

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO
AL CLIENTE EN EL CENTRO DE SALUD MAPFRE

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES

GUILLERMO GIAMPIERRE GUTIERREZ CUYAN
KATHYA YANDIRA SANCHEZ SAAVEDRA

ASESOR

Mgr. CÉSAR MANUEL CHUMÁN CABEZAS

Chiclayo, 2018

DEDICATORIA

A Dios.

Por habernos permitido llegar hasta este punto y brindado salud para lograr nuestros objetivos.

A nuestros padres

Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos ha permitido ser personas de bien.

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor el Mgr. César Manuel Chumán Cabezas por la orientación y ayuda que nos brindó para la realización de esta tesis, por su apoyo y amistad que nos permitieron aprender más de este proyecto.

ÍNDICE

Dedicatoria
Agradecimiento
Resumen
Abstract

I.	INTRODUCCIÓN	9
II.	MARCO TEÓRICO	11
a.	Antecedentes	11
b.	Bases Teóricas	13
i.	Calidad de servicio.....	13
ii.	Calidad en el servicio médico	13
iii.	Expectativas	13
iv.	Percepciones	14
v.	Características del servicio de calidad	14
vi.	Dimensiones.....	14
vii.	Críticas al modelo SERVQUAL.....	15
c.	Definición de términos básicos	16
i.	Calidad	16
ii.	Servicio	16
iii.	Cliente	16
iv.	Atención al cliente	16
III.	MATERIALES Y MÉTODOS	17
i.	Diseño de investigación	17
ii.	Área y línea de investigación	17
iii.	Población, muestra y muestreo	17
iv.	Operacionalización de variables	19
v.	Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
vi.	Técnicas de procesamiento de datos	22
IV.	RESULTADOS	24
V.	DISCUSIÓN	48
VI.	CONCLUSIONES.....	52
VII.	RECOMENDACIONES.....	53
VIII.	LISTA DE REFERENCIAS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Operacionalización de variables	19
Tabla N° 02: Resumen de procesamiento de casos	21
Tabla N° 03: Cronbach's Alpha	21
Tabla N° 04: Estadísticos descriptivos – Dimensión Tangible.....	28
Tabla N°05: Estadísticos descriptivos – Dimensión Fiabilidad	33
Tabla N° 06: Estadísticos descriptivos – Capacidad de respuesta.....	37
Tabla N° 07: Estadísticos descriptivos – Seguridad	42
Tabla N° 08: Estadísticos descriptivos – Dimensión Empatía	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Vista de variables.....	24
Figura N° 2: Vista de datos.....	24
Figura N° 3: Equipos modernos	24
Figura N° 4: Médicos siempre están bien vestidos y con apariencia pulcra	25
Figura N° 5: Auxiliares están bien vestidos y con apariencia pulcra	26
Figura N° 6: Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicio	27
Figura N° 7: El personal puede depender de hacer lo correcto	29
Figura N° 8: Los pacientes son informados cuando los servicios se realizarán.....	30
Figura N° 9: Sinceridad del personal en tratar de resolver problemas el paciente.....	31
Figura N° 10: Tiempo de espera razonable con la hora de la cita o servicio programado .	32
Figura N° 11: Se recibe un servicio rápido del personal de la clínica.....	34
Figura N° 12: El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes	35
Figura N° 13: Respuesta rápida a las peticiones y problemas del paciente.....	36
Figura N° 14: Se le da atención individual.....	38
Figura N° 15: Sensación de seguridad al recibir los servicios del personal	39
Figura N° 16: El personal es cortés	40
Figura N° 17: El personal trabaja en conjunto en interés de los pacientes.....	41
Figura N° 18 El personal sabe cuáles son sus necesidades	43
Figura N° 19: Horas de funcionamiento convenientes para las necesidades del paciente	44
Figura N° 20: El personal le da atención personal	45
Figura N° 21: Promedio total por dimensiones	47

RESUMEN

La presente investigación, tiene como situación problemática los tiempos de demora prolongados en admisión dentro del centro de salud Mapfre, que como consecuencia originan retrasos en la atención médica, siendo una de las causas principales la tercerización en el personal del establecimiento provocando la demora en algunos procesos importantes para el desarrollo de las actividades. El objetivo general es analizar la percepción de la calidad de servicio del centro médico, y como específicos analizar el nivel de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía., en cuanto al proceso de atención que reciben los pacientes de Mapfre en relación al desempeño que viene realizando el personal.

En dicho estudio se usó el cuestionario SERVQUAL adaptado a los servicios médicos, se realizaron 198 encuestas sólo a los pacientes que eran concurrentes del servicio que brinda Mapfre, de donde se obtuvo una serie de atributos considerados importantes, que sirvieron para analizar la situación actual de la calidad del servicio en el que se encuentra el centro médico. En este caso, por la naturaleza de la investigación se creyó conveniente considerar los 18 ítems, producto de dicha encuesta validada, enmarcándolos y adecuándolos convenientemente en las cinco dimensiones establecidas por dicho instrumento. Como resultado del uso de la herramienta Servqual hemos obtenido un puntaje de 4.32 demostrando una satisfacción positiva de la calidad del servicio de Mapfre.

Palabras clave: calidad de servicio, clientes, percepción.

ABSTRACT

The present investigation has as a problematic situation the long delays in admission within the Mapfre health center, which as a consequence cause delays in medical care, being one of the main causes the outsourcing in the staff of the establishment causing the delay in some important processes for the development of activities. The general objective is to analyze the perception of the quality of service of the medical center, and how specific to analyze the level of tangibility, reliability, responsiveness, safety and empathy., Regarding the process of care received by Mapfre patients in relation to to the performance that the personnel is carrying out.

