, percibió incomodidad por parte del personal?				
	DIMENSION: SEGURIDAD	X	X	X	X
15	¿Considera usted que la limpieza de las instalaciones en general es la adecuada?	X	X	X	X
16	¿Cree usted que los consultorios y áreas de espera están limpios y ordenados?	X	X	X	X
17	¿Considera que el centro médico sigue protocolos de seguridad para prevenir infecciones?	X	X	X	X
18	¿Considera usted que el personal cuenta con equipo de protección adecuado durante las consultas?	X	X	X	X
19	¿Al atenderse se respetó su privacidad en el momento de la consulta?	X	X	X	X
20	¿Los materiales utilizados durante la consulta se manejan de manera higiénica?	X	X	X	X

Certificados de validez de experto: METODOLOGICO

Nombre del instrumento: -----

cuestionario de acciones gerenciales y fidelización de usuarios

Objetivo del instrumento establecer la relación entre las variables acciones gerenciales y fidelización de usuarios que acuden al centro médico Chorrillos, 2024

Nombres y apellidos del experto Agustín Solaguren Goyoaga

Documento de identidad 48972623

Años de experiencia en el área- 3

Máximo Grado Académico Magister

Nacionalidad Española-peruana

Institución Ministerio de Salud

Cargo Biólogo

Se le brinda la firma para las consideraciones propias de la investigación

haciendo mención de que debe mejorar las preguntas de la dimensión empatía

Criterios de detalle de calificación	0 en desacuerdo	1 de acuerdo
suficiencia		97.5%
Claridad		92.5%
Coherencia		80 %
Relevancia		72.5 %

Recomendaciones:

El instrumento lo puede aplicar sin embargo se le recomienda mejor sobre todo las preguntas de empatía, ya que no estarían ajustándose al significado de empatía y no le ayudan (como se refleja en el parámetro Relevancia).



Agustín Solaguren Goyoaga
Magister en Gestión de los Servicios de la Salud CBP: 12450

Fecha: 12 de junio 2024

Certificados de validez de experto: METODOLÓGICO

Instrumento que mide las acciones gerenciales y fidelización de usuarios. Dirigido a usuarios

OBSERVACION LEVANTADA

Nombre del instrumento: cuestionario de acciones gerenciales y fidelización de usuarios

Objetivo del instrumento: establecer la relación entre las variables acciones gerenciales y fidelización de usuarios que acuden al centro médico Chorrillos, 2024.

Nombres y apellidos del experto ----- Agustín Solaguren Goyoaga

Documento de identidad----- 48972623

Años de experiencia en el área----- 3

Máximo Grado Académico-----Magister

Nacionalidad----- Peruana Española

Institución:-----Ministerio de Salud sede Lima Este

Cargo----- biólogo

Fecha: 14 de junio 2024

Criterios de detalle de calificación	0 en desacuerdo	1 de acuerdo
suficiencia		1
Claridad		1
Coherencia		1
Relevancia		1

RECOMENDACIONES

Probar con prueba piloto el cuestionario y tener en cuenta a que publico va dirigido



Certificados de validez y Confiabilidad del experto: ESTADISTICA

Certificado de validez del instrumento que mide las acciones gerenciales. Dirigido a usuarios

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N	DIMENSION: ORGANIZACIÓN FUNCIONAL	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
1	¿Cada vez que usted acude al centro médico encuentra al personal apto para su atención?	0	1	0	1
2	¿Usted cree que el personal que le atendió necesita capacitarse más?		X		X
3	¿Usted recibió charlas informativas respecto a promoción, prevención?		X		X
4	¿Usted considera que hay déficit de especialistas?		X		X
5	¿Cuándo usted acudió por primera vez encontró la señalización, orientación de forma eficiente?		X		X
6	¿Usted acudió al centro médico mediante afiches volantes u otro medio de información?		X		X
7	¿Usted llegó al centro médico mediante una recomendación?		X		X
	DIMENSION :CAPACIDAD DE RESPUESTA				
8	¿El personal muestra interés en solucionar tu problema de salud?		X		X
9	¿Cuándo el personal de salud promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?		X		X
10	¿Cree usted que se le brinda la ayuda en la atención de forma rápida y concisa?		X		X
11	¿Considera usted que existe demora en la atención?		X		X
12	¿El tiempo que usted espera su atención cumple su expectativa referente a una atención de calidad?		X		X
13	¿Considera usted como primera opción al centro médico por brindar atención eficiente ?		X		X
	DIMENSION EQUIPAMIENTO DE SERVICIO				
14	¿Usted considera que el centro médico cuenta con medicamentos e insumos según su necesidad?		X		X
15	¿Usted considera que el personal está capacitado para el uso de los equipos?		X		X
16	¿Considera usted que el centro médico ofrece acceso a equipamiento especializado según la necesidad de los pacientes?		X		X
17	¿Al asistir al centro médico los espacios se encontraron equipados y en buen estado?		X		X
18	Usted se encuentra satisfecho con la calidad del equipamiento médico disponible en nuestra institución.?		X		X
19	¿Considera usted la falta de tecnología moderna en nuestra institución?		X		X
20	¿considera usted que el centro médico cuenta con equipos de diagnóstico precisos y actualizados?		X		X

Certificado de validez del instrumento que mide fidelización de usuarios

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N	DIMENSION: FIABILIDAD	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
1	¿Consideras que hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?	0	1	0	1
2	¿Se respetó la programación de las citas a consultas médicas?		X		X
3	¿Usted comprendió de manera clara la explicación del médico?		X		X
4	¿Cuándo es atendido por el médico le inspira confianza y usted responde con la verdad ?		X		X
5	¿Considera usted que el personal médico se encuentra calificado con experiencia según su percepción?		X		X
6	¿Cada vez que recibe la atención el medico cuenta con su historia clínica de manera rápida ?		X		X
7	¿Considera usted que el personal se encuentra habilitado para brindar una atención de calidad?		X		X
	DIMENSION :EMPATIA				
8	¿Cuándo usted asistió a consulta percibió que el medico está atento a sus preguntas?		X		X
9	¿Considera usted que su médico presenta un trato empático y considera sus sentimientos durante las consulta?		X		X
10	¿Cuándo asistió a consulta percibió apresuro en la atención, debido al cambio de horario?		X		X
11	¿Usted considera que el medico respeta su tiempo de atención durante la consulta médica?		X		X
12	¿Después de la consulta le realizaron algún seguimiento a su tratamiento mediante llamadas o mensajes?		X		X
13	¿Cuándo acudió por primera vez el personal le recibió amablemente?		X		X
14	¿Durante la consulta, percibió incomodidad por parte del personal?				
	DIMENSION: SEGURIDAD		X		X
15	¿Considera usted que la limpieza de las instalaciones en general es la adecuada?		X		X
16	¿Cree usted que los consultorios y áreas de espera están limpios y ordenados?		X		X
17	¿Considera que el centro médico sigue protocolos de seguridad para prevenir infecciones?		X		X
18	¿Considera usted que el personal cuenta con equipo de protección adecuado durante las consultas?		X		X
19	¿Al atenderse se respetó su privacidad en el momento de la consulta?		X		X
20	¿Los materiales utilizados durante la consulta se manejan de manera higiénica?		X		X

Certificados de validez de experto: ESTADÍSTICA
Instrumento que mide las acciones gerenciales y fidelización de usuarios

Nombre del instrumento: cuestionario de acciones gerenciales y fidelización de usuarios

Objetivo del instrumento: Establecer la relación entre las variables acciones gerenciales y fidelización de usuarios que acuden al centro médico Chorrillos, 2024.

