



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Clínica  
Internacional S.A, San Borja, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Br. Martínez Ramos, Sire Stefan Aurum (ORCID: 0000-0001-7038-8029)

Br. Ccolcca Portillo, Franklin (ORCID: 0000-0001-7179-0992)

**ASESORA:**

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA - PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

A mi familia porque son el motor que impulsa en lo relacionado a ser mejor persona, mejora profesional mejor hijo, mejor esposo y mejor padre.

### **Agradecimiento**

Al todo poderoso por darnos el don de la vida. A nuestra alma mater por la oportunidad de formarme como profesional. Asimismo, a cada uno de los docentes por ser nuestras guías y apoyo y a los compañeros por estar juntos en esta etapa y llegar a ser profesional

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	15
III. METODOLOGÍA .....	22
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación .....	22
3.2. Variable y operacionalización .....	23
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos .....	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES .....	45
REFERENCIAS .....	47
ANEXOS.....	50

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Valores de confiabilidad de Alfa de Cronbach	22
Tabla 2	Análisis de Fiabilidad de los ítems de la variable calidad de atención	22
Tabla 3	Análisis de Fiabilidad de los ítems de la Variable satisfacción del Usuario	23
Tabla 4	Frecuencias de la Variable calidad de Atención	25
Tabla 5	Frecuencia de la Dimensión Humana	26
Tabla 6	Frecuencia de la Dimensión técnico científico	27
Tabla 7	Frecuencia de la Variable satisfacción del Usuario	28
Tabla 8	Cruce entre la variable Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario	29
Tabla 9	Cruce entre la Dimensión humana y Variable Satisfacción del Usuario	30
Tabla 10	Cruce entre la Dimensión técnico científico y la Variable Satisfacción del usuario	31
Tabla 11	Cruce entre la Dimensión entorno y Variable Satisfacción del Usuario	32
Tabla 12	Prueba de Normalidad para Variables y Dimensiones	33
Tabla 13	Prueba de Hipótesis General	34
Tabla 14	Prueba de hipótesis especifica 1	35
Tabla 15	Prueba de hipótesis especifica 2	36
Tabla 16	Prueba de hipótesis especifico 3	37

## Índice de gráficos y figuras

		Pág.
Figura 1	Histograma de Frecuencia de la Variable calidad de atención	25
Figura 2	Histograma de frecuencia de la Dimensión humana	26
Figura 3	Histograma de frecuencia de Dimensión Técnico Científico	27
Figura 4	Histograma de la Variable satisfacción del Usuario	28
Figura 5	Histograma del cruce entre Variable Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario	29
Figura 6	Histograma del Cruce la Dimensión humana y la Variable Satisfacción de usuario	30
Figura 7	Cruce entre la Dimensión Técnico Científico y Variable Satisfacción de Usuario	31
Figura 8	Histograma del Cruce entre la Dimensión entorno y Variable Satisfacción de usuario	32

## Resumen

La tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Clínica Internacional S.A. San Borja-2021”, cuyo objetivo fue Establecer la correlación de la atención de calidad y satisfacción de los usuarios en Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021. Utilizando la metodología de tipo descriptiva, Nivel descriptivo correlacional, Diseño No experimental, trasversal. Población 1020, muestra 280, Técnica encuesta, Instrumento cuestionario, ambas considerando la escala de Likert para mejores resultados. Validado por 3 Juicio de expertos y confiabilidad mediante Alfa de Cronbach.

Los resultados estadísticos se realizaron mediante el programa estadístico SPSS, para la parte descriptiva e inferencial, lo que arrojó que la prueba Rho de Spearman entre variables, calidad de atención y satisfacción de usuarios es significativa, en tal sentido el nivel de correlación fue 0,578, en tal efecto se observa que las dos variables se correlacionaron positivamente de manera media. De acuerdo con el Sig. Bilateral) = 0.000 <0.05 así mismo se niega a la hipótesis nula y aceptó a la alterna; para dar concluido que, existe correlación significativa en variables calidad de atención y satisfacción del usuario de clínica analizada

Palabra Clave: Calidad de atención y satisfacción de usuarios

## **Abstract**

The thesis entitled "Quality of care and user satisfaction at the Clínica Internacional S.A. San Borja-2021", whose objective was to establish the correlation of quality care and user satisfaction in Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021. Using the descriptive type methodology, Correlational descriptive level, Non-experimental, transversal Design. Population 1020, sample 280, survey technique, questionnaire instrument, both considering the Likert scale for better results. Validated by 3 Expert judgment and reliability using Cronbach's Alpha.

The statistical results were carried out using the SPSS statistical program, for the descriptive and inferential part, which showed that Spearman's Rho test between variables, quality of care and user satisfaction is significant, in this sense the level of correlation was 0.578, In this effect, it is observed that the two variables were positively correlated on average. According to the Bilateral Sig) = 0.000 <0.05 likewise, the null hypothesis is denied and the alternate one is accepted; to conclude that there is a significant correlation in variables quality of care and user satisfaction of the clinic analyzed

Keywords: Quality of care and user satisfaction



## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, la globalización ha permitido a terceros países lograr una calidad constante mediante el desarrollo de nuevos conceptos. La Gestión de la Calidad de empresas es la base en todo el mundo. Es por esto que las grandes empresas buscan la mejora continua día a día para sobrevivir y así ser una organización estable a nivel local y global, posibilitando así ser para la sociedad y el mundo importante. A nivel mundial, El Banco Interamericano de Desarrollo (2018) En su artículo sostiene que la salud es una atención de calidad de primer orden, que debe tener en cuenta la eficiencia del sistema el cual se ve reflejado en la percepción de los ciudadanos. De manera similar, a nivel internacional, uno de los tantos problemas sin resolver en el área de la salud, es la ineficiencia de recursos. Según una encuesta publicada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), países del Caribe y Latinoamérica, consumen menos de 4% de su producto interior bruto en la salud pública, que es menos de 5% en la región de todos los países suscritos en la OPS. En consecuencia, el fondo consignado a solucionar las necesidades de la salud es utilizado en eliminar conflictos, posponiendo la dificultad de la gestión presente.

En esa misma línea, la satisfacción del usuario externo en campo médico todavía se subestima, ya que muchos estudios son descriptivos o correlativos sin centrarse en la mejora continua de esta práctica. Asimismo, según investigación en salud, publicada en la Revista de la Universidad de Boyacá, manifiesta que se recomienda, desde la gestión administrativa del establecimiento de salud, el desarrollo de estrategias organizacionales para promover cambios en infraestructura, equipamiento, personal, comunicación, documentación, higiene y amenidades. Del mismo modo, según la revista Ciencia Digital indica que la calidad y satisfacción del servicio, en el sector de la salud es un tema multifacético en los últimos años, con el enfoque de percepción del usuario cada vez más aceptado en los medios.

A nivel nacional, el IDB informa el desborde del sistema nacional de salud debido a la alta demanda por atención médica que se generó por la Pandemia del COVID-19. El análisis del sistema de la salud, bajo el punto de vista de los beneficiarios, es ventajoso porque el usuario complacido, colabora con la atención, que cuesta cuidados injustificados. Fue propuesto en la OMS, un contexto para

estimar el cumplimiento del sistema de la salud, pero satisfaciendo las necesidades de sus usuarios a partir de las expectativas del cuidado de la salud. En Perú, en virtud de la promulgación del N.º 29344 sobre la ley marco Aseguramiento Universal en Salud, el estado peruano está en búsqueda de presupuestarios tanto públicos, privados y proveedores de salud y ofrecer calidad de servicio.

Cabe precisar, según la Revista de Investigación y Causas de Salud indica que los pacientes con percepción positiva de los cuidados de enfermería son aquellos que son hospitalizados por primera vez, ingresados en el servicio quirúrgico, el hospital de referencia y de las provincias. A partir de estos resultados, se alienta a los hospitales a calificar su calidad en atención de las enfermeras y así lograr un mayor nivel de satisfacción del paciente.

En Perú, los usuarios de los servicios médicos tienen un alto nivel de quejas. Según la encuesta de satisfacción de usuarios del Servicio Nacional de la Salud (ENSUSALUD) 2016, en la atención ambulatoria a nivel nacional fue del 73,9% (aumento de 3,8 puntos, respecto a 2014 puntos), es decir, el grado satisfactorio de los beneficiarios del Ministerio de la Salud (MINSA) y el porcentaje en gobiernos fue de (66,7%) cayendo por debajo del promedio nacional y demás IPRESS en el Perú. Se describen elementos relacionados con satisfacción de los usuarios externos en entidades de la salud peruanos, pero se necesitan más investigaciones ya que estos estudios corresponden a experiencias específicas requiriendo que se realicen estudios de estos elementos a nivel nacional o de sistema de salud.

Según ENAHO del módulo de Salud (base ENAHO 01A-2018-400), una totalidad de catorce mil doscientos seis (14,206) mayores (cantidad de población en expansión de 7, 684, 602), informaron recibir atención de establecimientos de la salud, la mayoría no estaban limitados físicamente 94,0%, el 54,5% sufre alguna enfermedad crónica. En lo referente a lo nacional, el 74,3%, de las personas que se atendieron en algún local de la salud, señalaron que el servicio recibido fue regular. Departamentos indicaron menor porcentaje en la satisfacción respecto al servicio de salud que recibieron fue en Lima 5.7% y Callao 69.8%. En general, los usuarios costeros están menos satisfechos con la atención que reciben en los establecimientos debido a la alta demanda, puesto que la zona de la costa abarca capitales y ciudades de gran tamaño poblacional. Asimismo, informe Técnico 'Índice de brecha de la Infraestructura, equipo para el área de la salud' realizado

por el Ministerio de Salud (2020), el 51% de los hospitales cuentan con infraestructura con la cual no puede atender de la mejor manera posible.

De la misma manera, según la Revista de la facultad de medicina Humana concluye que un sistema de salud debe agregar tácticas de mejora en los servicios de atención para así lograr una atención óptima y de calidad a usuarios.

Actualmente las infraestructuras son necesarias como garantía de una atención de calidad y que esta no está en óptimo estado. De acuerdo a MINSa, (2020), 4.645 instalaciones médicas públicas de primer nivel (postas y centros del Minsa, EsSalud y Fuerza Armada) están equipadas con instalaciones inestables o equipadas de material obsoleto e inapropiado. Este número representa el 55% de la instalación total. Por otro lado, el Colegio Médico del Perú (2018), en los últimos años, la seguridad del paciente ha desarrollado una serie de iniciativas interesantes al cambiar continuamente el proceso de derivación, pero sin construir una visión compartida clara y apenas sacudiendo la pobre cultura de seguridad y cuidado.

Por lo que corresponde a nivel regional, según la encuesta Vamos 2015 durante la consulta sobre el nivel de satisfacción en los centros de atención, quienes pertenecen al Estado son quienes tienen la mayor insatisfacción: 42% Essalud, 29,7% hospitales Minsa, 28,8% puestos médicos 26,7% hospitales militares y policiales. Asimismo, según INEI (2020) En las zonas de lima se dividen las clínicas en distritos y hogares. Por lo que el distrito de San Borja es más concurrido no solo por la cantidad de clínicas, sino por su centro idóneo para los institutos que demandan mucho espacio geográfico.