In this study, the questionnaire was used SERVQUAL was adapted to the medical services, 198 surveys were carried out only for patients who were concurrent with the service provided by Mapfre, from which a series of important attributes were obtained, which served to analyze the current situation Quality of service in which the medical center is located. In this case, due to the nature of the investigation, it was considered convenient to consider the 18 articles, product of this validated survey, framing them and adequately adapting them in the five dimensions established by said instrument. As a result of the use of the Servqual tool, we obtained a score of 4.32, demonstrating a positive satisfaction with the quality of the Mapfre service.

Keywords: quality of service, clients, perceptio

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio dentro de las organizaciones permite garantizar la plena satisfacción en los clientes para que sigan siendo consumidores del servicio que se brinda, pues algunas empresas actualmente no ponen mucho interés por mejorar este aspecto de la empresa teniendo como consecuencias la pérdida de clientes y una mala imagen de la misma.

En las empresas la calidad de servicio es un punto prioritario que actualmente se debe manejar para lograr un efectivo uso de las actividades de trabajo ya que demuestra la buena capacidad de la empresa para mantenerse en la preferencia de los clientes sobre la organización.

MAPFRE (Mutualidad de la Agrupación de Propietarios de Fincas Rústicas de España) es una empresa multinacional española que está enfocada al sector del seguro, con presencia en 49 países, la matriz del grupo es la sociedad holding MAPFRE S.A. contando para ello con 18 oficinas y dos sociedades filiales. En la filial de Chiclayo se encuentra realizando sus actividades en la calle Cristóbal Colón N°680 contando con 12 colaboradores.

La situación problemática del centro de salud Mapfre se presentaba en los tiempos de demora prolongados en admisión, en algunas ocasiones en la atención médica, la tercerización que provocaba la demora de algunos médicos puesto que atendían en centros de salud y la falta de seguridad.

Por lo tanto luego de lo analizado anteriormente se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la percepción de la calidad de servicio al cliente en el centro de salud Mapfre?

Como objetivo general de la investigación tenemos analizar la percepción de la calidad de servicio del centro médico de Mapfre, y como específicos analizar el nivel de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Va a ser útil para tomar decisiones que contribuyan de manera positiva a mejorar la calidad de servicio como reformar la atención al cliente, brindar soluciones efectivas que ayuden a mitigar los percances que ocurren durante la atención de pacientes, cambiar la percepción que el cliente se lleva del centro médico para lograr aumentar la participación de clientes haciéndose una buena imagen y prestigio en atención y diagnósticos médicos así como también lograr que el cliente vuelva a regresar en una próxima cita logrando un impacto económico ventajoso para la empresa.

En esta investigación se está usando para la recolección de los datos el instrumento cuestionario para poder obtener la información que nos ayudará a medir mediante la técnica de la encuesta, con apoyo del muestreo aleatorio estratificado que nos permitió obtener los datos en base a la selección de cualquier usuario del servicio.

En el primer capítulo se redacta una introducción al desarrollo que tendrá el estudio permitiendo saber a grandes rasgos a donde va dirigida y cuál es el propósito de la misma. En el capítulo dos se tendrán como principales puntos los antecedentes sobre las investigaciones realizadas por medio del Servqual en diferentes servicios de salud, además se definirán cuáles son las diversas dimensiones sobre esta herramienta, algunas críticas al modelo y bases teóricas. En el capítulo tres se describirá los materiales y métodos utilizados para el desarrollo del estudio, diseño, área, línea de investigación, muestra, operacionalización de variables y la técnica que se utilizara para el procesamiento de datos. Por último se presentarán los resultados del estudio para la interpretación de los mismos.

II. MARCO TEÓRICO

a. Antecedentes

A nivel de análisis en el sector de salud encontramos que se realizaron estudios para medir la calidad de servicios que se brindan en los centros médicos que se han dado por otros investigadores en otros lugares del mundo adaptando el modelo SERVQUAL a las necesidades de los centros médicos.

Según Rocha, J., Pinto, A., Bautista, M., Pereira, A., Ambrosano, G. (2014) en su investigación titulada Importance-performance analysis: Revisiting a tool for the evaluation of clinical services afirman que el proceso de evaluación de la prestación de servicios de salud ha sido un reto durante años. La mayoría de los métodos de evaluación se centran en los resultados de los programas de salud (número de procedimientos) y otros datos epidemiológicos, independientemente de la perspectiva del usuario. En esta investigación los autores presentan una adaptación del modelo aplicado a la industria hospitalaria en el que se encuentran 18 pares de ítems a diferencia del original que contiene 22.

Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research del modelo SERVQUAL afirman que aunque la industria de servicios tiene sus particularidades dependiendo del servicio que se preste, las cinco dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que se desarrollaron, son aplicables a las organizaciones proveedoras de servicios en general.

También Jélvez, Riquelme y Gómez (2010) en su investigación muestra el cuestionario de la escala multidimensional SERVQUAL que estaba constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio de acuerdo a cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En lo referente a la validez de contenido del instrumento, está respaldada por la aplicación de la encuesta a una muestra piloto, y sirvió para mejorar la redacción de algunos ítems.

El autor opina al respecto que la evaluación de la calidad del servicio por parte de los consumidores es una herramienta clave actualmente, y afecta en forma importante su rentabilidad y posición competitiva en el largo plazo.