Nombres y apellidos del experto: Chirinos Mendoza Antuanet Erika

Documento de Identidad: 098354855

Años de experiencia en el área: 8 años

Máximo Grado Académico: Doctor

Nacionalidad: peruana

Institución: UPSJB

Cargo: Docente de Estadística

Número telefónico: 995918310

Fecha: 15 de junio 2024

Criterios de detalle de calificación	0 En desacuerdo	1 De acuerdo
Suficiencia		1
Claridad		1
Coherencia		1
Relevancia		1

RECOMENDACIONES



ANEXO: 4 RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONSISTENCIA INTERNA

RESULTADO DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE ACCIONES GERENCIALES (PRUEBA PILOTO)

variable acciones
gerenciales

E	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10
1	3	3	2	1	2	2	2	2	3	1
2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2
3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2
4	3	3	2	4	2	2	3	4	3	2
5	3	4	2	4	2	2	3	4	3	3
6	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3
7	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3
8	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3
9	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3
10	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3
11	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3
12	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3
13	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3
14	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3
15	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3
16	4	4	2	4	2	2	4	4	4	3
17	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3
18	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3
19	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3
20	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.893	10

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Correlaciones		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00001	Correlación de Pearson	1	.866**	0.132	.711**	0.192	0.271	.943**	0.406	0.333	.676**
	Sig. (bilateral)		<.001	0.578	<.001	0.416	0.249	<.001	0.076	0.151	0.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
VAR00002	Correlación de Pearson	.866**	1	0.115	.821**	0.167	0.234	.919**	.452*	0.289	.757**
	Sig. (bilateral)	<.001		0.63	<.001	0.482	0.32	<.001	0.045	0.217	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
VAR00003	Correlación de Pearson	0.132	0.115	1	0.094	.688**	.609**	0.125	.484*	0.397	.679**
	Sig. (bilateral)	0.578	0.63		0.693	<.001	0.004	0.6	0.031	0.083	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
VAR00004	Correlación de Pearson	.711**	.821**	0.094	1	0.137	0.192	.893**	.666**	0.237	.722**
	Sig. (bilateral)	<.001	<.001	0.693		0.565	0.417	<.001	0.001	0.315	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
VAR00005	Correlación de Pearson	0.192	0.167	.688**	0.137	1	.885**	0.181	0.369	.577**	.528*
	Sig. (bilateral)	0.416	0.482	<.001	0.565	<.001		0.444	0.11	0.008	0.017
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
VAR00006	Correlación de Pearson	0.271	0.234	.609**	0.192	.885**	1	0.255	0.361	.812**	.527*
	Sig. (bilateral)	0.249	0.32	0.004	0.417	<.001		0.278	0.118	<.001	0.017
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
VAR00007	Correlación de Pearson	.943**	.919**	0.125	.893**	0.181	0.255	1	.492*	0.314	.731**
	Sig. (bilateral)	<.001	<.001	0.6	<.001	0.444	0.278		0.027	0.177	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
VAR00008	Correlación de Pearson	0.406	.452*	.484*	.666**	0.369	0.361	.492*	1	0.29	.810**
	Sig. (bilateral)	0.076	0.045	0.031	0.001	0.11	0.118	0.027		0.215	<.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
VAR00009	Correlación de Pearson	0.333	0.289	0.397	0.237	.577**	.812**	0.314	0.29	1	0.437
	Sig. (bilateral)	0.151	0.217	0.083	0.315	0.008	<.001	0.177	0.215		0.054
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
VAR00010	Correlación de Pearson	.676**	.757**	.679**	.722**	.528*	.527*	.731**	.810**	0.437	1
	Sig. (bilateral)	0.001	<.001	<.001	<.001	0.017	0.017	<.001	<.001	0.054	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

RESULTADO DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE FIDELIZACION DE USUARIOS (PRUEBA PILOTO)

VARIABLE
FIDELIZACION
DE USUARIOS



E	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10
1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
3	2	4	3	4	2	2	2	3	4	2
4	2	4	3	4	3	2	2	3	4	2
5	2	4	3	4	3	2	2	4	4	2
6	2	4	4	4	3	2	2	4	4	2
7	2	4	4	4	3	2	2	4	4	3
8	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4
9	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4
10	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4
11	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4
12	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4
13	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4
14	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4
15	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4
16	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4
17	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
18	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5
19	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5
20	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.880	10

RESULTADO:

Correlaciones

			ACCIONES	FIDELIZACION
Rho de Spearman	ACCIONES	Coefficiente de correlación	1.000	.947**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	110	110
	FIDELIZACION	Coefficiente de correlación	.947**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones

			organizacion	capacidad	equipamiento
Rho de Spearman	organizacion	Coefficiente de correlación	1.000	.679**	.651**
		Sig. (bilateral)	.	<.001	<.001
		N	110	110	110
	capacidad	Coefficiente de correlación	.679**	1.000	.697**
		Sig. (bilateral)	<.001	.	<.001
		N	110	110	110
	equipamiento	Coefficiente de correlación	.651**	.697**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	.
		N	110	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones

			FIABILIDAD	EMPATIA	SEGURIDAD
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	.751**	.648**
		Sig. (bilateral)	.	<.001	<.001
		N	110	110	110
	EMPATIA	Coeficiente de correlación	.751**	1.000	.802**
		Sig. (bilateral)	<.001	.	<.001
		N	110	110	110
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	.648**	.802**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	.
		N	110	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones

			organizacion	FIDELIZACION
Rho de Spearman	organizacion	Coeficiente de correlación	1.000	.778**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	110	110
	FIDELIZACION	Coeficiente de correlación	.778**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones

			capacidad	FIDELIZACION
Rho de Spearman	capacidad	Coeficiente de correlación	1.000	.769**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	110	110
	FIDELIZACION	Coeficiente de correlación	.769**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones

			equipamiento	FIDELIZACION
Rho de Spearman	equipamiento	Coeficiente de correlación	1.000	.897**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	110	110
	FIDELIZACION	Coeficiente de correlación	.897**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

ANEXO 5



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de Investigación: acciones gerenciales y fidelización de usuarios que acuden al centro médico Chorrillos, 2024. Es llevada a cabo por Nieto Pineda Hilda Graciela, estudiante de posgrado de la Universidad César Vallejo, y tiene como principal objetivo establecer la relación entre las variables acciones gerenciales y fidelización de usuarios que acuden al centro médico Chorrillos, 2024.