El principal problema que ha aparecido en la prestación de los servicios de EsSalud es el retraso en la responsabilidad, que es uno de los motivos primordiales que no acuden los beneficiarios a los centros médicos. El principal motivo para acudir a los centros asistenciales de EsSalud es que el asegurado no necesita pagar el tratamiento. Al reconocer que el componente más satisfactorio del servicio era la atención médica y quirúrgica, el mayor aspecto que faltaba eran las demoras en la atención.

Por otro lado, tres de cada cuatro usuarios externos calificaron la atención recibida en las instalaciones del MINSa como buena o muy buena. Hay subgrupos de población que están menos satisfechos con la atención brindada. Este impacto

de satisfacción de los beneficiarios mejorará su calidad de atención en MINSA, el mayor proveedor de atención médica del Perú. En cuanto al Hospital de la F.A.P., hay evidencia que existe un alto nivel de pacientes que no están satisfechos con el servicio que brindan en la Clínica en Emergencia de gastroenterología. Esta insatisfacción estuvo relacionada con el género del usuario y el tipo de cliente visto en esa oficina, al igual que el tiempo que hay que esperar para ser atendido, esto tiene coherencia a que uno de los mayores obstáculos para abordar los problemas de la salud es que la calidad de atención médica, es mala. Es importante de efectuar revisiones habituales y proponer solución a las dificultades que surgen en los establecimientos de la salud relacionados con este tema.

En el contexto local la institución en estudio, cuenta con mayor espacio, equipos y más recursos humanos por la gran demanda, lo cual resulta beneficioso para la empresa, no obstante, se presenta la incomodidad para los trabajadores debido a la gran demanda de hoy en día que enfrenta esta pandemia ante los pacientes y los miles de casos a diario que se atiende, más si la empresa considera sólo los objetivos y no considerar que calidad conlleva consigo mismo a la satisfacción del servicio que demanda los pacientes.

En la Clínica Internacional S.A. ubicada en el distrito de San Borja, se observó que el 60% de los trabajadores presentan problemas para cumplir con el nivel óptimo de los indicadores de calidad, por no querer involucrarse con todas las áreas tanto de hospitalaria o ambulatoria; siendo así que hay casos sin solución a sus problemas e inquietudes, generando un incremento del 75% en las quejas y reclamos puesto en los libros de reclamaciones frente a INDECOPI por parte de los pacientes. Económicamente la clínica no se ha visto afectada por la alta demanda de pacientes Covid19 pero si ve reflejado en sus pérdidas ya que el cálculo de sus ingresos al perder los juicios por insatisfacción es el doble de su ganancia que tenía planificada siendo esta por ejemplo un paciente internado a demandado por negligencia ante el abandono de las enfermeras y la falta de monitoreo del oxígeno y fallecimiento del mismo, el paciente para el ingreso tuvo que haber dejado una garantía de 20,000 y tras fallecimiento de 4 días esta garantía se le es facturada por consumo de medicamentos el cual es totalmente falso porque las enfermeras al no querer revisar solo realizaban revisión superficial miedo al contagio, los familiares demandaban el servicio e INDECOPI realizaba las verificaciones y tras

el resultado del veredicto hizo que la clínica devuelva un monto de daño del 65% del monto facturado por el cual solo se cubría el monto gastado esto se ha visto reflejada en las utilidades que es 30 soles por trabajador. Asimismo, muestra otros inconvenientes se registran en el mal proceso que gestionan, ya que establecen plazos que no se respetan, así como las irregularidades siendo la falta de comunicación y el interés en orientar o ayudar pacientes. Por ende, la calidad del servicio de atención ha disminuido de tal forma que las empresas que contratan a clínica para la atención de pacientes, optan por reducir el porcentaje de citas e informes a la empresa, lo cual significa que los ingresos son menores, puesto que la empresa gana por cada paciente atendido. Esto significa que el servicio al cliente del empleado no es adecuado porque hay errores constantes y la preocupación por uno mismo, es más. Por lo tanto, se necesita mejorar la satisfacción hacia el paciente.

En consecuencia, se planteó la siguiente problemática P.G ¿Qué relación hay entre Calidad de Atención y Satisfacción de Usuario en la empresa Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021?, como P.E. (a) ¿Qué relación hay entre el factor humano y Satisfacción de Usuario?, (b) ¿Qué relación existe entre el componente técnico científico y Satisfacción de los Usuarios?,(c) ¿Qué relación hay entre entorno y Satisfacción de los usuarios?

Al respecto Fernández, Hernández y Batista (2014), Argumentan, a través de la justificación se dará razón si el estudio es importante y necesario (p.40), así mismo para Bernal (2010) la justificación teórica es el forjar la discusión y reflexionando académicamente respecto al presente conocimiento o realizando epistemológicamente los registros disponibles (P.106), de acuerdo a esta perspectiva, este trabajo necesita saber la teoría que proporciona informes relevantes de la relación y nivel de variables, actualmente estudiadas, cubriéndose tal vacío teórico teniéndose como base a en O. Lazo Gonzales y A. Santivañez Pimentel (2018) gestión de calidad y Ramos E, Mogollon F, Santur L y Cherre I (2020) en la satisfacción del cliente, el organismo servirá para conveniencias futuras.

Para Mendoza y Hernández (2018), esta justificación práctica, es la contribución que da el estudio para solucionar la situación problemática dada. (P. 45), con esta contribución se justifica, porque este estudio permitirá a

la dirección promover, eliminar o eliminar prácticas que afectan la satisfacción y la atención de calidad de los profesionales en diferentes estrategias de la salud. Si se sigue la práctica del profesional que atiende, será posible identificar los factores que se pueden mejorar, responder a ellos y ofrecer pautas para el usuario una percepción de seguridad y plenitud de servicio y, por tanto, satisfacer la necesidad de con calidad.

Sostiene Bernal, (2010), La Justificación Metodológica, es cuando la investigación diseña nuevos métodos y genera conocimiento confiable y válido (P. 107), entonces lo justifica ya que desarrollará una perspectiva cuantitativa, pasa por un procedimiento estadístico sólido, se caracteriza lo sólido de su instrumento que dará fe siempre que las variables se relacionen, se dan los resultados apoyados en las técnicas válidas de investigación. Para Mendoza y Hernández (2018), la Justificación Social, es un gran efecto del estudio porque va a aportar a la sociedad, quiénes y cuántos serán los beneficiados con el aporte investigado y de qué manera (P. 45), lo justifica ya que esta investigación servirá de diagnóstico base y mejorar el sistema interno, como repercute en las actividades del empleado hacia el paciente sirviendo a las empresas nacionales con problemas similares y lograr un impacto positivo a la demanda de la salud, colaboradores motivados y desarrollo del país.

Planteándose como; O.G: Establecer la correlación de la atención de calidad y satisfacción de los usuarios en Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021. Y como O. E. (a) establecer relación del factor humano y satisfacción del usuario de Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021, (b) establecer relación del componente técnico científico y satisfacción de los usuarios en Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021, (c) establecer relación del entorno y satisfacción de los usuarios de la Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021. En cuanto a la H.G: Hay relación de Calidad de Atención y satisfacción de los usuarios en Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021 y como H.E (a) Hay relación del factor humano y la satisfacción de los usuarios en la Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021, (b) Hay relación en componente técnico científico y satisfacción de los usuarios en la Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021,(c) Hay relación en entorno y satisfacción de los usuarios de la Clínica Internacional S.A. San Borja,2021.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se sustentó en la teoría de Kotler & Keller (2006) que afirma que los usuarios componen sus perspectivas acerca del servicio desde sus experiencias pasadas, de tal forma que los consumidores se desilusionaran si es que el servicio percibido no satisface sus expectativas, en ese sentido si el servicio que percibe el consumidor excede sus expectativas, estos regresaran por el servicio requerido.

A nivel Nacional La investigación de Carmen A. (2020) fue no-experimental, descriptiva, correlacional, teniendo como población a ocho mil ochocientos seis usuarias y una muestra a 239 beneficiarios de Hospital II - 1 TOCACHE, cuyo objetivo fue comprobar la relación de la gestión de atención de calidad y satisfacción de atención en beneficiarios del Hospital II - 1 TOCACHE, 2020. La técnica a usar fue la encuesta mientras que como instrumento utilizado es el cuestionario. En consecuencia, el resultado obtenido fue el siguiente: se cuenta con un nivel deficiente de 34% en calidad de atención, mientras que para la satisfacción de beneficiarios se tiene un nivel insatisfecho de 33%. Concluyendo que hay alta relación positiva en las dos variables tratadas, llegando a tener un coeficiente de Pearson 0.953 y como coeficiente de determinación de 0.908 definiendo el 90.8% como satisfacción del beneficiario, influenciada por la primera variable.

Para Carrión Richard (2017) en su investigación usó como instrumento 2 cuestionarios tipo Likert los cuales fueron aplicados a 300 usuarios, aplicando investigación descriptiva, correlacional y no-experimental, transaccional. Su objetivo fue establecer relación en la continua mejora y servicio de calidad de atención a los pacientes del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Por lo cual el resultado obtenido mediante el Chi cuadrado es la correlación en las dos variables, antes mencionadas, rechazando la hipótesis nula, puesto que se obtuvo un valor de 37.20 mayor al valor tabular de 26.30.

La investigación realizada por Arias (2019), tuvo como objetivo establecer correlación del servicio de calidad y satisfacción de pacientes de Clínicas Dentales de la Ciudad de Tingo María. En esa misma línea, se indica el estudio transversal y se valoró la segunda variable a través de los cuestionarios SERVQUAL, las cuales con 19 indicadores para antes y después de usar el servicio. Por lo cual se contó con una muestra de 118 clientes, quienes fueron encuestados; además se evaluó

las características sociodemográficas en los meses de noviembre y diciembre 2018. Se llegó a la conclusión que las dos variables estudiadas se califican como bajas ( $\alpha = 0.320$ ) y tienen una relación directa significativa. Con respecto a las altas expectativas, se concluye que, hay significativa diferencia en calidad media de servicios antes y después de servicios dentales obtenidos mediante la prueba de Wilcoxon (0,0005) como resultado un P valor menor a 0.05.

El objetivo de la tesis de Mullisaca (2017) fue lograr la satisfacción del usuario brindando una herramienta que contribuya al informe de debilidades, permitiendo llevar a cabo acciones en calidad. Se contó con 258 usuarios, quienes se atendieron a inicios del 2017 en admisión del Hospital de Emergencia de Villa El Salvador, utilizando la encuesta SERVQUAL, el cuestionario sobre las expectativas y perspectivas constó de 32 preguntas. La misma que fue validada teniendo un 0.894 de confiabilidad en el Alfa de Cronbach y aplica prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, para las pruebas en relación,  $p > 0.05$ . Las muestras relacionadas se les aplica la prueba T de Student, tuvo efecto positivo con el 14% en satisfacción del usuario en indicadores de desempeños de los empleados, la capacidad de gestión y los factores de funcionamiento de la salud para obtener la igualdad para acceder a la atención integral de la salud con la calidad de atención y así ir mejorando los niveles de la salud del país.