De la investigación pudieron concluir que los pacientes no están conformes en recibir un servicio con prontitud, y tampoco la voluntad de los funcionarios en colaborar a los problemas de los pacientes. Cabe destacar que, con la medición en relación a la calidad del servicio del Cesfam, se observa que tiene serias deficiencias de las cuales no se tenía conocimiento. Con la evaluación realizada salieron a relucir dichas fallas las cuales, al ser atendidas, contribuirán a

mejorar la calidad del servicio y, con ello, mejorar la imagen del Centro de Salud. En resumen, las brechas estimadas permiten sugerir acciones para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Tenemos en la investigación de los autores TeneAl-Borie, H., & Sheikh Damanhour, A. (2013) donde utilizaron el modelo SERVQUAL para profundizar el tema por ser un instrumento funcional que se aplica a una gama amplia de servicio que permite adaptarlo según sea necesario; los autores precisan que se ha dado una revolución de la calidad que en la última década ha ido en aumento debido a la competencia de muchas empresas que pretenden ofrecer mejores servicios de calidad.

Este estudio fue diseñado para determinar la diferencia de calidad de servicios de basándose en los responsables de la política del salud.

Dando como resultado del SERVQUAL adaptado al servicio médico que las mejores dimensiones de la calidad del servicio en los servicios hospitalarios públicos fueron la de tangible, incluyendo ubicación accesible, modernos equipos y tecnología.

En hospital privado lo mejor de los servicios fueron: fácil acceso; y el personal médico con cordialidad y/o amabilidad, empleado actitud humanitaria, cortesía y habilidades de comunicación cuando se trata de pacientes. En el último lugar lo peor los servicios de los hospitales eran especialidad médica; además de la cooperación de los empleados con los pacientes.

Según AghaMolaei, T et al, S. H. (2014) afirman en su investigación que la calidad es un determinante importante que influye en el éxito de las organizaciones pero que se convierte en una molestia cuando de mejorarla se trata. Para el sector salud la calidad de los servicios médicos se torna de importancia por estar relacionado a la vida humana, ya que la garantía de calidad que se ofrezca debe ser más trascendente y le toman mayor atención por la percepción que los clientes suelen ganarse del servicio que se ofrece.

De acuerdo con las percepciones de los pacientes la calidad de los servicios en el hospital, la percepción más baja se relaciona con corregir desempeño de los servicios en la primera vez, la voluntad de personal para ayudar a los pacientes, asistir al personal cuando se le necesita o se tiene alguna duda.

Desde las más altas expectativas y las percepciones otra más baja fue en respuesta relacionado a la dimensión capacidad de respuesta bajo la amenaza de dudar de la capacidad del hospital para lograr la satisfacción de los pacientes, si el hospital está buscando la mejora de los servicios hospitalarios y el aumento de la satisfacción pacientes, por ejemplo, la formación del personal es básica en las necesidades del paciente.

Los indicadores del modelo SERVQUAL han sido el eje central de la investigación para la monitorización de la calidad; su principal problema radica en que para que constituyan un reflejo real de la calidad de la atención, deberán contemplar las características de los pacientes en los cuales se basan. (Jiménez, 2004)

Teniendo así como conclusión que el uso de indicadores es y continuará siendo de utilidad para administradores de hospitales, autoridades sanitarias y para todos aquellos que de una forma u otra están vinculados con el perfeccionamiento del Sector de la Salud y con los hospitales en particular.

b. Bases Teóricas

En los puntos siguientes se abordarán todos los principales conceptos de la investigación basadas en el modelo Servqual y su respectivo desarrollo.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuya principal función era mejorar la calidad de servicio ofrecida. Utiliza un cuestionario que permite evaluar las cinco dimensiones. Además que ayuda a mejorar el desarrollo de las actividades dentro de la organización y permitir compararla con el resto.

i. Calidad de servicio

En términos básicos el concepto de calidad de servicio se refiere a la calidad percibida por el consumidor, es decir “juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un servicio” (Zeithalm, 1988, p. 3). Siendo de total importancia mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.

ii. Calidad en el servicio médico

La calidad de la atención en salud se basa en un conjunto de factores que no son fáciles de medir. Algunos autores señalan que los principales determinantes de la calidad en salud son; talento humano, recursos financieros, políticas y programas, tecnología, procesos médicos y administrativos, desempeño y eficacia en el servicio, e interacción con el sistema general de seguridad social en salud. (Malagón , G et al, 1999)

iii. Expectativas

El cliente quiere una calidad de servicio cada vez mejor porque asocia su acto de compra con lo que recibe en su casa o descubre mediante viajes , es decir , el cliente suele comparar la calidad del servicio con la que puede conseguir por sí mismo.(Horovitz, 1991)

iv. Percepciones

Teniendo en cuenta que la actitud del cliente respecto a la calidad del servicio cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejore su nivel de vida. En un principio el cliente suele concentrarse con el producto base, sin servicio, y por lo tanto, el más económico. Poco a poco sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar esperando y deseando lo mejor. (Horovitz, 1991)

v. Características del servicio de calidad

Aniorte (2013) señalan que algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseñó
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

vi. Dimensiones

SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.

- Fiabilidad

De La Hoz (2014) “Este factor se refiere a la capacidad de realizar el servicio de forma fiable y precisa. La satisfacción de los consumidores va a ser alta cuando los proveedores de servicios sean capaces de mostrar su integridad, cuando los consumidores tengan la confianza en el desempeño del proveedor de servicios.”

- Capacidad de Respuesta

Torres y Lastra (2008) “Evalúa si la cantidad de empleados es suficiente para atender a todos los usuarios, así como los tiempos oportunos que el paciente espera para poder recibir el servicio médico solicitado”.