Impacto de la investigación: está basada en los estudios y conocimientos de nuevos modelos de gestión contando con la participación de usuarios, la suma del gerente y personal que labora mediante este estudio se pretende dar mejoras de atención dando como resultado cambiar la percepción de los usuarios elevando la preferencia y teniendo una mejor conexión en el entorno. Según las estadísticas se puede detectar la constante preocupación por el cambio, en la innovación buscando la mejoría en la atención a los usuarios.

Procedimiento: se realizará un cuestionario con 40 preguntas que reunirá datos la relación que existe entre acciones gerenciales con la fidelización de usuarios. teniendo así las respuestas que beneficiaran a la investigación teniendo en cuenta que este cuestionario tendrá una duración de 10 min aprox. toda respuesta será codificada teniendo el cual se utilizara un núm. de identificación, donde serán anónimas.

Los métodos empleados en este estudio son seguros y no ocasionarán ninguna molestia. Usted no recibirá ningún beneficio personal, pero la información recopilada será valiosa para los fines del estudio.

Toda la información proporcionada será tratada con total confidencialidad y será utilizada exclusivamente con propósitos de investigación científica. Donde si tiene alguna duda o pregunta puede contactar a la investigadora al núm. 966606534 con el correo hnieto@ucvvirtual.edu.pe.

Por lo tanto, después de haber leído y comprendido se procederá a su participación es voluntaria y puede retirarse en cualquier momento que lo desee. Si tiene alguna pregunta sobre el estudio, puede hacerla sin ningún problema. Si desea participar, por favor firme esta hoja

ANEXO 6

REPORTE DE TURNING

Fecha de entrega: 21-jul-2024 11:49p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2420586710

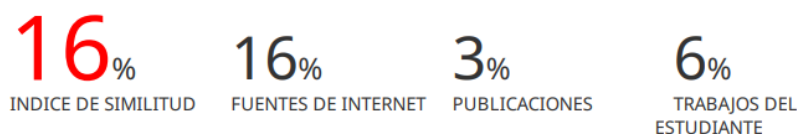
Nombre del archivo: 76905_HILDA_GRACIELA_NIETO_PINEDA_TURNI_3848226_1588087157.docx (53.63K)

Total de palabras: 8405

Total de caracteres: 46721

TURNI

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	Glenda Meliza Flores-Zavala, Fabiola Wendy Villegas-Cayllahua, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021 Publicación	<1%

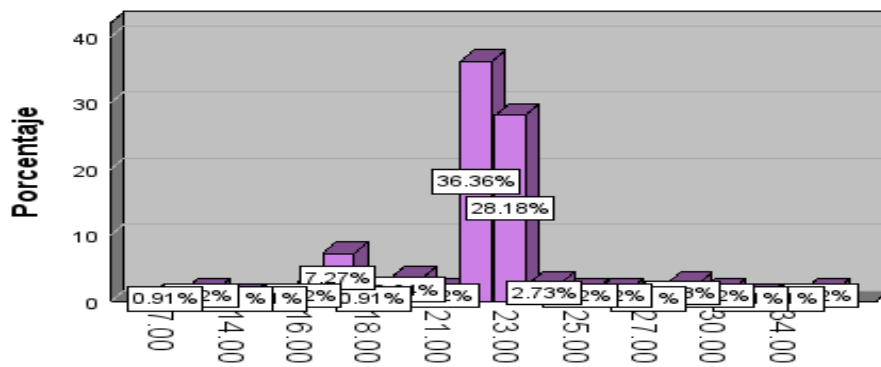
ANEXO 7 ANÁLISIS COMPLEMENTARIO

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

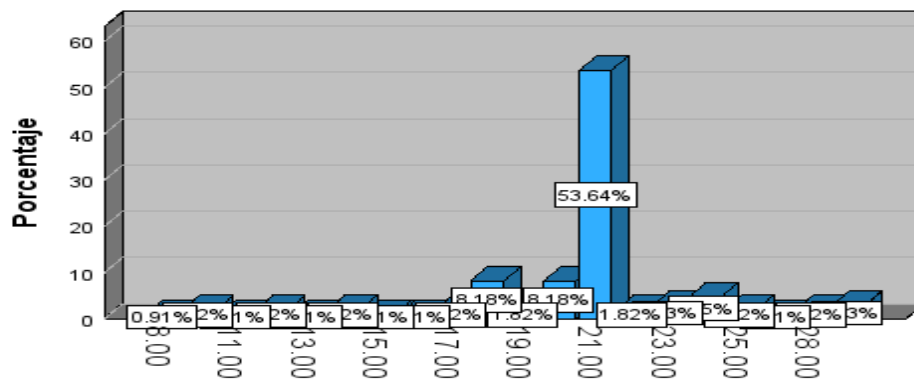
1. Más del 70% de usuarios manifiesta que el personal médico que labora tiene capacidades favorables que benefician a la institución como empatía, buen trato, escucha activa, inspira confianza, brinda el tiempo adecuado para su atención finalmente cuentan con la limpieza adecuada de la institución siendo todo ello la fortaleza.
2. Sin embargo, también presentan debilidades que se tendrán que mejorar tales como: capacitación del personal donde más del 90% de los usuarios manifestaron que el personal debería de tener mayor preparación y experiencia en su área, así también de poder contar con especialistas.
3. De la misma manera manifestaron más del 80% no recibieron ningún tipo de charlas de prevención, promoción, volantes, a su vez aproximadamente el 70% llegaron a la institución por recomendación.
4. Las deficiencias de la institución están basadas en tecnología, equipos modernos, falta medicamentos e insumos del cual se obtuvo más del 60% su grado de insatisfacción.
5. Tener en consideración que más del 60% el personal de enfermería o recepción no reúne las condiciones de brindar una orientación clara y precisa, donde brinda una atención apresurada, falta de seguimiento en cuanto a su tratamiento mediante llamadas o mensajes, no cuenta con el equipo de protección correspondiente.
6. Del cual se recomienda que el gerente debe tener en cuenta todas esas pautas para seguir mejorando y así poder alcanzar sus objetivos que será la fidelización de los usuarios.