El objetivo de la investigación presentada por Casaño (2017) era establecer relación de la satisfacción de los usuarios y calidad en la atención en los servicios de emergencias del Hospital Grau en año 2017. Se empleó como población a 325 usuarios y 173 usuarios como muestra utilizándose la encuesta como técnica, su instrumento es el cuestionario que es aprobado por tres expertos. Como método de investigación se trabajó con el básico de diseño no-experimental, transversal, de nivel correlacional, En la medición de la primera variable, se usó un cuestionario SERVQUAL con 30 ítems tipo Likert y para la segunda variable se usó un cuestionario de 24 ítems. Como resultado, la calidad de la atención estuvo directamente relacionada con las satisfacciones de los usuarios con el servicio de emergencias en el Hospital Grau en 2017 ( $Rho = 0,723$ ) y se encontró significativa ( $p = 0,000$ ). Se concluye, ambas variables se relacionan positivamente y significativamente.



En la muestra presentada por Pérez (2018) en su investigación incluyó a 109 usuarios con el objeto de establecer relación en la calidad de servicios y satisfacción de los pacientes. Se realizaron dos encuestas, medio de recolección de datos, aplicadas al usuario. Asimismo, el estudio es básico y descriptiva, no-experimental, cuantitativa. El instrumento que se usó para la confiabilidad fue Alfa de CRONBACH, el cual obtuvo una confianza muy alta para ambas variables. En la calidad de servicios de la variable es 0,837, el nivel de satisfacción de los usuarios para la variable de 0,846. Concluyendo que hay significativa y directa relación en calidad del servicio y satisfacción de usuarios

En lo internacional, un estudio presentado por Ros (2016) a la Universidad Católica San Antonio en España, tuvo como objeto determinar la conexión existente entre calidad de servicios, satisfacción de usuarios y las respuestas que existen en la vida de los usuarios. Para el presente estudio se contó con 141 muestras de encuestas, la metodología utilizada fue con diseño descriptivo transversal. Se llegó a las siguientes conclusiones. La calidad del servicio se enfrenta a un aspecto intrínsecamente invisible y contribuye de manera muy importante a todos los niveles de calidad de vida.

Del mismo modo, Sanz (2017) su objetivo fue evaluar calidad y gestión de atención médico-dental en Clínica Dental USAL y formar una muestra empírica para describir la satisfacción del paciente con diferentes tipos de tratamiento dental. Se realizó un estudio diseño descriptivo, observacional retrospectivo, transversal, con la muestra de 238 pacientes en un centro de investigación. Se extrajeron las siguientes conclusiones. Un grupo de estudiantes y profesores conocía mejor los datos recopilados de su historial clínico. Las mayores desviaciones se deben a los hábitos, las visitas previas al dentista, el sangrado de encías, el movimiento de los dientes, la dificultad para hablar y masticar y, finalmente, en las mujeres, el posible embarazo.

En el estudio de Álvarez (2017), su objetivo de investigación fue determinar la satisfacción del usuario de hospitales privados con la atención que reciben del Hospital Militar Escuela. Una muestra de 36 pacientes hospitalizados y el estudio transversal y descriptivo. Con esto concluye que percepciones y expectativas de los usuarios en encuesta son muy cercanas a cero y que la satisfacción del paciente

es muy alta y es un indicador de alta calidad. Organización del proveedor de servicios.

En el artículo de estudio elaborado por Angélica V., Adriana M., Elisa C. (2018), para determinar la percepción de calidad ambulatoria en el primer semestre del 2018 del IPS-Health Service Institute. Hay una muestra de 282 usuarios. Estudio descriptivo mediante diseño transversal utilizando el modelo SERVQUAL, mediante una encuesta para evaluar cinco aspectos: factores específicos, confiabilidad, capacidad de respuestas, empatía y seguridad, tuvo un promedio 34.711 en expectativas, 35.140 para percepciones y 3,50 en general lo que equivale al 70%, lo que significa satisfacción. Al mismo tiempo, no hubo asociación entre la cognición y las características sociodemográficas. En conclusión, es importante establecer una estrategia organizacional que pueda mejorar continuamente la estructura física de las instalaciones, equipos, equipos, personal, letreros, instalaciones sanitarias, amenidades y más al brindar servicios médicos.

El objetivo del estudio de Marialette, V. y Medina, A (2018) fue evaluar las percepciones y expectativas de los pacientes de atención externa respecto a calidad de servicios del Hospital comunitario de salud familiar Quirihue. Por tanto, la variable que más insatisfacción provoca con atención abierta es "la dificultad para acceder a los horarios de consulta y otros horarios de trabajo especializados". En el tratamiento confidencial, "los empleados no aclaran, proporcionan o explican adecuadamente el tratamiento durante la hospitalización" y en el tratamiento de emergencia, "tratamiento retrasado de las celdas hospitalarias". Las técnicas, comparaciones y estudios transversales basados en modelos SERVQUAL utiliza estadística descriptiva para analizar variables sociológicas, calcular disparidades en base a la diferencia entre percepción y expectativas, y analizar con pruebas T pareadas y Wilcoxon. Muestra: 120 usuarios. Herramientas: Concluimos que los tipos de tratamiento con menor calidad de servicios de investigación son atención abierta, atención de emergencia y finalmente atención cerrada. El mayor problema con la atención abierta es que lleva algún tiempo ver a un médico y no se cumple con la programación del horario.

En la misma opinión, un artículo publicado por MAGGI (2018) tiene como objeto valorar la satisfacción del usuario con atención y la calidad de 357 niños representativos que brinda el servicio de emergencias pediátricas en el Hospital

General del Milagro. Como resultado, los aspectos insatisfechos de los usuarios fueron tipo, confiabilidad, confidencialidad y empatía. La capacidad de respuesta se considera parcialmente satisfecha debido a las bajas expectativas y valores de reconocimiento. El método SERVQUAL cubre cinco aspectos: tipo, confiabilidad, capacidad de respuestas, empatía y seguridad. El estudio utilizado el análisis es transversal y recolección de los datos, se hizo en el Hospital antes mencionado en agosto del 2017. Concluimos que no brindan una adecuada seguridad a los usuarios, debido a la falta de atención relacionada con la calidez al paciente.

En lo que se refiere a bases teóricas de la 1ª variable gestión de calidad, los estudiosos hacen referencia a Donabedian (1981) citado por Wilfredo O. Pino-Chávez (2018): La calidad de atención es aquella que brinda el más completo bienestar al usuario. Así mismo la OPS (2001) manifestó que calidad de atención en salud es buscar garantía, igualdad de acciones y el servicio de la salud para la comunidad (P. 47). Según Vargas (2013). La OMS explica a la calidad como el mejor conjunto de servicios para lograr una óptima atención, teniendo en cuenta todos los conocimientos y factores del servicio médico y del paciente (p. 35). También el Minsa (2011) definió a la variable Calidad como el conjunto de instrumentos, metodologías, estrategias, y procedimientos, de manera regular y organizada, sobre la calidad de atención y nivel de satisfacción de pacientes tanto externos como internos. (P. 65).

Propone Donabedian citado por O. Lazo Gonzales y A. Santivañez Pimentel (2018) en las opciones más destacadas para medir la calidad de la salud sugiere tres dimensiones:

Al respecto de nuestra primera dimensión: a) Humana es el nivel de interacción y comunicación que se establece entre un usuario y un profesional de la salud, incluidas las relaciones interpersonales adecuadas. Respetamos los derechos, la cultura y la individualidad de todos. Está claramente interesado en las personas, sus percepciones, necesidades y necesidades. La empatía, la amabilidad y la ética por la atención brindada tienen un efecto decisivo en la satisfacción del usuario.

Asimismo, en nuestra segunda dimensión: (b) Técnico - Científico hace referencia a los circuitos locales que pueden intervenir en como evaluar la atención técnica, adecuación del procedimiento de servicio, científico, los servicios de

características básicas como estructura física, efectividad, eficiencia, eficiencia, persistencia, seguridad e integridad.

De acuerdo con nuestra última dimensión: (c) El entorno permite a las organizaciones utilizar las instalaciones para brindar el mejor servicio y proporcionar valor de manera confiable a los usuarios a un costo razonable y sostenible. Representa los niveles clave de felicidad, limpieza, estado de ánimo, orden, privacidad y confianza que perciben los beneficiarios del servicio.

Por otro lado, para la variable satisfacción del cliente, Colmenares y Saavedra (2007) enfatizan que la satisfacción confronta a la percepción del consumidor con la posibilidad general de un servicio y calidad percibida de servicios con calidad percibida del cliente con las expectativas percibidas de una organización que ofrece servicios. Por lo tanto, para las organizaciones que brindan servicios de alta calidad, la distinción entre los dos conceptos se basa en diferentes consideraciones de expectativas.

Similar a esto, Cantú H. (2001) considera lo siguiente: Comportamiento, actitudes y habilidades del personal de servicio, tiempo de espera y tiempo dedicado a brindar servicios Y los errores involuntarios que se presentan en el mismo.

Del mismo modo, Thompson, (2005), afirma que satisfacción de los usuarios, dependen de calidad del servicio y sus expectativas. Estos usuarios están satisfechos que los servicios cumplan o supere las perspectivas. Si estas perspectivas de los usuarios son bajas o si los usuarios restringen la posibilidad al servicio, el usuario puede estar satisfecho con el relativamente escaso servicio. Se necesita mucha preparación y una organización cuidadosa para tener éxito en la implementación de servicios de calidad. Cuando una empresa se centra en la calidad de servicios, surge la satisfacción en el cliente.

Las dimensiones de satisfacción se determinaron en base a los resultados anteriores: En 2018, el Colegio Médico del Perú elaboró un documento técnico, "Atención en salud con calidad, desafíos", para estandarizar el proceso de evaluación externa de la satisfacción de usuarios adoptando el método SERVQUAL y sus dimensiones. Este enfoque está representado por las herramientas utilizadas para medir las percepciones y perspectivas del paciente respecto al tratamiento recibido, con varias entradas en esta escala, desarrollada por Parasuraman (1985).

Inicialmente, se sugirieron diez aspectos que componen la calidad, pero luego se resumieron en cinco: (a) Aspectos Tangibles, (b) La Fiabilidad (c) Capacidad de Respuestas (d) La Seguridad (e) La Empatía.

Nuestra primera Dimensión: (a) *Aspecto tangible*, es el elemento específico donde las cosas se proyectan en la infraestructura física de la instalación, se consideran equipos e imágenes para evaluar si el servicio recibido al cliente es tal como se esperaba.

Asimismo, nuestra segunda dimensión: (b) *fiabilidad*, se evalúa la capacidad de los trabajadores para realizar sus actividades, en otras palabras, brindamos un buen servicio desde el principio.

Igualmente tenemos la dimensión (c) *Capacidad de respuesta*, atención al soporte al cliente, disposición a utilizar para brindar un servicio oportuno.

Con el mismo espíritu. nuestra cuarta dimensión: (d) *Seguridad evalúa la seguridad*, las percepciones de los servicios prestados, la cortesía de los empleados y los conocimientos y actitudes hacia los miembros predecibles de los empleados.

Finalmente, la última dimensión (e) *La empatía* por parte del personal y el deseo de soporte al cliente son muy apreciados, en otras palabras, requiere una atención personal adecuada.