- Seguridad

“Considera aspectos relacionados con la competencia del personal, la confianza en las revisiones y diagnósticos médicos realizados, así como en los resultados de exámenes que se brinda a los pacientes.” (Casalino,2008)

“Este factor se refiere al conocimiento de los empleados, la cortesía y la capacidad de transmitir confianza y seguridad. La literatura también evidencia una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los consumidores.” (De La Hoz ,2014)

- Empatía

“Está enfocada a la medición del trato, atención e interés que el personal de la institución hospitalaria manifiesta hacia los usuarios de la misma y el cuidado que se da de manera individualizada.” (Torres y Lastra,2008)

“Este factor se refiere al cuidado y atención personalizada que se les brinda a los clientes. De La Hoz.” (2014)

- Elementos Tangibles

“Considera el estado físico , condiciones del equipamiento y las instalaciones en las cuales los usuarios reciben el servicio de salud que requieren, así como la apariencia del personal adscrito a las unidades de atención médica.” Torres y Lastra (2008)

vii. Críticas al modelo SERVQUAL

Críticas resumidas por Buttle (1996) en los siguientes puntos:

- SERVQUAL, centra su atención en el proceso de entrega del servicio más que en el resultado de la provisión del servicio, es decir del encuentro del proveedor con el consumidor.
- El número de dimensiones propuestas por el instrumento SERVQUAL y su estabilidad cuando se cambia el contexto en el cual fueron desarrolladas.
- Las expectativas no desempeñan un rol fundamental en la calidad de servicios.
- Los encuestados muestran una gran confusión cuando son inquiridos en base a expectativas y percepciones.

c. Definición de términos básicos

i. Calidad

Ishikawa (1986) afirma que “de manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos.”

Por ello el cliente será el que determine mediante la experiencia obtenida dentro de la calidad del servicio. Drucker (1990) nos afirma que “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”.

Imai (1998) comenta que la calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

Feigenbaum (1994) argumenta que la calidad es una determinación del cliente, o una determinación del ingeniero, ni de mercadeo, ni del Gerente General. Está basada en la experiencia actual del cliente con los productos o servicios, comparado con sus requerimientos, establecidos o no establecidos, conscientes o inconscientes, técnicamente operacionales o enteramente subjetivos. Y siempre representando un blanco móvil en un mercado competitivo.

ii. Servicio

Bon (2008) Afirma que el servicio “es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos”.

iii. Cliente

Thompson (2009) menciona que es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

iv. Atención al cliente

Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes. Blanco (2001)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

i. Diseño de investigación

Por su enfoque es de tipo cuantitativo ya que el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas se usan magnitudes numéricas que van a ser medidas mediante herramientas del campo de la estadística.

Por su alcance es de tipo descriptivo porque se expone información detallada respecto un fenómeno o problema para describir sus dimensiones con precisión.

Investigación de tipo transversal es un estudio estadístico y demográfico, que permiten estudiar varias variables para el buen control y selección de resultados basada en una muestra poblacional en un determinado periodo.

ii. Área y línea de investigación

- Área: Ciencias Sociales
- Línea de investigación: Emprendimiento e innovación empresarial con responsabilidad social.

iii. Población, muestra y muestreo

Para conocer la población que se estudió se recurrió al registro de citas que el centro médico obtiene mensualmente para conocer el número de atendidos que hace referencia a nuestra población de 1000 pacientes que acuden mensualmente a recibir los servicios médicos.

Posteriormente para hallar la muestra de la población presentada se desarrolló en base a la fórmula de población finita para hacer el cálculo de la muestra, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p q N}{e^2(N - 1) + z^2 p q}$$

$$n = 198$$

N = 1000 pacientes

z = Nivel de confianza de 95%

e = Margen de error 5%

p = Probabilidad que ocurra (0.8)

q = Probabilidad que no ocurra (0.2)

El muestreo de la investigación fue probabilístico aleatorio ya que las encuestas se aplicaron en el área de admisión en cualquiera de los pacientes continuos del servicio de Mapfre, sabiendo eso entonces se procedía a entregar las preguntas del modelo SERVQUAL para que sean contestadas respectivamente por cada uno. Todo esto se dio con previa autorización de la administradora del centro médico.

iv. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Resultado	Escala	Instrumento
Calidad de servicio	Tangibles	1. Equipos modernos	4.29	1.Muy Insatisfecho	Cuestionario <u>Técnica:</u> Encuesta
		2. Médicos siempre están bien vestidos y con apariencia pulcra	4.12		
		3. Auxiliares siempre están bien vestidos y con apariencia pulcra	3.97		
		4. Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicio	3.94		
	Fiabilidad	5. El personal puede depender de hacer lo correcto	4.06	2.Algo Insatisfecho	
		6. Los pacientes son informados cuando los servicios se realizarán	4.43		
		7. Sinceridad del personal en tratar de resolver problemas del paciente	4.10		
		8. Tiempo de espera razonable con la hora de la cita o servicio programado	4.31		
	Capacidad de respuesta	9. Se recibe un servicio rápido del personal de la clínica	4.33	3. Indiferente	
		10. El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes	4.37		
		11. Respuesta rápida a las peticiones y problemas del paciente	4.37		
	Seguridad	12. El personal es de confianza	4.39	4.Algo Satisfecho	
		13. Sensación de seguridad al recibir los servicios del personal	4.60		
		14. El personal es cortés	4.52		
		15. El personal trabaja en conjunto en interés de los pacientes	4.61		
	Empatía	16. El personal sabe cuáles son sus necesidades	4.60	5.Muy Satisfecho	
		17. Horas de funcionamiento convenientes para las necesidades del paciente	4.30		
		18. El personal le da atención personal	4.28		

Fuente: elaboración propia

v. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

El modelo que se va a usar en la investigación para reunir información que será necesaria para profundizar el proyecto será el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio adaptado a los servicios médicos desarrollado en el año 2011 por Rocha,J, Pinto,A, Bautista,M , Pereira A, Ambrosano ,G el cual tiene como propósito identificar la calidad de servicio a partir del servicio prestado por la clínica a cuatro empresas brasileñas

Este modelo en su forma original contiene 18 pares de ítems, que son usados para cuantificar la brecha del servicio usando las dimensiones del SERVQUAL.