Variable acciones gerenciales

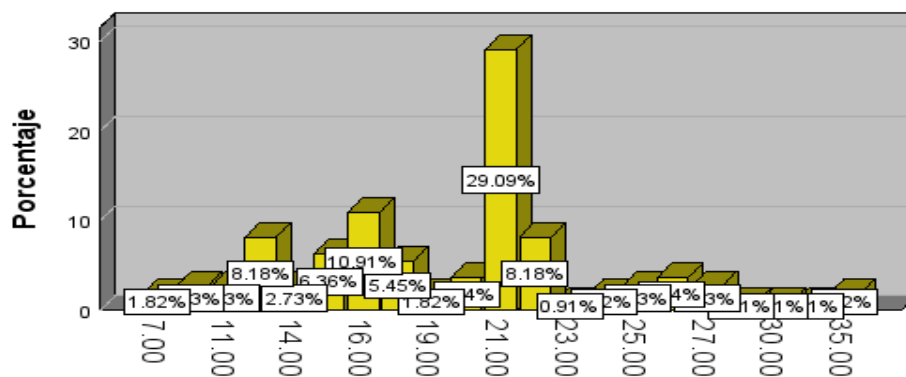
organizacion



CAPACIDAD



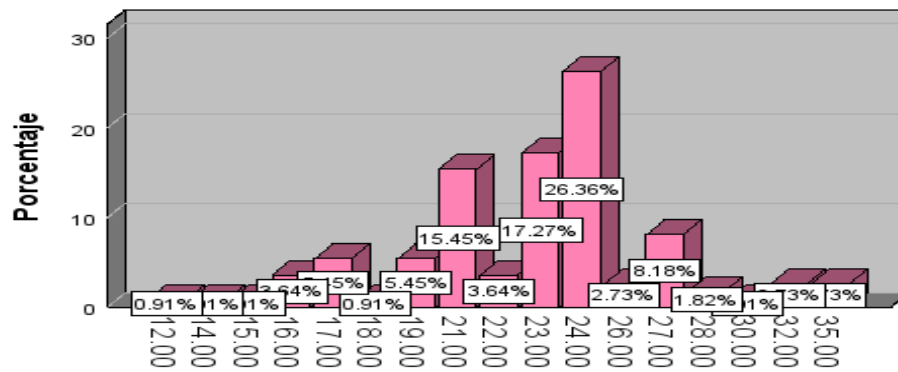
EQUIPAMIENTO



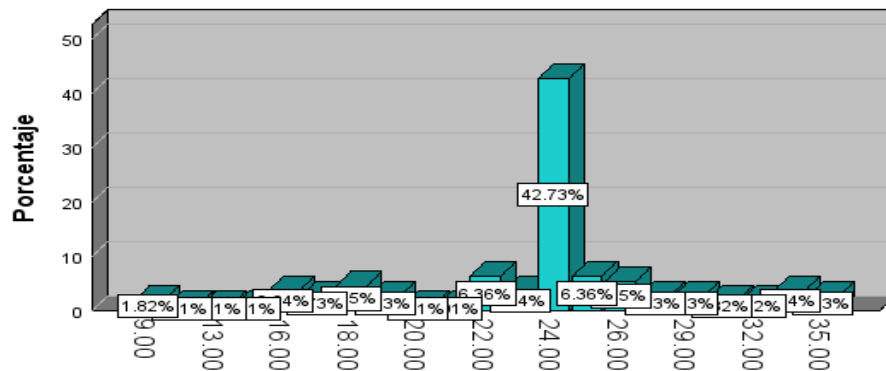
podemos deducir que las acciones gerenciales cumplen un papel importante para fidelizar a los usuarios teniendo como resultado en la organización de un 36.36%, en capacidad de respuesta 53.64% y en equipamiento siendo el más bajo con 29.09%.

Variable fidelización de usuarios

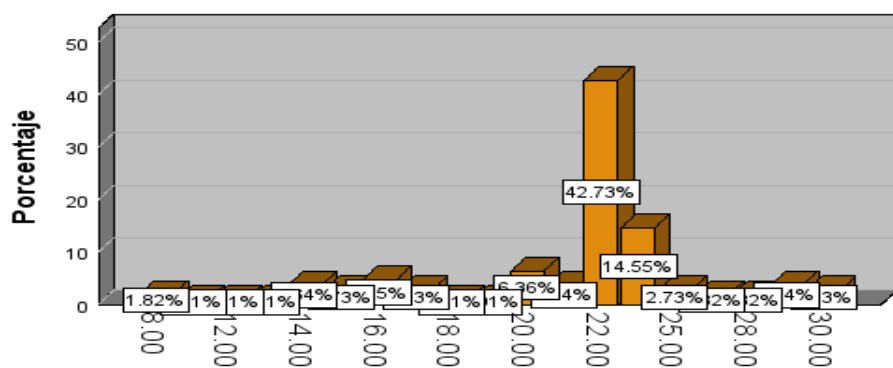
FIABILIDAD



EMPATIA



SEGURIDAD



Finalmente, dentro de fidelización de usuarios se puede deducir que las dimensiones empatía y seguridad tienen un mismo resultado de 42.73%

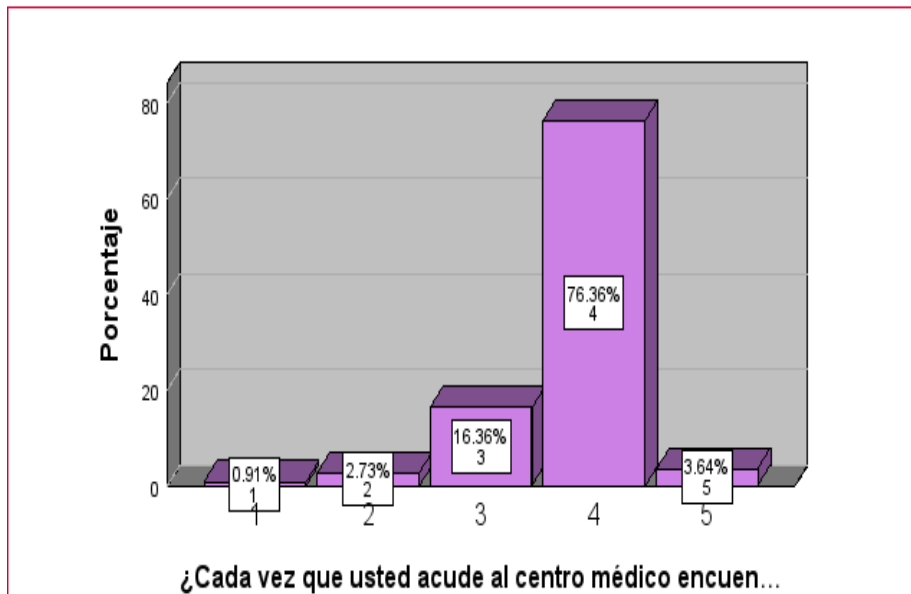
Siendo el más bajo la dimensión fiabilidad con 26.36%

Dimensión organización funcional

¿Cada vez que usted acude al centro médico encuentra al personal apto para su atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	.9	.9	.9
	2	3	2.7	2.7	3.6
	3	18	16.4	16.4	20.0
	4	84	76.4	76.4	96.4
	5	4	3.6	3.6	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

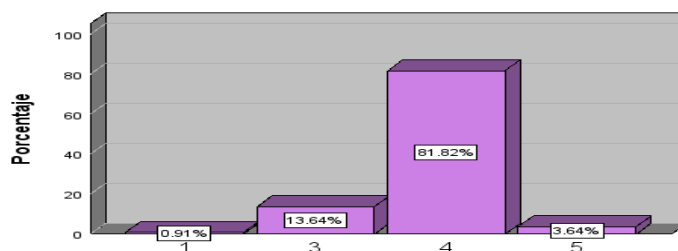
¿Cada vez que usted acude al centro médico encuentra al personal apto para su atención?