### III. METODOLOGÍA

Baena (2017) afirma: "Una vez identificado su objetivo del estudio, se debe encaminar a un sentido, la metodología sitúa la descripción, análisis y valoración crítica del método, por ende, nos ayuda a organizar, sistematizar datos y eludir se presenten dificultades entorpeciendo nuestra investigación (p 31)".

#### 3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Esta investigación de tipo descriptiva, tiene como principal objetivo revelar variables y también poder investigar su interrelación e incidencia.

Fernández, Hernández y Baptista, (2014), refieren: "El estudio descriptivo tiene como objetivo esclarecer atributos, propiedades y perfil de la persona, grupo, comunidad, proceso, objeto u otros fenómenos analizados" (P. 92).

Por su parte, la investigación siguiente es transaccional, encargada de recoger datos en un determinado espacio de tiempo ya que se ejecutó como único periodo 2021.

Hernández (2014) define: "La investigación transversal recopila datos al mismo tiempo. El objetivo es explicar variables y analiza la interdependencia incidente en un punto de tiempo dado. Sería como capturar fotos de lo que acontece". (P. 154).

Este estudio es de *diseño descriptivo-correlacional*, su objetivo es determinar su relación existente entre las variables, en el caso de esta investigación, la relación existente en la mejora continua y calidad de los servicios en la Clínica Internacional S.A.

No obstante, para Sampieri y Mendoza (2018) el diseño no experimental es cuando al investigar no se manobra expresamente la variable independiente, se basa en fenómenos que sucedieron o se realizaron en sus realidades naturales sin que interfiera directamente el investigador. (p.187), para nuestra investigación utilizaremos el diseño señalado porque nuestras variables no serán maniobradas solamente las que se relacionan en el contexto natural, por medio de la compilación de datos del momento único, expuestas: La muestra para nuestra investigación estuvo representado los clientes de la clínica internacional que fueron atendidos en el laboratorio, para el cual nos permitió demostrar la correlación entre nuestra variable uno "Gestión de atención" quien a partir se le conoce como "V1" por otro lado también se correlaciono con la variable dos llamada "Satisfacción del usuario"

quien a partir de aquí lo llamamos V2. Demostrando así esta correlación en nuestro capítulo de los resultados.

### **3.2. Variable y operacionalización**

Se cuenta con las siguientes variables en la presente investigación:

V1: *Calidad de Atención*, de acuerdo a Donabedian (1981) que lo citan Wilfredo O. Pino - Chávez (2018) lo define de la siguiente manera: "La calidad de es la que se supone debe proporcionar al usuario la máxima y más completa después de haber evaluado la Saldo de ganancia y pérdida que podrán acompañar el proceso.

V2: *Satisfacción de los usuarios*, como base teórica tuvo a Colmenares y Saavedra (2007), los cuales afirman que la diferencia entre los dos conceptos es que la satisfacción compara la percepción del consumidor con lo que normalmente se espera de un servicio, y lo percibido de la calidad de servicios compara la percepción de consumidor con lo que se espera de un servicio. Se debe esperar organizaciones que brinden servicios de alta calidad.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

De acuerdo a la Teoría de Fracica, (1998) citado por Bernal (2010), describen la población como grupo objetivo, con similares características, al que hace referencia este estudio. Para el presente estudio se cuenta con una *población compuesta por 1020 usuarios que se atienden en la Clínica Internacional* entre el periodo de 21 de junio al 5 de julio del corriente año.

En ese sentido, Selltiz (1980) citado por Hernández Sampieri, (2010), afirma que la muestra es el subgrupo de la población de la que se recogen datos, siendo representativo de la población. Por lo que la *muestra está compuesta por 280 usuarios de la Clínica Internacional*, según la fórmula estadística utilizada.

Asimismo, Sampieri (2014) manifestó que, en muestras probabilísticas, los elementos de población poseen la misma probabilidad de ser muestreados y adquiridos determinando características y el tamaño de esa muestra de la población y eligiendo una unidad de muestreo de análisis aleatoria por lo que mediante este muestreo se seleccionó de manera aleatorio a los usuarios que se atendieron entre el 21 de junio al 5 de Julio en el presente año en la Clínica Internacional.

Asimismo, se indica que se tomó un muestreo de 295 para tomar la muestra de confiabilidad de los instrumentos dando como resultado el 95% de nivel de confianza con el margen de error de 5% del total de los 280 clientes encuestados que representan a los 1020 usuarios. Nuestra Unidad de análisis estuvo comprendida por usuarios de edades de rango de 18 a 65 años de la clínica Internacional.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Al respecto según Arias (2006), *la técnica de la recolección de datos*, vienen a ser los diferentes modos de tener información, asimismo afirma que el instrumento es el medio material empleado para recolectar y realizar el almacenamiento de datos, por lo que para el presente estudio la técnica a utilizar será la encuesta ya que mediante las preguntas establecidas permitirá obtener gran cantidad de información directamente de los usuarios de la Clínica Internacional en poco tiempo.

Según Sampieri (2016) manifiesta el instrumento de medición es aquella que registra los datos observados que representan realmente conceptos y variables que el investigador tiene en mente.

Según Arias (2006), los instrumentos son recursos, en textos o digitales utilizados para recopilar información. Entre los que podemos encontrar las encuestas, entrevistas y más.

En ese sentido se aplicará como instrumento el cuestionario tipo Likert, pues es la manera organizada de recolectar la información que permitirá dar cuenta de las variables que interesan a este estudio. Asimismo, dicho instrumento es aprobado por 3 expertos de carrera, siendo estos un Metodólogo, estadístico y de la especialidad quienes garantizan que nuestro instrumento tiene coherencia, relevancia y claridad en sus preguntas; por otro lado, sustentamos que la muestra tomada para ver si los datos tomados son confiables se tomó a una muestra de 280 usuarios el cual nos indica que es altamente confiable con un resultado mayor del 7% de nivel de confiabilidad. Esto nos permite garantizar que la investigación indicando que es confiable y fiable por tanto es viable el estudio.



### 3.5. Procedimientos

La presente investigación se comenzó a realizar desde el mes de febrero a julio del presente año, orientado a que se determine, relación de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de Clínica Internacional ubicada en el distrito de San Borja llevándose una serie de procedimientos.

Se realizó un análisis para definir los problemas que cuenta la Clínica Internacional, identificándola en las dos variables, dimensiones e indicadores que fueron estudiadas en la presente investigación.

Entonces, teniendo establecida la población proporcionada por la Clínica Internacional S.A.C. por medio de la carta que lo autoriza, identificamos la muestra aplicando una fórmula, por medio del análisis se logra establecer instrumentos de Bernal, (2019), por caracterizarse porque son interrogaciones consistentes, ajustadas a mi realidad y podrían brindar respuestas al presente fenómeno, además de ser confiables al pasar por juicio de expertos, quienes dieron su respaldo, y una prueba piloto, cuyo valor del instrumento con 30 ítems por cada variable.

Por lo cual se acordó con los encargados de la empresa Clínica Internacional S.A.C. en fase de recolección de información presencial a través de cuestionarios y explicaciones relativas para ser contestadas por sus usuarios, permitiendo saber el nivel de asociación de estas, planteando las conclusiones y recomendaciones necesarias teniendo en cuenta las teorías se plantea la tabla de valores de Alfa de Cronbach.

**Tabla 1**

*Valores de confiabilidad de Alfa de Cronbach*

Rangos de Valores	Nivel de Confiabilidad
0,0 – 0,5	No es confiable
0,5 – 0,7	Es confiable
0,7 – 1,0	Es altamente confiable

*Nota:* Elaboración propia

Estadísticamente los instrumentos, son procesados en Programa SPSS y determinar su grado de confiabilidad, a lo que se usó el estadígrafo de Alfa de Cronbach a lo que se refiere como la media que se alcanza de las correlaciones al dividirla en mitades qué calcula la consistencia interna (Quero, 2010, p.250).

### *Confiabilidad Variable 1: Calidad de Atención*

Como resultado de Alfa de Cronbach es procesado haciendo uso de las herramientas tecnológicas, mediante un computador y el programa SPSS v.25 para el instrumento de la variable Calidad de Atención, la cual fue conformado por 30 ítems nos dio un resultado al 0.981, lo que permite estimar una confiabilidad del cuestionario de 98.1%, determinando así que este instrumento fue altamente confiable para aplicarla.

#### **Tabla 2**

##### *Análisis de Fiabilidad de los Ítems de la variable calidad de atención*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.981	30

**Nota:** Elaboración propia

El resultado del Alfa de Cronbach para el instrumento de variable Satisfacción del Usuario formado de 30 ítems nos dio un resultado al 0.965, lo que permite estimar una confiabilidad del cuestionario de 96,5%, determinando así que este instrumento fue altamente confiable para ser aplicado.

#### **Tabla 3**

##### *Análisis de Fiabilidad de los Ítems de la Variable satisfacción del Usuario*

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.965	30

**Nota:** Elaboración propia

### **3.6. Método de análisis de datos**

Luego recoger información de la muestra entre los 1020 usuarios de la Clínica Internacional, ubicada en el distrito de San Borja, se elaborará la base de datos de cada una de las variables, después se guardará la información conseguida al aplicar los instrumentos a medir, para ello utilizaran análisis descriptivo y luego será procesado en el SPSS, los resultados serán contrastados con las hipótesis planteadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Por su parte Bernal, (2010), argumenta que Ética de la Ciencia, es el momento en que nuestro pensamiento e instrumento se usan en forma cierta para investigar, ya que se vive en un mundo con muchas ideologías e instrumentos elaboradas por esta, el cual deben ser utilizados de manera adecuada, sin que afecte el propósito de la indagación. (p.18), entonces en el estudio presente se respetará derechos de procedencias, Normas APA versión 7, referencias teóricas de estudiosos que permite dilucidar y son la base para formularse el estudio exacto, como resultado la investigación dada con ética y responsabilidad, no perjudicando la veracidad de la empresa y la sociedad. Asimismo, se utilizó el programa Turnitin para verificar los índices de similitud con que cuenta la investigación presente, teniendo como total el 24%.