Tiene preguntas de tipo cerradas donde se evalúa la calidad de servicio en base a cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía compuesto por una escala de respuesta múltiple de Likert comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación. Se incluyó el formato de 5 respuestas: "1. Muy Insatisfecho", "2. Algo Insatisfecho", "3. Indiferente", "4. Algo Satisfecho" y 5. "Muy Satisfecho".

La encuesta tuvo una duración aproximada de 6 minutos por cada usuario del servicio en el mes de octubre con una duración de dos semanas dentro del área de admisión para poder saber si los clientes habían recibido antes el servicio. Una vez verificado esto se procedió a realizar las 198 encuestas necesarias para la obtención de los resultados a ser evaluados.

En cuanto a la recolección de datos se usó fuentes primarias como los datos oficiales de la empresa en cuanto a la cantidad de personas que asisten al centro de salud, además la situación en la se encontraba la empresa. Posteriormente en las fuentes secundarias tenemos a las plataformas virtuales donde se pudo obtener los papers de investigación realizadas con la misma herramienta Servqual en organismos con funciones similares.

Análisis de Fiabilidad

Tabla 2:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	198	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	198	100,0
		N	%

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

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3: Cronbach's Alpha

Estadísticas de contabilidad

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	18

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente alfa nos permite saber el grado de fiabilidad de la investigación. En otras palabras, un coeficiente alfa de 0.80 sólo implica que el coeficiente de precisión es mayor que 0.80, pero no se sabe por cuánto se diferencia. Además se puede utilizar en cualquier situación que se quiera saber el grado de fiabilidad. Sabiendo que es 0.957 en esta investigación podemos decir que el grado fiabilidad es buena.

vi. Técnicas de procesamiento de datos

En el modelo SERVQUAL se detallan los 22 indicadores que presenta el modelo original, considerando este mismo modelo como base pero adaptado para servicios médicos con 18 ítems por Rocha,J ,Pinto,A, Bautista,M , Pereira A, Ambrosano ,G en el año 2014.

El procesamiento de datos se llevó a cabo mediante el programa IBM SPSS Statistics versión 23, posteriormente de obtenidas las respuestas se pasó a colocar las preguntas dentro de la hoja vista de variables. La primera variable “Nombre” se usó para identificar a todos los ítems la palabra pregunta seguido de su respectivo número hasta completar las 18 preguntas, posteriormente en la variable “Tipo” se identificó a todas como numéricas , en la variable “Anchura” a todas se les coloco 1 , en la variable” Decimales” fue 0 para todas ,en la variable “Etiqueta” se colocó cada pregunta con su respectivo número identificado en la variable nombre, posteriormente en la variable “Perdidos” se identificó a todos con “ninguno” puesto que no hubo pérdidas de encuestas ,en “Columnas” dejamos el valor de 10 en promedio puesto que representa el espacio donde se colocara la respuesta representada en números de los encuestados, variable “Alineación” se colocó a todos derecha , variable “Medida” ordinal y por último en la variable “Rol” se colocó entrada a todas las preguntas. Posteriormente pasamos a la página vista de datos donde se obtuvo los resultados de todos los datos de manera ordenada y gráficos estadísticos con respecto a cada pregunta para sus respectivas interpretaciones y conclusiones del estudio.

Tesis-cuadros.-198.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar **Análizar** Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

pregunta1 pregunta2

pregunta7 pregunta8 pregunta9 preg

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

Vista de datos Vista de variables

Figura 1: Vistas de datos

Fuente: Elaboración propia

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	pregunta1	Númérico	1	0	Equipos moder...	{1, Muy Ins...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
2	pregunta2	Númérico	1	0	Médicos siemp...	{1, Muy Ins...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
3	pregunta3	Númérico	1	0	Auxiliares sie...	{1, Muy Ins...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
4	pregunta4	Númérico	1	0	Instalaciones f...	{1, Muy Ins...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
5	pregunta5	Númérico	1	0	El personal pue...	{1, Muy Ins...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
6	pregunta6	Númérico	1	0	Los pacientes ...	{1, Muy Ins...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
7	pregunta7	Númérico	1	0	Sinceridad del ...	{1, Muy Ins...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
8	pregunta8	Númérico	1	0	Tiempo de esp...	{1, Muy Ins...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
9	pregunta9	Númérico	1	0	Se recibe un se...	{1, Muy Ins...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
10	pregunta10	Númérico	1	0	El personal sie...	{1, Muy Ins...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
11	pregunta11	Númérico	1	0	Respuesta rápi...	{1, Muy Ins...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
12	pregunta12	Númérico	1	0	El personal es ...	{1, Muy Ins...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
13	pregunta13	Númérico	1	0	Sensación de s...	{1, Muy Ins...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
14	pregunta14	Númérico	1	0	El personal es ...	{1, Muy Ins...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
15	pregunta15	Númérico	1	0	El personal trab...	{1, Muy Ins...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
16	pregunta16	Númérico	1	0	El personal sab...	{1, Muy Ins...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
17	pregunta17	Númérico	1	0	Horas de funcio...	{1, Muy Ins...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
18	pregunta18	Númérico	1	0	El personal le d...	{1, Muy Ins...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

Figura 2: Vista de variables

Fuente: Elaboración propia

IV. RESULTADOS

A continuación se presentaran los resultados correspondientes al objetivo general y los específicos:

Dimensión Tangible

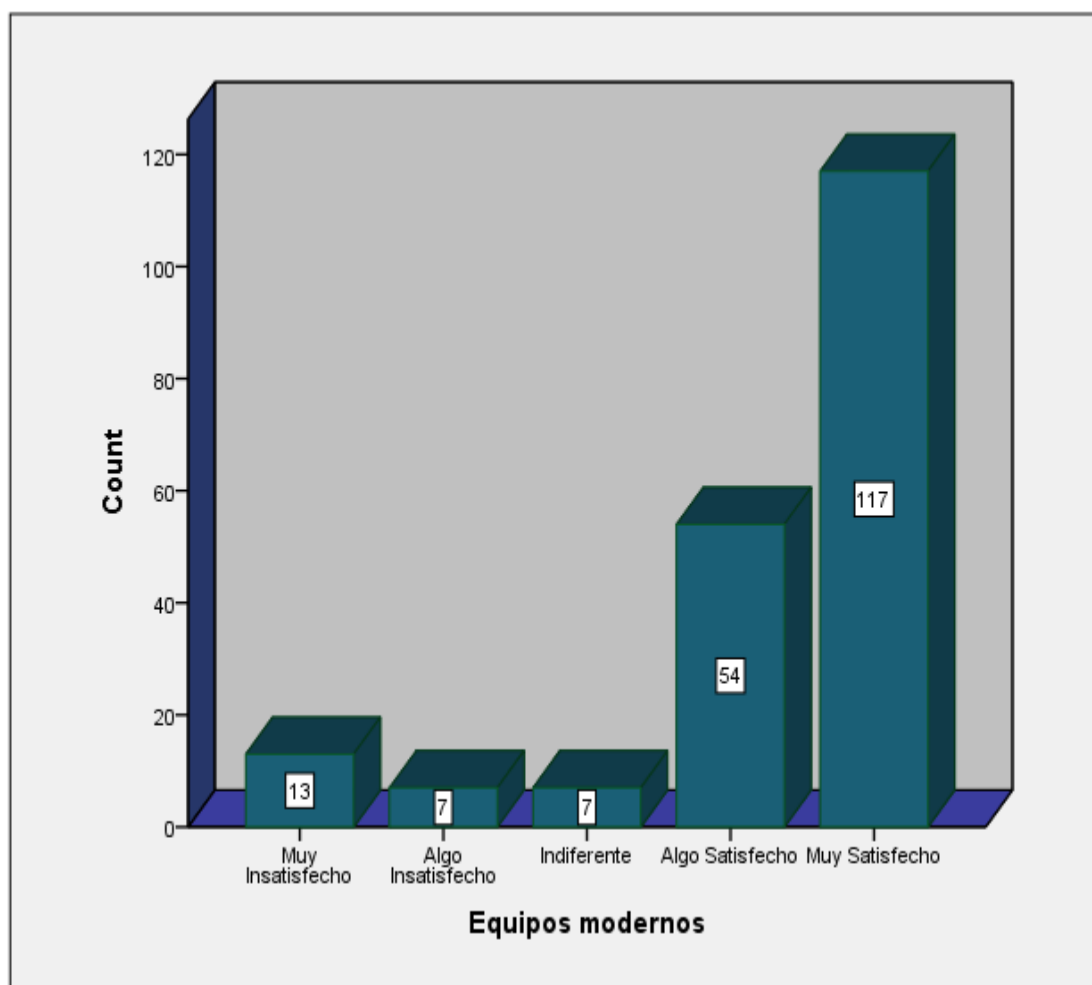


Figura 3: Equipos modernos

Fuente: Elaboración propia

Según la figura 3 se tiene a 117 pacientes muy satisfechos con la moderna tecnología del centro médico, 54 algo satisfechos, 7 indiferentes, 7 algo insatisfechos y 3 muy insatisfechos, dando a entender que los equipos utilizados dentro del centro médico son adecuados desde el punto de vista de los usuarios.