¿Usted recibió charlas informativas respecto a promoción, prevención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	7	6.4	6.4	6.4
	2	93	84.5	84.5	90.9
	3	4	3.6	3.6	94.5
	4	4	3.6	3.6	98.2
	5	2	1.8	1.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

¿Usted cree que el personal que le atendió necesita capacitarse más?

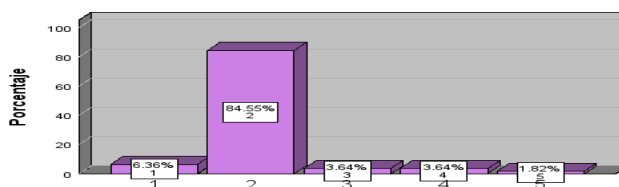


¿Usted cree que el personal que le atendió ...

¿Usted cree que el personal que le atendió necesita capacitarse más?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	.9	.9	.9
	3	15	13.6	13.6	14.5
	4	90	81.8	81.8	96.4
	5	4	3.6	3.6	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

¿Usted recibió charlas informativas respecto a promoción, prevención?

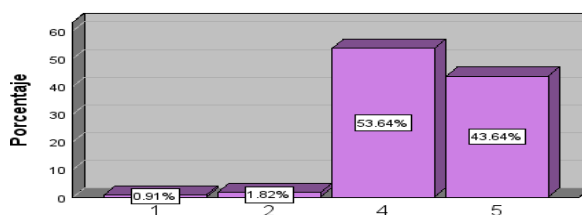


¿Usted recibió charlas informativas respecto a ...

¿Usted considera que hay déficit de especialistas?

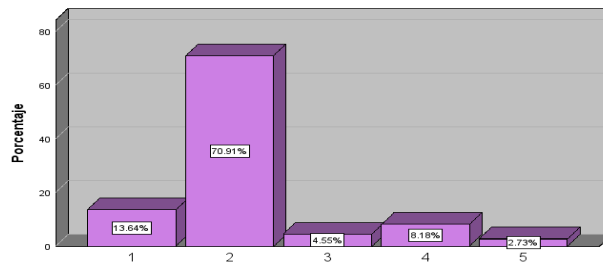
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	.9	.9	.9
	2	2	1.8	1.8	2.7
	4	59	53.6	53.6	56.4
	5	48	43.6	43.6	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

¿Usted considera que hay déficit de especialistas?



¿Usted considera que hay déficit de ...

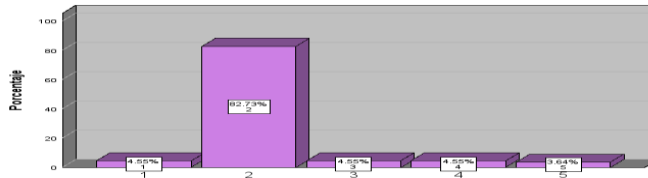
¿Cuándo usted acudió por primera vez encontró la señalización, orientación de forma eficiente?



¿Cuándo usted acudió por primera vez encontró la señalización, orientación de forma eficiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	15	13.6	13.6	13.6
2	78	70.9	70.9	84.5
3	5	4.5	4.5	89.1
4	9	8.2	8.2	97.3
5	3	2.7	2.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

¿Usted acudió al centro médico mediante afiches volantes u otro medio de información?

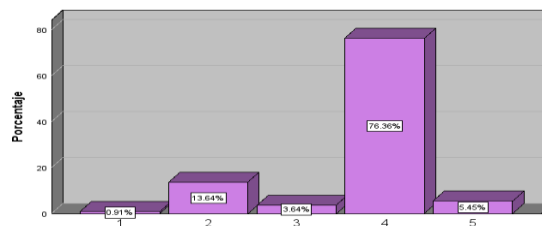


¿Usted acudió al centro médico mediante afiches volantes u otro medio de información?

¿Usted acudió al centro médico mediante afiches volantes u otro medio de información?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	5	4.5	4.5	4.5
2	91	82.7	82.7	87.3
3	5	4.5	4.5	91.8
4	5	4.5	4.5	96.4
5	4	3.6	3.6	100.0
Total	110	100.0	100.0	

¿Usted llegó al centro médico mediante una recomendación?



¿Usted llegó al centro médico mediante una recomendación?

¿Usted llegó al centro médico mediante una recomendación?

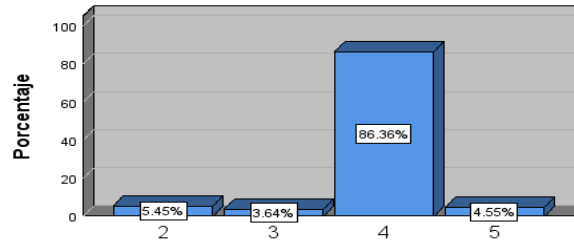
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	1	.9	.9	.9
2	15	13.6	13.6	14.5
3	4	3.6	3.6	18.2
4	84	76.4	76.4	94.5
5	6	5.5	5.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Dimensión capacidad de respuesta

¿El personal muestra interés en solucionar tu problema de salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	6	5.5	5.5	5.5
3	4	3.6	3.6	9.1
4	95	86.4	86.4	95.5
5	5	4.5	4.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

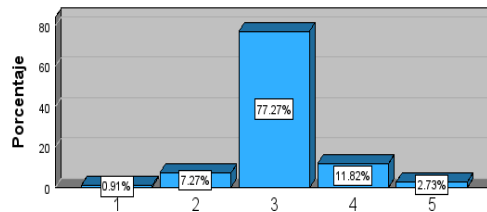
¿El personal muestra interés en solucionar tu problema de salud?



¿El personal muestra interés en solucionar tu problema de salud en el tiempo, lo cumple?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	1	.9	.9	.9
2	8	7.3	7.3	8.2
3	85	77.3	77.3	85.5
4	13	11.8	11.8	97.3
5	3	2.7	2.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

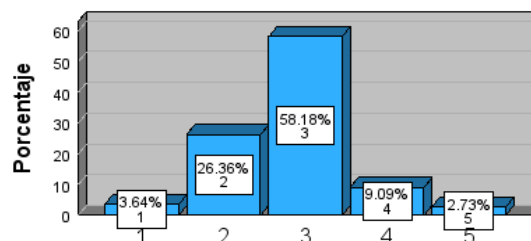
¿Cuándo el personal de salud promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?



¿Cree usted que se le brinda la ayuda en la atención de forma rápida y concisa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	4	3.6	3.6	3.6
2	29	26.4	26.4	30.0
3	64	58.2	58.2	88.2
4	10	9.1	9.1	97.3
5	3	2.7	2.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

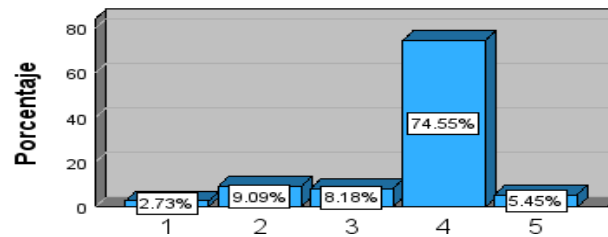
¿Cree usted que se le brinda la ayuda en la atención de forma rápida y concisa?