#### IV. RESULTADOS

El objetivo general de este estudio fue Determinar la relación de calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. Para ello, luego se aplican los instrumentos de la recolección de datos, obteniendo los resultados siguientes, los cuales mostramos a continuación mediante tablas y figuras de carácter estadístico:

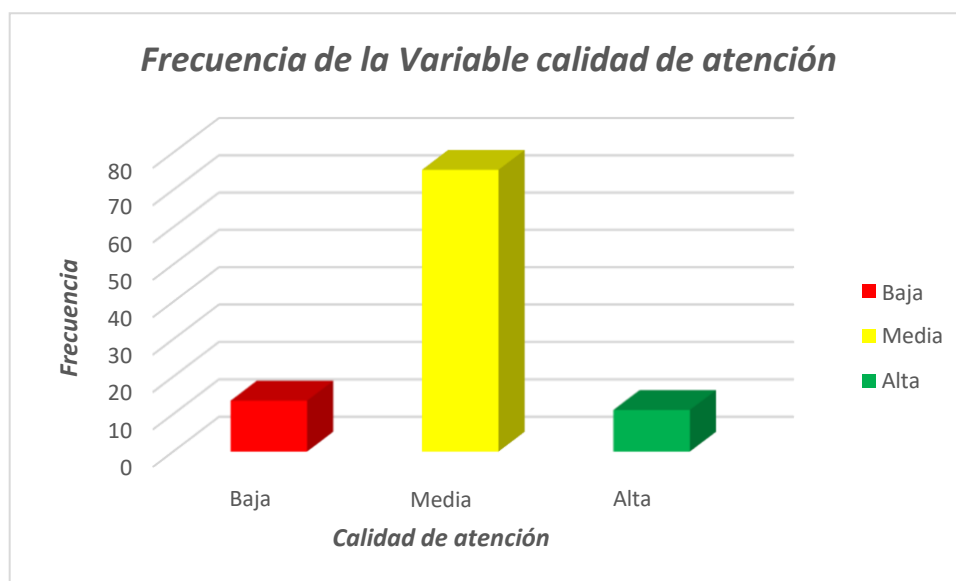
**Tabla 4**

*Frecuencias de la Variable calidad de Atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Baja	20	7,1	7,1	7,1
	Media	58	20,7	20,7	27,9
	Alta	202	72,1	72,1	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 1:** *Histograma de Frecuencia de la Variable calidad de atención*



**Nota:** Respecto a resultados conseguidos de Tabla 4 y la Figura 1 muestran el 7.14% de usuario en Clínica Internacional indicaron que Calidad de Atención está en un nivel bajo, mientras que el 20.71% de los usuarios de la mencionada clínica indicaron que Calidad de Atención está en nivel medio, mientras que el 72.14% del total indicaron que hay nivel alto referente a Calidad de Atención en dicho sanatorio.

**Tabla 5**

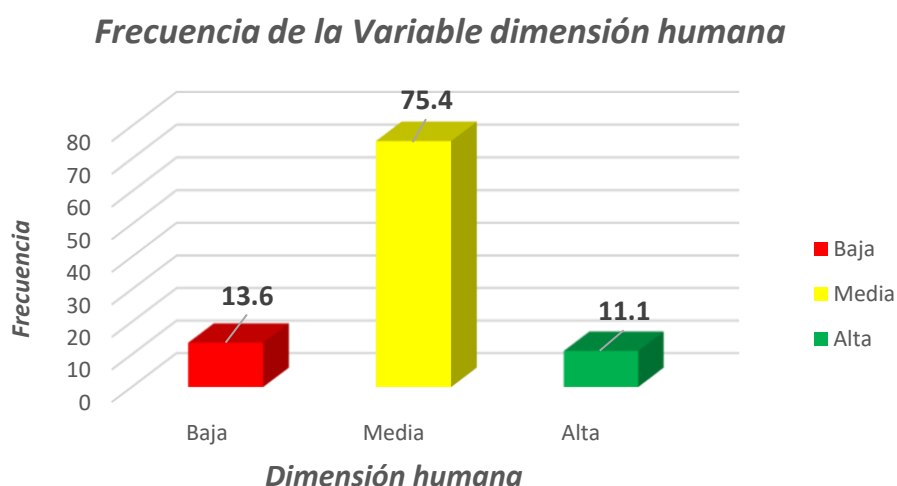
*Frecuencia de la Dimensión Humana*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Baja	22	7,9	7,9	7,9
	Media	58	20,7	20,7	28,6
	Alta	200	71,4	71,4	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 2**

*Histograma de frecuencia de la Dimensión humana*



**Nota:** Respecto con los resultados conseguidos en Tabla 5 y la Figura 2 muestran que el 7.9% de los usuarios en la Clínica Internacional indicaron que el factor humano se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 20.7% de los usuarios de la mencionada clínica indicaron que el factor humano se encuentra en un nivel medio, mientras que el 71.4% del total indicaron que existe un nivel alto en lo referente al factor humano en dicho sanatorio.

**Tabla 6**

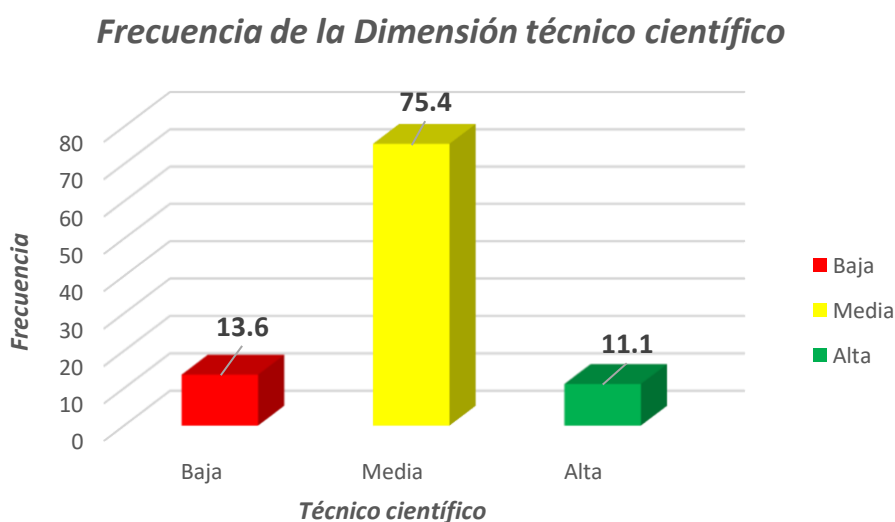
*Frecuencia de la Dimensión técnico científico*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Baja	21	7,5	7,5	7,5
	Media	58	20,7	20,7	28,2
	Alta	201	71,8	71,8	100,0
	Total	280	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

**Figura 3**

*Histograma de frecuencia de Dimensión Técnico Científico*



**Nota:** Respecto a los resultados conseguidos en Tabla 6 y la Figura 3 muestran el 7.5% del usuario en Clínica Internacional indicaron que el componente técnico científico se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 20.7% de los usuarios de la mencionada clínica indicaron que el componente técnico científico se encuentra en un nivel medio, mientras que el 71.8% del total indicaron que existe un nivel alto referente al componente técnico científico en dicho sanatorio

**Tabla 7**

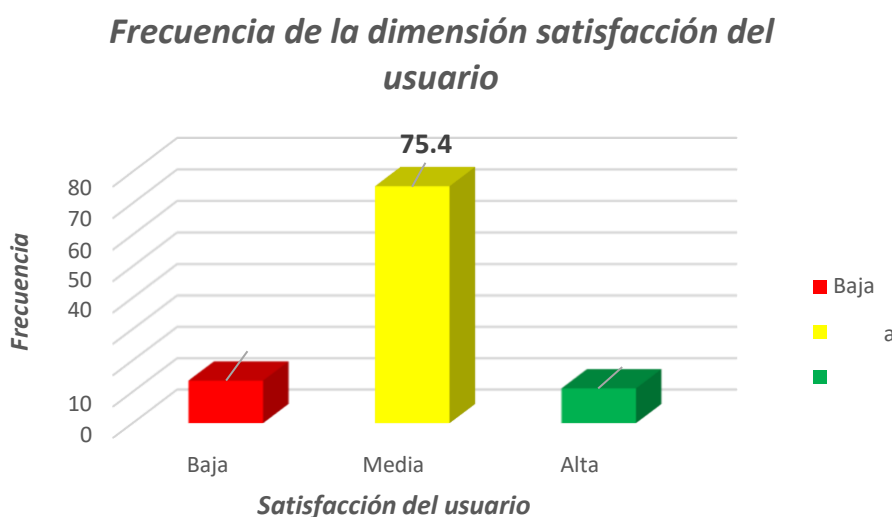
*Frecuencia de la Variable satisfacción del Usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Baja	38	13,6	13,6	13,6
Válido Media	211	75,4	75,4	88,9
Alta	31	11,1	11,1	100,0
Total	280	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 4**

*Histograma de la Variable satisfacción del Usuario*



**Nota:** Respecto a los resultados conseguidos en Tabla 8 y la Figura 5 muestran el 13.6% de usuarios en la Clínica Internacional indicaron que la satisfacción de usuarios se encuentra en nivel bajo, y el 75.4% de los usuarios de la mencionada clínica indicaron que la Satisfacción de los usuarios está a nivel medio, y el 11.1% del total indicaron que existe un nivel alto en lo referente a la Satisfacción del Usuario en dicho sanatorio.

**Tabla 8**

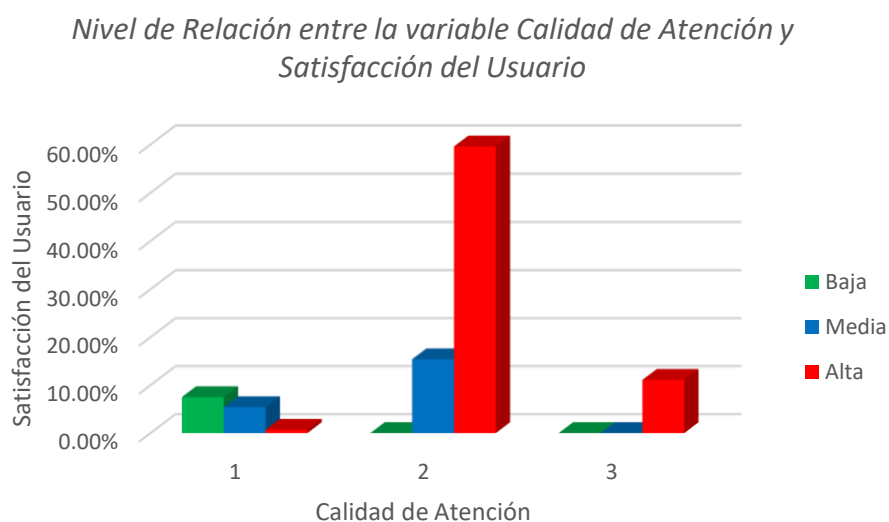
*Nivel de correlación entre la variable Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario*

		Satisfacción del Usuario			Total
		Baja	Media	Alta	
Calidad de Atención	Baja	7,1%			7,1%
	Media	5,4%	15,4%		20,7%
	Alta	1,1%	60,0%	11,1%	72,1%
Total		13,6%	75,4%	11,1%	100,0%

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 5**

*Histograma del Nivel de correlación entre la variable Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario.*



**Nota:** La Tabla 9 y Figura 6 muestran el cruce de variable calidad de atención y variable satisfacción del usuario, donde se muestra la relación que existe entre estas, según opinión de los 280 encuestados. En tal sentido el 7.1% manifestó que el nexo que existe entre ambas variables es bajo, el 20.7% consideró que el nexo existente entre ambas variables es de nivel medio, en tanto el 72.1% manifestó que es de un nivel alto.