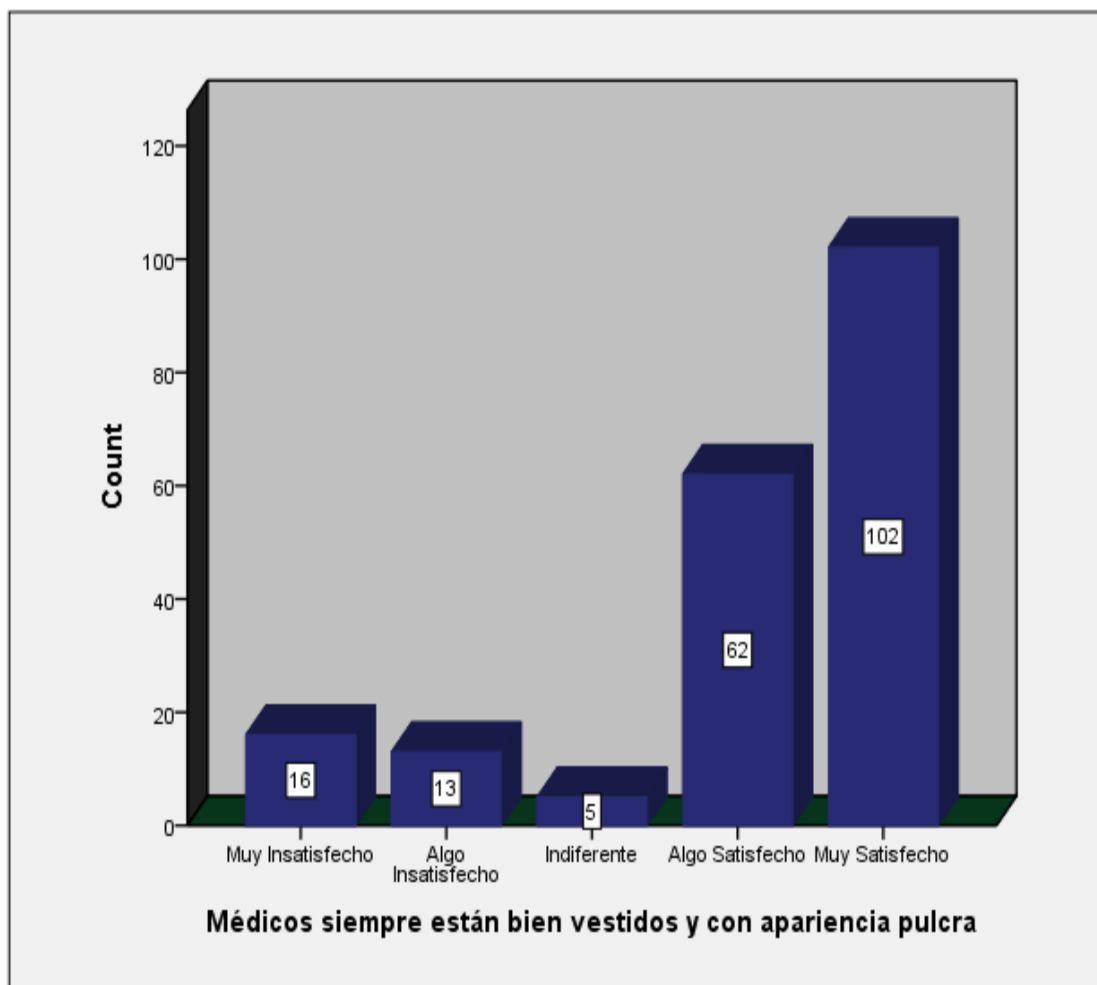


Figura 4: Médicos siempre están bien vestidos y con apariencia pulcra

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente figura 4 hace referencia a la apariencia física del personal, se tiene a 102 pacientes muy satisfechos con este aspecto, 62 algo satisfechos, 16 muy insatisfechos, 5 son indiferentes y 13 están algo insatisfechos.

En este punto los pacientes muestran su satisfacción por el personal médico refiriéndose a la apariencia física que ellos presentan al momento de la atención calificándola como profesional y pulcra, básica de un personal médico pues destaca su profesionalismo y es parte de la formalidad de la presentación del servicio.