¿Considera usted que existe demora en la atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	2.7	2.7	2.7
	2	10	9.1	9.1	11.8
	3	9	8.2	8.2	20.0
	4	82	74.5	74.5	94.5
	5	6	5.5	5.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

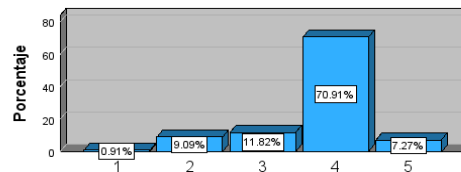
¿Considera usted que existe demora en la atención?



¿El tiempo que usted espera su atención cumple su expectativa referente a una atención de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	.9	.9	.9
	2	10	9.1	9.1	10.0
	3	13	11.8	11.8	21.8
	4	78	70.9	70.9	92.7
	5	8	7.3	7.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

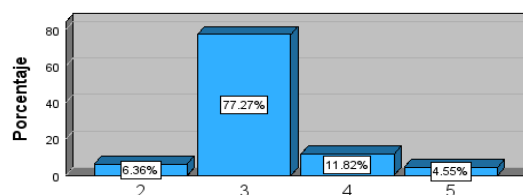
¿El tiempo que usted espera su atención cumple su expectativa referente a una atención de calidad?



¿Considera usted como primera opción al centro médico por brindar atención eficiente ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	7	6.4	6.4	6.4
	3	85	77.3	77.3	83.6
	4	13	11.8	11.8	95.5
	5	5	4.5	4.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

¿Considera usted como primera opción al centro médico por brindar atención eficiente ?

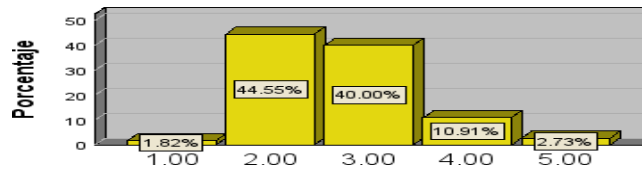


Dimensión equipamiento de servicio

¿Usted considera que el centro médico cuenta con medicamentos e insumos según su necesidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	2	1.8	1.8	1.8
2.00	49	44.5	44.5	46.4
3.00	44	40.0	40.0	86.4
4.00	12	10.9	10.9	97.3
5.00	3	2.7	2.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

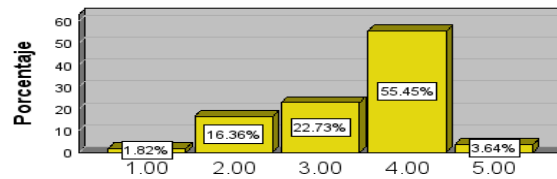
¿Usted considera que el centro médico cuenta con medicamentos e insumos según su necesidad?



¿Usted considera que el personal está capacitado para el uso de los equipos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	2	1.8	1.8	1.8
2.00	18	16.4	16.4	18.2
3.00	25	22.7	22.7	40.9
4.00	61	55.5	55.5	96.4
5.00	4	3.6	3.6	100.0
Total	110	100.0	100.0	

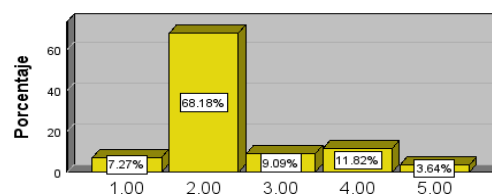
¿Usted considera que el personal está capacitado para el uso de los equipos?



Considera usted que el centro médico ofrece acceso a equipamiento Especializado según necesidad de los pacientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	8	7.3	7.3	7.3
2.00	75	68.2	68.2	75.5
3.00	10	9.1	9.1	84.5
4.00	13	11.8	11.8	96.4
5.00	4	3.6	3.6	100.0
Total	110	100.0	100.0	

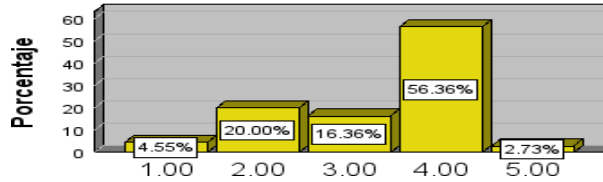
Considera usted que el centro médico ofrece acceso a equipamiento Especializado según necesidad de los pacientes



¿Al asistir al centro médico los espacios se encontraron equipados y en buen estado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	5	4.5	4.5	4.5
2.00	22	20.0	20.0	24.5
3.00	18	16.4	16.4	40.9
4.00	62	56.4	56.4	97.3
5.00	3	2.7	2.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

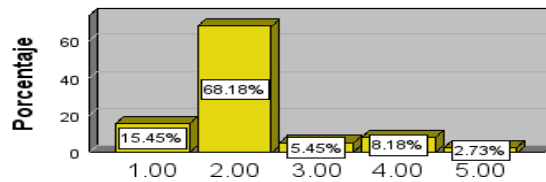
¿Al asistir al centro médico los espacios se encontraron equipados y en buen estado?



Usted se encuentra satisfecho con la calidad del equipamiento médico disponible en nuestra institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	17	15.5	15.5	15.5
2.00	75	68.2	68.2	83.6
3.00	6	5.5	5.5	89.1
4.00	9	8.2	8.2	97.3
5.00	3	2.7	2.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

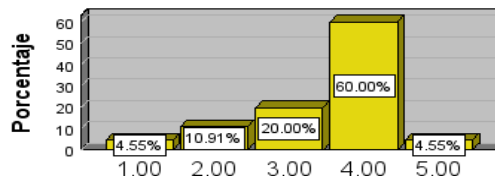
Usted se encuentra satisfecho con la calidad del equipamiento médico disponible en nuestra institución



¿Considera usted la falta de tecnología moderna en nuestra institución?

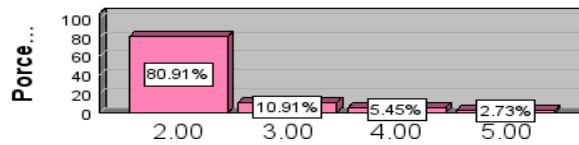
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	5	4.5	4.5	4.5
2.00	12	10.9	10.9	15.5
3.00	22	20.0	20.0	35.5
4.00	66	60.0	60.0	95.5
5.00	5	4.5	4.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

¿Considera usted la falta de tecnología moderna en nuestra institución?



Dimensión fiabilidad

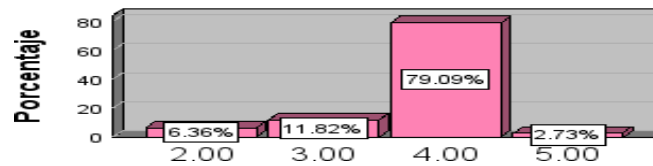
¿Consideras que hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?