**Tabla 9**

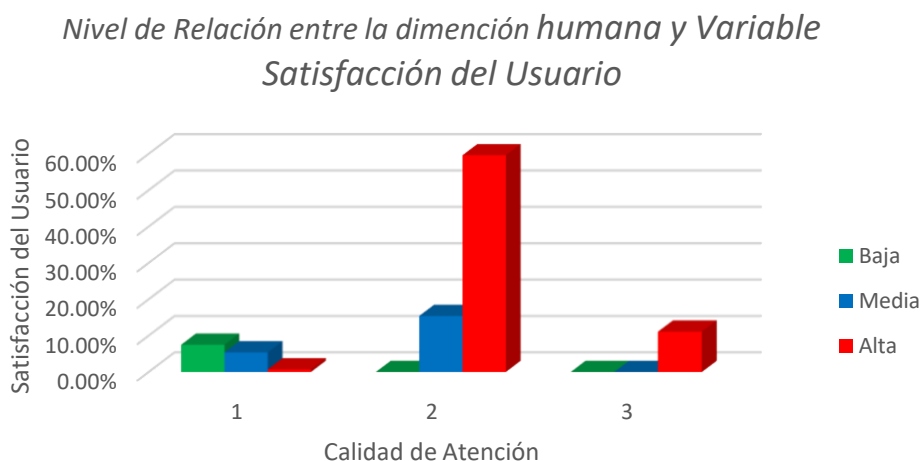
*Nivel de correlación entre la Dimensión humana y Variable Satisfacción del Usuario*

		Satisfacción del Usuario			Total
		Baja	Media	Alta	
Humana	Baja	7,5%	0,4%		7,9%
	Media	5,4%	15,4%		20,7%
	Alta	0,7%	59,6%	11,1%	71,4%
Total		13,6%	75,4%	11,1%	100,0%

Nota: Elaboración propia

**Figura 6**

*Histograma del Nivel de correlación entre la Dimensión humana y la Variable Satisfacción de usuario*



**Nota:** La Tabla 10 y la Figura 7 nos muestra cruce de dimensión humana y variable satisfacción del usuario, donde se muestra la relación que existe entre estas, según opinión de los 280 encuestados. En tal sentido el 7.9% manifestó que el nexo que existe es bajo, el 20.7% consideró que el nexo existente es de nivel medio, en tanto el 71.4% manifestó que es de un nivel alto.

**Tabla 10**

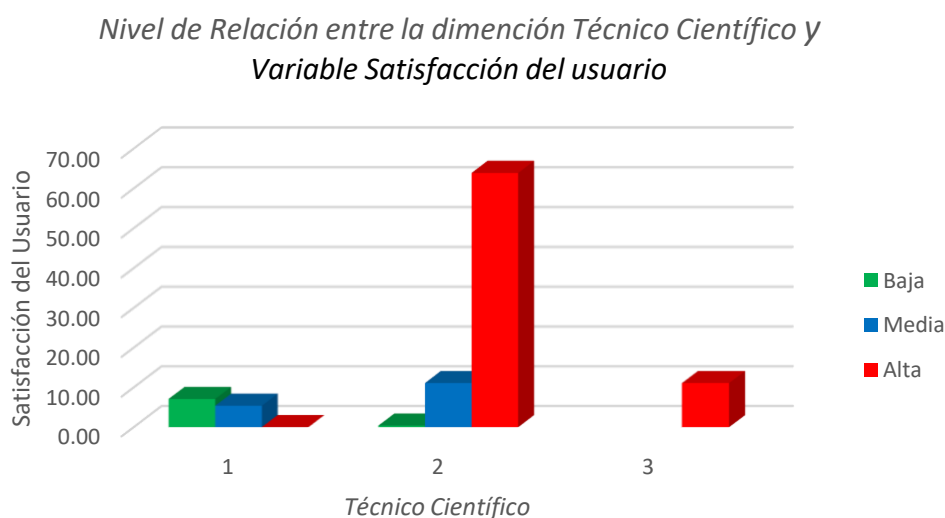
*Nivel de correlación entre la Dimensión técnico científico y la Variable Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del Usuario			Total
		Baja	Media	Alta	
Técnico Científico	Baja	7,1%	0,4%		7,5%
	Media	5,4%	15,4%		20,7%
	Alta	1,1%	59,6%	11,1%	71,8%
Total		13,6%	75,4%	11,1%	100,0%

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 7**

*Histograma del Nivel de correlación entre la Dimensión Técnico Científico y Variable Satisfacción de Usuario*



**Nota:** La Tabla 11 y la Figura 8 se puede observar, Cruce de Dimensión técnico científico y variable satisfacción del usuario, donde se muestra la relación que existe entre estas, según opinión de los 280 encuestados. En tal sentido el 7.5% manifestó que el nexo que existe es bajo, el 20.7% consideró que el nexo existente es de nivel medio, en tanto el 71.8% manifestó que es de un nivel alto.

**Tabla 11**

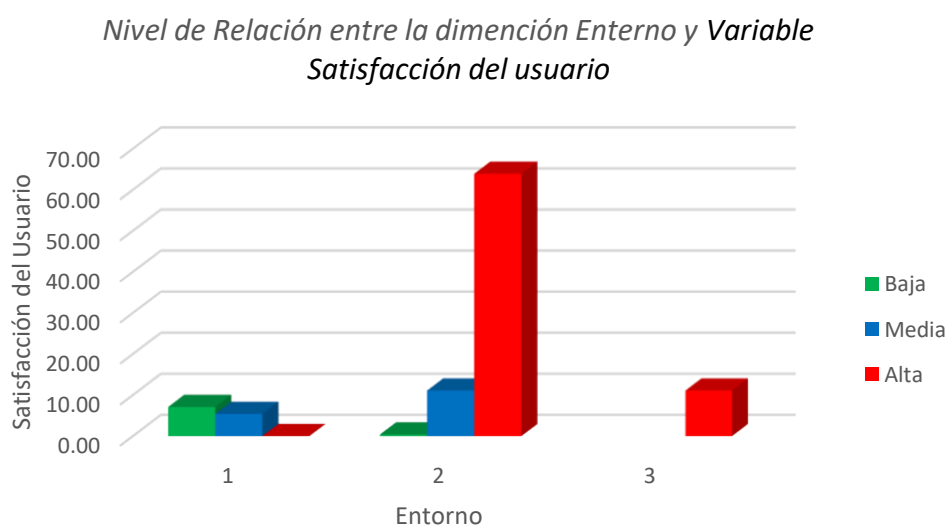
*Cruce entre la Dimensión entorno y Variable Satisfacción del Usuario*

		Satisfacción del Usuario			Total
		BAJA	MEDIA	ALTA	
Entorno	BAJA	7,1%	0,4%		7,5%
	MEDIA	5,4%	11,1%		16,4%
	ALTA	1,1%	63,9%	11,1%	76,1%
Total		13,6%	75,4%	11,1%	100,0%

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 8**

*Histograma del Cruce entre la Dimensión entorno y Variable Satisfacción de usuario*



**Nota:** La Tabla 12 y Figura 9 se puede observar el cruce de Dimensión técnico científico y variable satisfacción del usuario, donde se muestra la relación que existe entre estas, según opinión de los 280 encuestados. En tal sentido el 7.5% manifestó que el nexo que existe es bajo, el 16.4% consideró que el nexo existente es de nivel medio, en tanto el 76.1% manifestó que es de un nivel alto.

## Prueba de Normalidad

Tabla 12

### *Prueba de Normalidad para Variables y Dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de Atención	,438	280	,000	,602	280	,000
Humana	,434	280	,000	,609	280	,000
Técnico Científico	,436	280	,000	,605	280	,000
Entorno	,459	280	,000	,559	280	,000
Satisfacción del Usuario	,384	280	,000	,673	280	,000

a. Corrección de Significación de Lilliefors

**Nota:** La Tabla 13 muestra que el gl es 280 por lo cual trabajaremos con el estadístico **Shapiro-Wilk**. Asimismo, se obtuvo que la significancia bilateral fue menor a 0.05 en todos los casos analizados, por lo cual aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la nula, dado que corresponde a la distribución de datos distinta a la normal. Como consecuencia, se aplica coeficiente Rho de Spearman, y se analizan las muestras no paramétricas en hipótesis propuestas y así corroborar el grado de correlación existente entre las variables estudiadas

### Prueba de Hipótesis General

H0: La calidad de atención, No se Relaciona significativamente con satisfacción de los usuarios de Clínica Internacional

H1: La calidad de atención, está significativamente relacionada con satisfacción de los usuarios de la Clínica Internacional

**Tabla 13**

*Prueba de Hipótesis General*

		Calidad de Atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de Correlación	1,000
		Sig. (Bilateral)	,578**
		N	280
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de Correlación	,578**
		Sig. (Bilateral)	1,000
		N	280

\*\* . La Correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

**Nota:** La Tabla 14, muestra como resultado de prueba Rho de Spearman entre variables, calidad de atención y satisfacción de usuarios es significativa, en tal sentido el nivel de correlación fue 0,578, en tal efecto se observa que las dos variables se correlacionaron positivamente de manera media.

De acuerdo con el Sig. (Bilateral) = 0.000 <0.05 así mismo se niega a la hipótesis nula y aceptó a la alterna; para dar concluido que, existe correlación significativa en variables calidad de atención y satisfacción del usuario de clínica analizada.

### Prueba de Hipótesis Específica 1

H0: El factor humano No se Relaciona significativamente con satisfacción del usuario.

Ha: El factor humano se relaciona significativamente con satisfacción de usuarios

**Tabla 14***Prueba de hipótesis específica 1*

			Humana	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Humana	Coefficiente de Correlación	1,000	,590**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	280	280
Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de Correlación	,590**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	280	280

\*\* . La Correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

**Nota:** La Tabla 15, muestra como resultado de la prueba Rho de Spearman en la Dimensión Humana y Variable Satisfacción de usuarios es significativa, en tal sentido el nivel de correlación fue 0,590, en tal efecto se observa que la Dimensión Humana y Variable Satisfacción de los usuarios se correlacionaron positivamente de manera media. De acuerdo con el Sig. (Bilateral) = 0.000 <0.05, así mismo se niega a la hipótesis nula y aceptó a la alterna; para dar concluido, existe correlación significativa en la dimensión humana y la variable satisfacción de los usuarios en la clínica analizada.

**Prueba de hipótesis específica 2**

H0: El componente técnico científico No se Relaciona significativamente con Satisfacción de usuarios

Ha: El componente técnico científico se relaciona significativamente con Satisfacción de usuarios

**Tabla 15***Prueba de hipótesis específica 2*

		Técnico científico	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Técnico científico	Coeficiente de Correlación	1,000
		Sig. (Bilateral)	,574**
		N	280
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de Correlación	,574**
		Sig. (Bilateral)	1,000
		N	280

\*\* . La Correlación es significativa en el Nivel 0,01 (Bilateral).

**Nota:** La Tabla 16, puede mostrar como resultado de la prueba Rho de Spearman en la Dimensión Técnico Científico y Variable Satisfacción de usuarios es significativa, en tal sentido el nivel de correlación fue 0,574, en tal efecto se observa que la Dimensión Técnico Científico y Variable Satisfacción de usuarios se correlacionaron positivamente en manera media.

De acuerdo con el Sig. (Bilateral) = 0.000 <0.05, así mismo se niega a la hipótesis nula y aceptó a la alterna; para dar concluido, hay correlación significativa en la Dimensión Técnico científico y Variable Satisfacción de usuarios en clínica analizada.

**Prueba de hipótesis específica 3**

H0: El entorno No se Relaciona significativamente con Satisfacción de usuarios.

Ha: El entorno Se Relaciona significativamente con Satisfacción de usuarios.

**Tabla 16**  
*Prueba de hipótesis específico 3*

		Entorno	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Entorno	1,000	,599**
	Coeficiente de Correlación		
	Sig. (Bilateral)	.	,000
	N	280	280
Satisfacción del Usuario		,599**	1,000
	Coeficiente de Correlación		
	Sig. (Bilateral)	,000	.
	N	280	280

\*\* . La Correlación Es Significativa en el Nivel 0,01 (Bilateral).