¿Se respetó la programación de las citas a consultas médicas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2.00	7	6.4	6.4	6.4
3.00	13	11.8	11.8	18.2
4.00	87	79.1	79.1	97.3
5.00	3	2.7	2.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

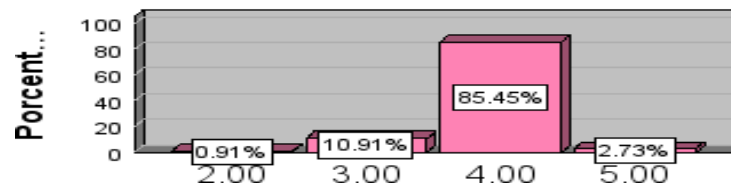
¿Se respetó la programación de las citas a consultas médicas?



¿Consideras que hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2.00	89	80.9	80.9	80.9
3.00	12	10.9	10.9	91.8
4.00	6	5.5	5.5	97.3
5.00	3	2.7	2.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

¿Usted comprendió de manera clara la explicación del médico?



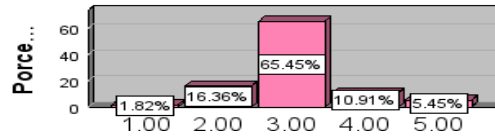
¿Usted comprendió de manera clara la explicación del médico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2.00	1	.9	.9	.9
3.00	12	10.9	10.9	11.8
4.00	94	85.5	85.5	97.3
5.00	3	2.7	2.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

¿Cuándo es atendido por el médico le inspira confianza y usted responde con la verdad ?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2.00	3	2.7	2.7	2.7
3.00	11	10.0	10.0	12.7
4.00	89	80.9	80.9	93.6
5.00	7	6.4	6.4	100.0
Total	110	100.0	100.0	

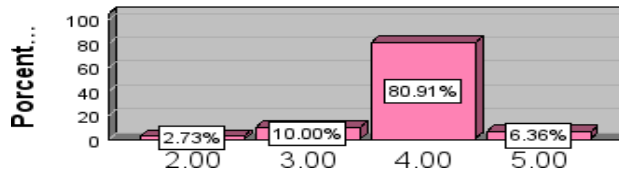
¿Considera usted que el personal médico se encuentra calificado con experiencia según su percepción?



¿Considera usted que el personal médico se encuentra calificado con experiencia según su percepción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	2	1.8	1.8	1.8
2.00	18	16.4	16.4	18.2
3.00	72	65.5	65.5	83.6
4.00	12	10.9	10.9	94.5
5.00	6	5.5	5.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

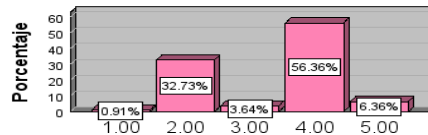
¿Cuándo es atendido por el médico le inspira confianza y usted responde con la verdad ?



¿Cada vez que recibe la atención el medico cuenta con su historia clínica de manera rápida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	1	.9	.9	.9
2.00	36	32.7	32.7	33.6
3.00	4	3.6	3.6	37.3
4.00	62	56.4	56.4	93.6
5.00	7	6.4	6.4	100.0
Total	110	100.0	100.0	

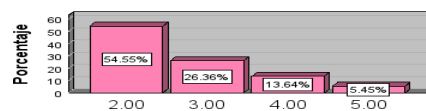
¿Cada vez que recibe la atención el medico cuenta con su historia clínica de manera rápida



¿Considera usted que el personal se encuentra habilitado para brindar una atención de calidad?

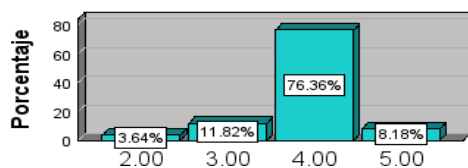
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2.00	60	54.5	54.5	54.5
3.00	29	26.4	26.4	80.9
4.00	15	13.6	13.6	94.5
5.00	6	5.5	5.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

¿Considera usted que el personal se encuentra habilitado para brindar una atención de calidad?



Dimensión empatía

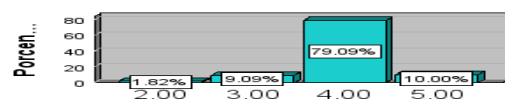
¿Cuándo usted asistió a consulta percibió que el medico está atento a sus preguntas?



¿Cuándo usted asistió a consulta percibió que el medico está atento a sus preguntas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2.00	4	3.6	3.6
	3.00	13	11.8	15.5
	4.00	84	76.4	91.8
	5.00	9	8.2	100.0
Total	110	100.0	100.0	

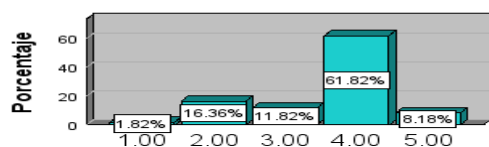
¿Considera usted que su médico presenta un trato empático y considera sus sentimientos durante las consulta?



¿Considera usted que su médico presenta un trato empático y considera sus sentimientos durante las consulta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2.00	2	1.8	1.8
	3.00	10	9.1	10.9
	4.00	87	79.1	90.0
	5.00	11	10.0	100.0
Total	110	100.0	100.0	

¿Cuándo asistió a consulta percibió apresuro en la atención, debido al cambio de horario?



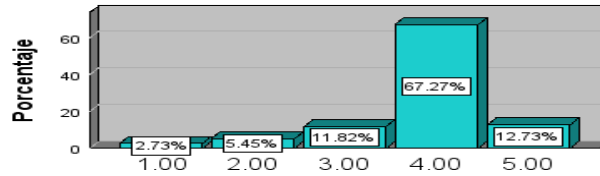
¿Cuándo asistió a consulta percibió apresuro en la atención, debido al cambio de horario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1.00	2	1.8	1.8
	2.00	18	16.4	18.2
	3.00	13	11.8	30.0
	4.00	68	61.8	91.8
	5.00	9	8.2	100.0
Total	110	100.0	100.0	

¿Usted considera que el medico respeta su tiempo de atención durante la consulta médica?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	3	2.7	2.7	2.7
2.00	6	5.5	5.5	8.2
3.00	13	11.8	11.8	20.0
4.00	74	67.3	67.3	87.3
5.00	14	12.7	12.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

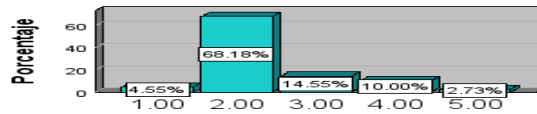
¿Usted considera que el medico respeta su tiempo de atención durante la consulta médica?



¿Después de la consulta le realizaron algún seguimiento a su tratamiento mediante llamadas o mensajes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	5	4.5	4.5	4.5
2.00	75	68.2	68.2	72.7
3.00	16	14.5	14.5	87.3
4.00	11	10.0	10.0	97.3
5.00	3	2.7	2.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

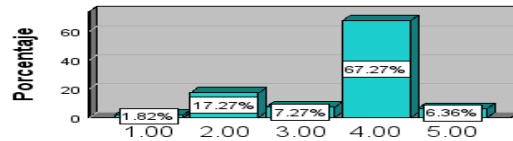
¿Después de la consulta le realizaron algún seguimiento a su tratamiento mediante llamadas o mensajes?