**Nota:** La Tabla 17, puede mostrar como resultado de prueba Rho de Spearman de la Dimensión entorno y Variable Satisfacción de usuarios es significativa, tal sentido el nivel de correlación fue 0,599, en tal efecto se observa que la Dimensión Técnico Científico y Variable Satisfacción de usuarios se correlacionaron positivamente de manera media.

De acuerdo con el Sig. (bilateral) = 0.000 <0.05, así mismo se niega a hipótesis nula y aceptó a la alterna; para dar concluido que, hay correlación significativa de la Dimensión entorno y Variable Satisfacción de usuarios de clínica analizada.



## V. DISCUSION

La investigación evidencia la relación de la Calidad de Atención y Satisfacción de usuarios de Clínica Internacional, 2021. Al conseguir hallazgos significativos en la presente investigación, permite contrastar con los hallazgos de los investigadores que estudiaron las variables Calidad de atención y Satisfacción de usuarios, con merito a lo expresado anteriormente se genera la siguiente discusión:

Lo manifestado en los párrafos precedentes coinciden con lo mencionado por Donabedian (1981) citado por Wilfredo O. Pino-Chávez (2018): La calidad de atención es aquella que brinda el más completo bienestar al usuario. Asimismo, se corrobora lo expresado por la OMS que explica a la calidad como el mejor conjunto de servicios para lograr una óptima atención, teniendo en cuenta todos los conocimientos y factores del servicio médico y del paciente (p. 35).

En relación a la segunda variable se coincide con lo manifestado por, Thompson, (2005), quien afirma que Satisfacción de usuarios, depende de calidad del servicio y sus expectativas. Los usuarios están satisfechos que el servicio cumpla o supere las expectativas. Si estas expectativas de los usuarios son bajas o si el paciente restringe la posibilidad al servicio, el usuario puede estar satisfecho con el relativamente escaso servicio. Se necesita mucha preparación y una organización cuidadosa para tener éxito en la implementación de servicios de calidad. Cuando una empresa se centra en la calidad de servicios, surge la satisfacción de usuarios.

Con relación a antecedentes a nivel nacional contrasta lo mencionado por Arias (2019), el cual tuvo como objetivo establecer correlación de la Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios de Clínicas Dentales de la Ciudad de Tingo María. Llegando a concluir que las dos variables estudiadas se califican como bajas ( $r_s = 0.320$ ), sin embargo, se corrobora cuando expresa que tienen una relación directa significativa.

Por otro lado, se confirma lo indicado en la investigación presentada por Casaño (2017), la cual es establecer la relación de la calidad de atención y satisfacción de usuarios en los servicios de emergencias en el Hospital Grau en el

año 2017. Teniendo resultado, que la calidad de atención estuvo directamente relacionada con la satisfacción de usuarios con el servicio de emergencias en el Hospital Grau en 2017 ( $Rho = 0,723$ ) y se encontró significativa ( $p = 0,000$ ). Por lo tanto, concluye que ambas variables se relacionan positiva y significativamente.

Asimismo, la presente investigación contrasta con el artículo internacional publicado por MAGGI (2018) que tuvo como objetivo valorar la satisfacción del usuario en la atención y la calidad de 357 niños representativos que brinda el servicio de emergencias pediátricas del Hospital General del Milagro. Como resultado, los aspectos insatisfechos de los usuarios fueron tipo, confiabilidad, confidencialidad y empatía. La capacidad de respuesta se considera parcialmente satisfecha debido a las bajas expectativas y valores de reconocimiento. El método SERVQUAL cubre cinco aspectos: tipo, confiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía. Se utilizó en el estudio, el diseño de análisis transversal y recolección de datos que se hizo en el Hospital antes mencionado en Agosto del 2017. Se concluyó que este servicio no brindaba una seguridad adecuada al usuario y se debe a falta de atención relacionada con la calidez al paciente.

Sanz (2017) su objetivo fue evaluar calidad y gestión de atención médico-dental en Clínica Dental USAL y formar una muestra empírica para describir la satisfacción del paciente con diferentes tipos de tratamiento dental. El estudio es de diseño tipo descriptivo, observacional retrospectivo y transversal con una muestra de 238 pacientes en un centro de investigación. Se extrajeron las siguientes conclusiones. Un grupo de estudiantes y profesores conocía mejor los datos recopilados de su historial clínico. Las mayores desviaciones se deben a los hábitos, las visitas previas al dentista, el sangrado de encías, el movimiento de los dientes, la dificultad para hablar y masticar y, finalmente, en las mujeres, el posible embarazo.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con la estadística descriptiva e inferencia se postulan las siguientes conclusiones a partir de los objetivos de la investigación:

Primero: De acuerdo con la estadística descriptiva del 100% de los encuestados, el 72.1% perciben el cruce de la variable la calidad de atención y la satisfacción de usuarios a nivel alto, el 20.7% a nivel media y el 7.1% a nivel bajo. Se determinó que la relación es significativa con nivel de correlación del 0.578, se demuestra que ambas variables se correlacionan positivamente de manera media. De acuerdo con el valor Sig. (Bilateral) = 0.000 <0.05 se rechazó la hipótesis nula y aceptó a la alterna; se afirma la existencia de la correlación significativa de la calidad de atención y satisfacción del usuario de la Clínica analizada.

Segundo: En lo que corresponde a la estadística de cruce de dimensión humana y variable satisfacción de usuarios, muestra que, de la totalidad de encuestados, el 71.4%, percibieron que existe un nivel alto, mientras que un 20.7% lo percibió un nivel medio y por último el 7.9% un nivel bajo. Se determinó que la relación es significativa con el nivel de correlación del 0.590, lo que se demostró que ambas variables se correlacionan positivamente de manera media. De acuerdo con el valor Sig. (Bilateral)=0.000<0.05, rechazó la hipótesis nula y aceptó a la alterna; se afirma que existe correlación significativa de la calidad de atención y satisfacción del usuario de la Clínica analizada.

Tercero: En lo que corresponde a la estadística de cruce de dimensión técnico científico y variable satisfacción de usuarios, muestra que el 71.8% del total de encuestados percibieron que existe un nivel alto, mientras que un 20.7 % lo percibió un nivel medio y por último el 7.5% un nivel bajo. Se determinó que la relación es significativa con el nivel de correlación de 0.574, que demostró que ambas variables se correlacionan positivamente de manera media. De acuerdo con el valor Sig. (Bilateral) = 0.000 <0.05, rechazó la hipótesis nula y aceptó a la alterna; se afirma que hay una correlación significativa de la calidad de atención y satisfacción del usuario de la Clínica analizada.

Cuarto: En lo que corresponde a la estadística de cruce de dimensión entorno y variable satisfacción de usuarios, muestra que del total de encuestados el 76.1.4% percibieron que existe un nivel alto, mientras que un 16.4% lo percibió un nivel medio y por último el 7.5% un nivel bajo. Se determinó que la relación es

significativa con nivel de correlación del 0.599, se demostró que ambas variables se correlacionan positivamente de manera media. De acuerdo con el valor Sig. (Bilateral)=0.000<0.05, rechazó la hipótesis nula y aceptó a alterna; se afirma que hay correlación significativa de la calidad de la atención y satisfacción del usuario de la Clínica analizada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Una vez postuladas las conclusiones de variables estudiadas planteamos las siguientes recomendaciones de mejora para la empresa, las misma que podrían ser utilizadas según los estime adecuados:

Primero: Se recomienda a la dirección de la Clínica Internacional que lleve a cabo mediciones constantes de calidad, además de visitas inopinadas, control de permanencia de personal y supervisión continuas al personal de salud que laboran en clínica mencionada a efectos de comprender mejor todos los factores de satisfacción, estas evaluaciones deben permanecer en el tiempo para conocer la percepción real que tienen los usuarios. Asimismo, incentivar a los clientes de distintas maneras a efectos que puedan llenar formularios por medios digitales sobre los temas que se analizó en la presente investigación para obtener implementar acciones de mejora para la calidad del servicio de atención que perciben y que permitan lograr la satisfacción del usuario.

Con la implementación de lo antes mencionado se notará que la calidad de servicio de atención ha mejorado de tal forma que las empresas que contratan a la clínica de pacientes optaran por aumentar el porcentaje de citas e informes para las empresas lo que conllevaría un aumento en los ingresos que la clínica gana por paciente atendido.

Segundo: Se recomienda realizar constantes capacitaciones puesto que cuando más capacitado se encuentra el personal de la clínica los clientes apreciaran una mayor satisfacción con los servicios que brinda. Por otro lado, se debe asegurar que se brinde una atención de calidad con una amabilidad e interés hacia el paciente, lo cual sirve para mejorar la percepción de los clientes que se atienden en la Clínica mencionada.

Tercero: Los clientes o usuarios que concurren a la clínica internacional necesitan una atención optima, asimismo confían en la seguridad que les brinda la clínica internacional, por ello se realizar una atención de manera personalizada, a efectos de resolver los problemas de salud que cuenta cada usuario, a efectos de atender sus necesidades.

Cuarto: En cuanto al entorno se recomienda a la Oficina administrativa gestionar la compra de nuevos materiales y equipos de atención que se utilizan en la clínica, los que permitirán cambiar los que ya se encuentran obsoletos, asimismo realizar constantes reuniones con el área de servicios generales para mantener los ambientes limpios, a efectos de brindar una mayor comodidad a los clientes de la clínica Internacional, a efectos de que estos perciban una mayor satisfacción.

## REFERENCIAS

- Carmen A. (2020). Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del hospital Tocache ii-1, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/50486>
- Ana c. (2017). Mejora continua de la calidad del proceso de atención de los asesores de la empresa Teleatento p.a. Ate, 2017. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/697>
- Carrión Richard (2017) mejora continua y calidad de servicio de atención al paciente del hospital regional Eleazar guzmán barrón, nuevo Chimbote, 2017. <https://hdl.handle.net/20500.12692/12084>
- Angélica V., Adriana M., Elisa C. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo serval 2018. [Http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462](http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462)
- Gutiérrez, h. (2010). Calidad total y productividad. México p.m.: *Mc Graw – Hill*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2764/beatriz%20tesis.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Mejías, A.; Manrique, S. (2011) Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Hernández et al. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Vázquez et al. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20, 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>.
- Numpaqué, A., Buitrago, L., & Pardo, D. F. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de*

*la Facultad de Medicina*, 67(2), 235-239.  
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>

Murillo et al. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *Anales De La Facultad De Medicina*, 80(3), 288–97.  
<https://doi.org/10.15381/anales.803.16846>

Robles, I., Placencia, M., & Carreño, R. (2019). Satisfacción del usuario externo de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - Perú, 2016. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(3), 58–71.  
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n3.09>

Arruda, C. A. M., & Bosi, M. L. M. (2016). Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, 21, 321-332.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2019000100127>.

Akbas, M. (2019). Patient satisfaction on nursing care: the case of gynecology and obstetrics clinics. *Acta bioethica*, 25(1), 127-136.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2019000100127>

Vizcaíno, A., Vizcaíno, V., & Fregoso, G. S. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte Sanitario*, 18(1). <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>

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

Cobo et al. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 5(2), 277–294. <https://doi.org/10.24267/23897325.321>.