¿Cuándo acudió por primera vez el personal le recibió amablemente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	2	1.8	1.8	1.8
2.00	19	17.3	17.3	19.1
3.00	8	7.3	7.3	26.4
4.00	74	67.3	67.3	93.6
5.00	7	6.4	6.4	100.0
Total	110	100.0	100.0	

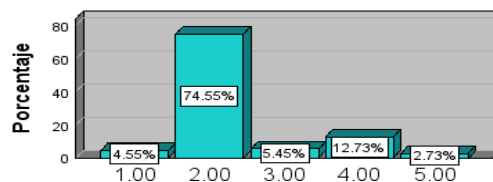
¿Cuándo acudió por primera vez el personal le recibió amablemente?



¿Durante la consulta, percibió incomodidad por parte del personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	5	4.5	4.5	4.5
2.00	82	74.5	74.5	79.1
3.00	6	5.5	5.5	84.5
4.00	14	12.7	12.7	97.3
5.00	3	2.7	2.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

¿Durante la consulta, percibió incomodidad por parte del personal?

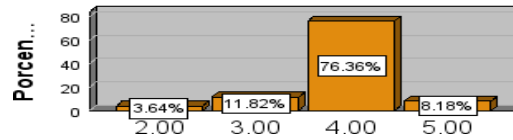


Dimensión seguridad

¿Considera usted que la limpieza de las instalaciones en general es la adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2.00	4	3.6	3.6	3.6
3.00	13	11.8	11.8	15.5
4.00	84	76.4	76.4	91.8
5.00	9	8.2	8.2	100.0
Total	110	100.0	100.0	

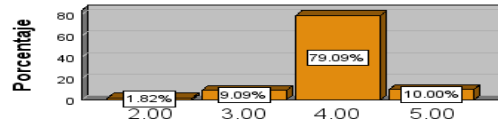
¿Considera usted que la limpieza de las instalaciones en general es la adecuada?



¿Cree usted que los consultorios y áreas de espera están limpios y ordenados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2.00	2	1.8	1.8	1.8
3.00	10	9.1	9.1	10.9
4.00	87	79.1	79.1	90.0
5.00	11	10.0	10.0	100.0
Total	110	100.0	100.0	

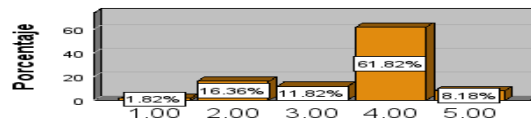
¿Cree usted que los consultorios y áreas de espera están limpios y ordenados



¿Considera usted que el centro médico sigue protocolos de seguridad para prevenir infecciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	2	1.8	1.8	1.8
2.00	18	16.4	16.4	18.2
3.00	13	11.8	11.8	30.0
4.00	68	61.8	61.8	91.8
5.00	9	8.2	8.2	100.0
Total	110	100.0	100.0	

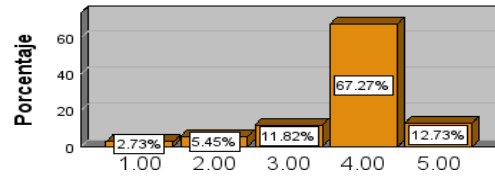
¿Considera usted que el centro médico sigue protocolos de seguridad para prevenir infecciones?



¿Considera usted que el personal cuenta con equipo de protección adecuado durante las consultas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	3	2.7	2.7	2.7
2.00	6	5.5	5.5	8.2
3.00	13	11.8	11.8	20.0
4.00	74	67.3	67.3	87.3
5.00	14	12.7	12.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

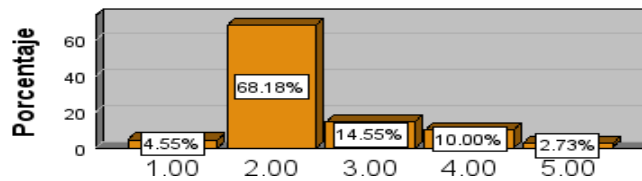
¿Considera usted que el personal cuenta con equipo de protección adecuado durante las consultas?



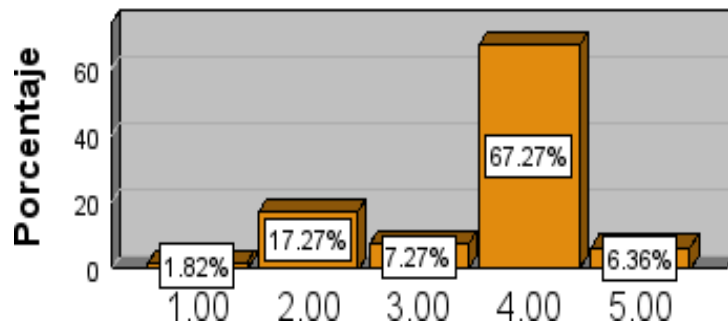
¿Al atenderse se respetó su privacidad en el momento de la consulta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1.00	5	4.5	4.5	4.5
2.00	75	68.2	68.2	72.7
3.00	16	14.5	14.5	87.3
4.00	11	10.0	10.0	97.3
5.00	3	2.7	2.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

¿Al atenderse se respetó su privacidad en el momento de la consulta?



¿Los materiales utilizados durante la consulta se manejan de manera higiénica?



ANEXO 8 AUTORIZACION DEL PROYECTO



CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO

VIRGEN DE ROSARIO S.A.C

ESPECIALISTAS DE PRIMER NIVEL GARANTIZADO RESPONSABILIDAD
EFICIENCIA PARA EL BIENESTAR DE TU SALUD Y LA DE TU FAMILIA



Yo, Megume Milagros Palacios Valdez CMP104246 como representante del centro Médico Virgen del Rosario S.A.C. Donde laboro como médico general brindo la autorización para ejecutar el cuestionario establecido sin alterar el bienestar de los usuarios, y habiendo podido verificar las condiciones doy fe de ello y garantizo el beneficio para ambas partes siendo así doy conformidad a la Sra.: Hilda Graciela Nieto Pineda con DNI 80091772 a realizar las encuestas respectivas a los usuarios que asisten a nuestra institución. Centro Médico virgen del rosario S.A.C ubicado en calle 9 san Genaro chorrillos. Así mismo doy conformidad a lo solicitado por parte de la universidad cesar Vallejo, con el fin de alcanzar sus expectativas referentes a conocimientos de investigación.


Dra. Megume M. Palacios Valdez
MÉDICO CIRUJANO
C.M.P. 104246

Dios bendiga a usted y a su institución

Fecha: 12-6-2024

DNI. 48794836

DIRRECCION.CALLE9 MZ Y LTE 20 SAN GENARO-CHORRILLOS W 966606534

MEDICINA GENERAL, PEDRIATÍA, DERMATOLOGÍA, ODONTOLOGÍA, LABORATORIO CLINICO,
TERAPIA FÍSICA ENFERMERÍA, CARDIOLOGÍA, OBSTETRICIA, PSICOLOGIA.

RUC: 20551077692

TELEFONO:01-6225285

ANEXO 9