Rivera et al. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de



- Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177.  
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Arredondo, S. P., Moreno, G. P., & Ortiz, Y. (2020). Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización. *CASUS. Revista De Investigación Y Casos En Salud*, 5(1), 41-47.  
<https://doi.org/10.35626/casus.1.2020.244>
- Malpartida, J. N., Tarmeño, L., & Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43–51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Hernández et al. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 620-628.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000400009&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000400009&script=sci_abstract) - <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
- Benites, N. J. F., Díaz, N. D. C. G., & Fernández, R. B. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en reque-Chiclayo 2019. *TZHOECOEN*, 12(4), 525-535.  
<https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1401>.
- Álvarez et al. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806-1819.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.384](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384).
- Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. *Rev Med (Bolivia)*, 6, 31.
- Zafra, V. (2015). Sociedad Científica San Fernando. Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Problemas en la calidad de atención en salud: Oportunidad de mejora  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/11084/10009>- <https://doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>

## ANEXOS

### Anexo 1.

*Matriz de consistencia:* Calidad de atención y satisfacción del usuario en la clínica Internacional, 2021

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metología
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la empresa Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021?	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de usuario de la Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021	Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de la Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021	Calidad de atención (v1)	Humana	Respeto Información completa Interés manifiesto a la persona Ética	Estudio experimental con diseño correlacional
				Técnico Científico	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Integridad Comodidad Ambientación	
				Entorno	Limpieza Orden Privacidad	
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico	Satisfacción del usuario (V 2)	Fiabilidad	Equidad en el trato Respeto de programación de citas Centro de quejas Disponibilidad de insumo Rapidez en la atención Mecanismo de resolución de conflicto	V1 Calidad de atención V2 Satisfacción del usuario
¿Cuál es la relación entre el factor humano y la satisfacción de los usuarios?	Determinar la relación entre el factor humano y la satisfacción de los usuarios	Existe relación entre el factor humano y la satisfacción del usuario		Capacidad de respuesta	Privacidad Examen completo Tiempo de atención	
¿Cuál es la relación entre el componente técnico científico y la satisfacción del usuario?	Determinar la relación entre el componente técnico científico y la satisfacción del usuario	Existe relación entre el componente técnico científico y la satisfacción del usuario		Seguridad		
¿Cuál es la relación entre el entorno y la satisfacción del usuario?	Determinar la relación entre el entorno y la satisfacción del usuario	Existe relación entre el entorno y la satisfacción del usuario		Empatía	Calidez Comprensión de información	

Anexo 2.

Matriz de operacionalización de variables *Calidad de atención*

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<i>Calidad de atención</i>	Según Donabedian (1981) citado por Wilfredo O. Pino-Chávez (2018) lo define de la siguiente manera calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes	A efectos de la presente investigación de entenderá por calidad de atención al conjunto de actividades que se desarrollan dentro de la organización con el propósito de mantener el flujo adecuado y operacional de la organización, en función de sus dimensiones: humana técnica científica y entorno.	Humana  Técnico Científico  Entorno	Respeto Información completa Interés manifiesto a la persona Amabilidad Ética Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad seguridad Integridad  Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad	La escala de medición es ordinal Tipo LIKERT que corresponden a las valoraciones siguientes:  Totalmente de acuerdo=5 De acuerdo =4 Indiferente =3 En desacuerdo =2 Totalmente en desacuerdo =1

*Matriz de operacionalización de la Variable Satisfacción de los usuarios*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción de los usuarios	Según Colmenares y Saavedra (2007) los cuales afirman que la diferencia entre los dos conceptos es que la satisfacción compara la percepción del consumidor con lo que normalmente se espera de un servicio, y la calidad percibida del servicio compara la percepción del consumidor con lo que se espera de un servicio. Se debe esperar organizaciones que brinden servicios de alta calidad	A los efectos de la presente investigación se considera como satisfacción al valor esperado de las acciones visibles de los colaboradores percibidas por los usuarios dando las dimensiones: conocimiento, comportamiento y competencia.	Fiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía  Aspectos tangibles	Equidad en el trato Respeto de programación de citas Centro de quejas Disponibilidad de insumo  Rapidez en la atención Mecanismo de resolución de conflicto Privacidad Examen completo Tiempo de atención confianza Calidez Comprensión de información Señalización Limpieza Equipamiento adecuado	La escala de medición es ordinal Tipo LIKERT que corresponden a las valoraciones siguientes:  Totalmente de acuerdo=5 De acuerdo =4 Indiferente =3 En desacuerdo =2 Totalmente en desacuerdo =1

Anexo 3  
Instrumento 1.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimados usuarios de la Clínica, el objetivo de este cuestionario es recabar datos que para una investigación académica relacionada a la Calidad de atención. El cuestionario es confidencialidad.

**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN**

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Instrucciones: Lea cada una de las siguientes expresiones y marque con un aspa (x) en la casilla de la alternativa que mejor refleje su apreciación al respecto, de acuerdo a la siguiente escala:

Item	Dim.	Preguntas	Valoración				
			1	2	3	4	5
1	D1: Humana	El flebotomista muestra paciencia ante insistencia o falta de entendimiento del usuario					
2		El flebotomista protege la privacidad de la información que brinda al usuario, paciente o familia.					
3		El flebotomista se presenta con sus nombres y apellidos antes de iniciar su atención al usuario					
4		El flebotomista le dio información clara y precisa					
5		El flebotomista le indica al paciente que la interpretación de resultados debe hacerse con su médico					
6		El flebotomista le indica los cuidados durante y después de la toma de muestra					
7		El flebotomista se trata al usuario por su nombre o apellidos					
8		El flebotomista monitorea al paciente luego del reposo necesario.					
9		El flebotomista está a su disposición si presenta una reacción adversa.					
10		El flebotomista lo escuchó con atención					
11	D2: Técnico Científico	El flebotomista lo atendió entre 0 a 15 minutos desde su ingreso.					
12		El flebotomista le brindó tiempo necesario para su atención desde su ingreso hasta su salida del laboratorio.					
13		El flebotomista explica y/o orienta al paciente sobre los procedimientos que se va realizar					
14		El flebotomista explica y/o orienta al paciente sobre los procedimientos que se va realizar					
15		Considera que hay la cantidad suficiente de flebotomistas en los servicios que fue atendido.					
16		El flebotomista le brindó una atención completa al usuario teniendo en cuenta a la persona, familia y comunidad.					
17		El flebotomista realiza los procedimientos con los protocolos de bioseguridad.					
18		El flebotomista lo pone a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor.					
19		El flebotomista indica cuándo es necesario llamar al médico ante una reacción.					
20		El flebotomista es organizado en la realización de su trabajo.					
21	D3: Entorno	La sala de espera se encuentra limpia y cuenta con mobiliario (bancas, sillas) para la comodidad del paciente.					
22		Existen carteles, letreros o flechas que orienten al usuario para su adecuada atención.					
23		El ambiente donde se brinda el servicio es adecuado para preservar la privacidad del paciente / usuario.					
24		El laboratorio médico se encuentra con espacio adecuado para la atención que brinda.					
25		El laboratorio se encuentra limpio y ordenado durante todo el horario de atención al usuario.					
26		Los flebotomistas mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos					
27		Los flebotomista no contaban a otras personas sobre su condición de salud					
28		Los materiales y equipos para la atención en el laboratorio se encuentran operativos					
29		Existe buena iluminación en los ambientes					
30		La sala de espera se encuentra con buena ventilación					

**Nota:** Fuente elaborado por la tesis de posgrado (maestría) de Bernal (2019), Universidad Cesar Vallejo.

Instrumento 2.

Estimados usuarios de la Clínica, el objetivo de este cuestionario es recabar datos que para una investigación académica relacionada a la Calidad de atención. El cuestionario es confidencialidad.

**CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION**

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Instrucciones: Lea cada una de las siguientes expresiones y marque con un aspa (x) en la casilla de la alternativa que mejor refleje su apreciación al respecto, de acuerdo a la siguiente escala:

Ítem	Dim.	Preguntas	Valoración				
			1	2	3	4	5
1	D1: Fiabilidad	El flebotomista le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en laboratorio.					
2		Su atención por parte del flebotomista se realizó respetando la programación y el orden de llegada.					
3		El flebotomista le atendió en el horario programado.					
4		Usted fue atendido por el flebotomista sin diferencia alguna en relación con otras personas					
5		Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo del servicio, el flebotomista contó con mecanismos para atenderlo o solucionar su reclamo.					
6		Su resultado de laboratorio se encontró disponible para su médico.					
7	D2: Capacidad de Respuesta	El tiempo desde que ingresó hasta que salió del laboratorio fue de 15 a 20 minutos, en atención.					
8		Los trámites y registros para su atención fueron rápidos					
9		La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, sea cuando se necesita					
10		Los resultados se encontraron en el sistema o historias clínicas en el tiempo establecido.					
11		Los flebotomistas siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario					
12		Los flebotomistas siempre agilizan su trabajo para atenderle en el m tiempo posible					
13		Se respetó su privacidad durante su atención en la sala de lab					
14	D3: Seguridad	Cuando se atendió en el laboratorio, usted se sintió seguro atención y la realización de procedimientos.					
15		El flebotomista le inspiró confianza para expresar sus problemas					
16		Le ha brindado orientación precisa y completa an dolencias, resultado de análisis, vacunas, resul					
17		El flebotomista le informó de manera verbal y a seguir después de la toma de muestra, u					
18		Durante su ingreso se respetó su priva					
19	D4: Empatía	Usted comprendió la explicación qu o resultado de su atención					
20		Durante la atención y permanen trataron con amabilidad, respe					
21		El personal de laboratorio					
22		Usted comprendió la e proceso y análisis qu					
23		La atención a las					
24		La comprensi sentimiento					
25		ctos tangibles	Observó despué				
26			El ár				
27	dis						
28	E						
29							

**Nota:** Fuente elaborado por la tesis de posgrado (maestría) de Bernal (2019), Universidad César Vallejo.

Anexo 4  
Autorización de ejecución de tesis



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, 20 de ~~Junio~~ Junio del 2021

SEÑORES: Universidad Cesar Vallejo

ASUNTO: AUTORIZACION DE EJECUCION DE TESIS

Que habiendo revisado el proyecto de tesis titulado: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Clínica Internacional S.A, San Borja – 2021". Desarrollado por los autores: Br. Martínez Ramos, Sire Stefan ~~Aurum~~ (ORCID 0000-0001-7038-8029) y Br. Ccolcca Portillo, Franklin (ORCID 0000-0001-7179-0992), la organización y/o institución a mi cargo autoriza la ejecución de la investigación (TESIS). Así mismo estamos de acuerdo a brindar información necesaria, para la realización de las encuestas y otras informaciones requeridas durante la ejecución de la tesis.

Atentamente,

  
Hanns Rivera Flores  
Coordinador de Laboratorio  
CLINICA INTERNACIONAL  
SEDE - SAN BORJA

Supervisor de Laboratorio

  
GIANCARLO LOPEZ YUCRA  
Tecnólogo Médico CTMP 9005

Jefe de Laboratorio