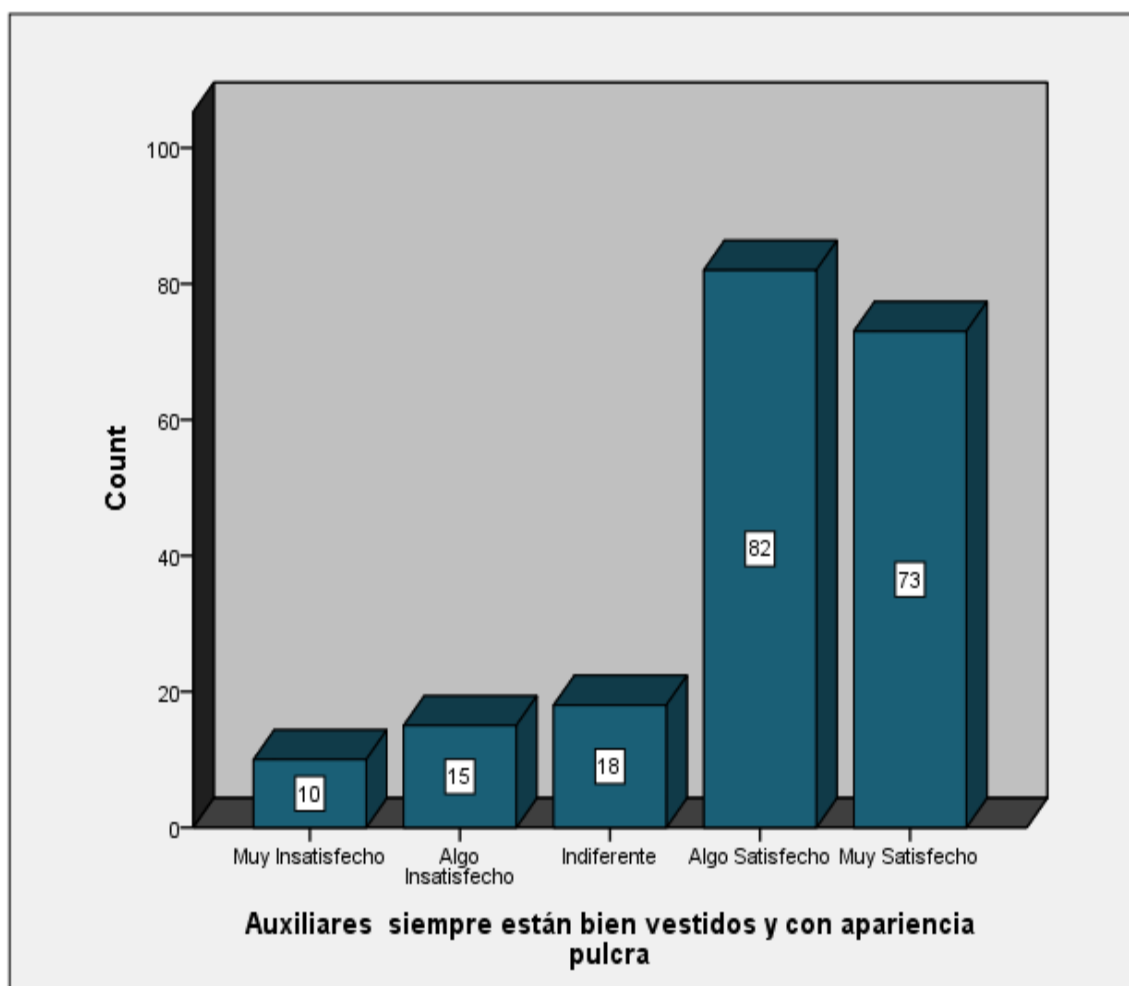


Figura 5: Auxiliares están bien vestidos y con apariencia pulcra

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente figura 5 hace referencia a la apariencia física del personal, se tiene a 73 pacientes muy satisfechos con este aspecto, 83 algo satisfechos, 18 son indiferentes, 15 están algo insatisfechos y 10 muy insatisfechos. Mostrando un grado también alto dentro del resto de personal como son las enfermeras, las personas de recepción y demás trabajadores.

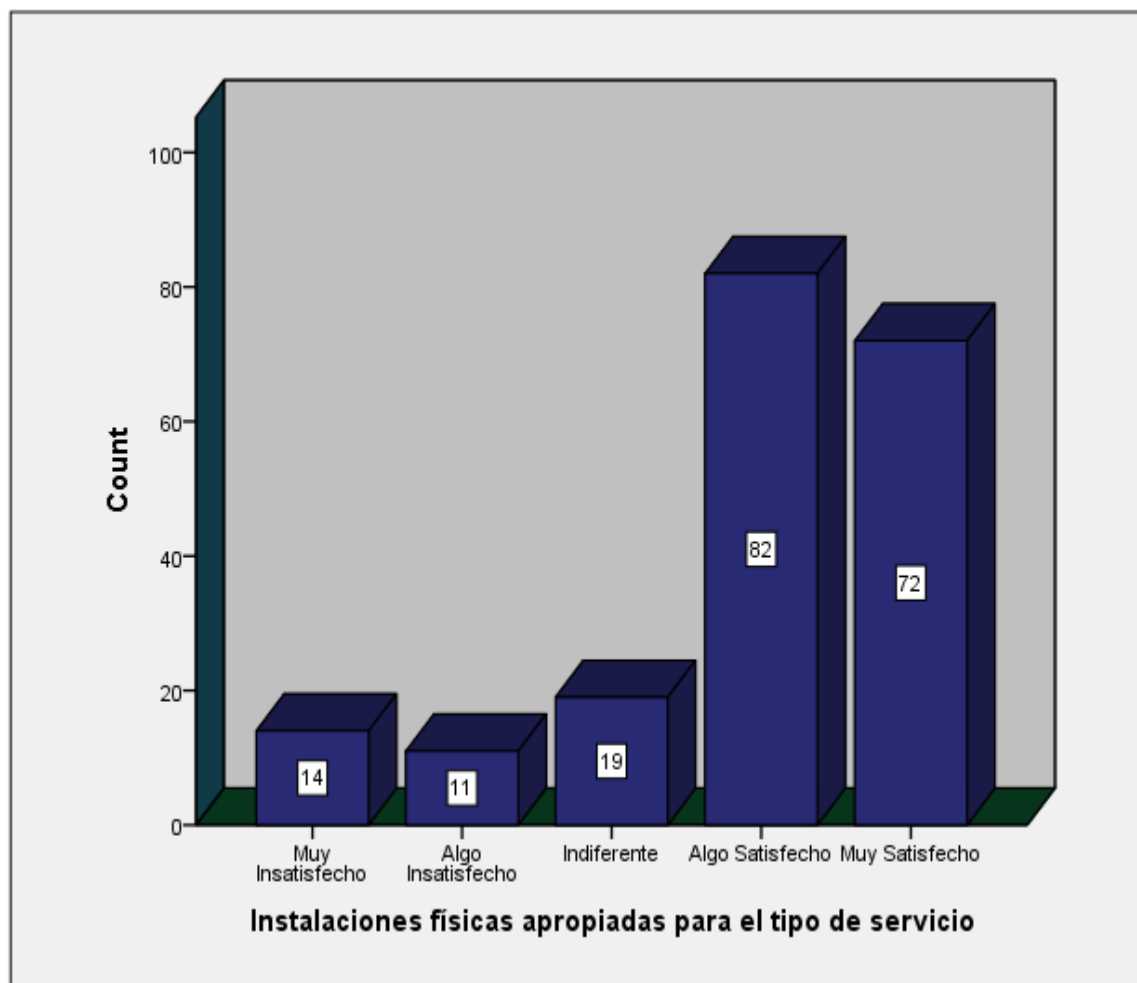


Figura 6: Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicio

Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 en cuanto en al centro de salud y las diversas áreas que se encuentran ubicadas dentro del edificio los pacientes tuvieron y índice de satisfacción elevada teniendo 72 pacientes muy satisfechos con este aspecto, 82 algo satisfechos, 19 son indiferentes, 11 están algo insatisfechos y 14 muy insatisfecho por lo que se puede observar una mayoría de personas conformes con las instalaciones.

Tabla 4: Estadísticos descriptivos – Dimensión Tangible

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error
Equipos modernos	198	4	1	5	4.29	.080
Médicos siempre están bien vestidos y con apariencia pulcra	198	4	1	5	4.12	.088
Auxiliares siempre están bien vestidos y con apariencia pulcra	198	4	1	5	3.97	.079
Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicio	198	4	1	5	3.94	.082
Valid N (listwise)	198					

Fuente: Elaboración propia

La media de las 4 preguntas de la Dimensión de Tangibilidad es de 4.08

Dimensión Fiabilidad

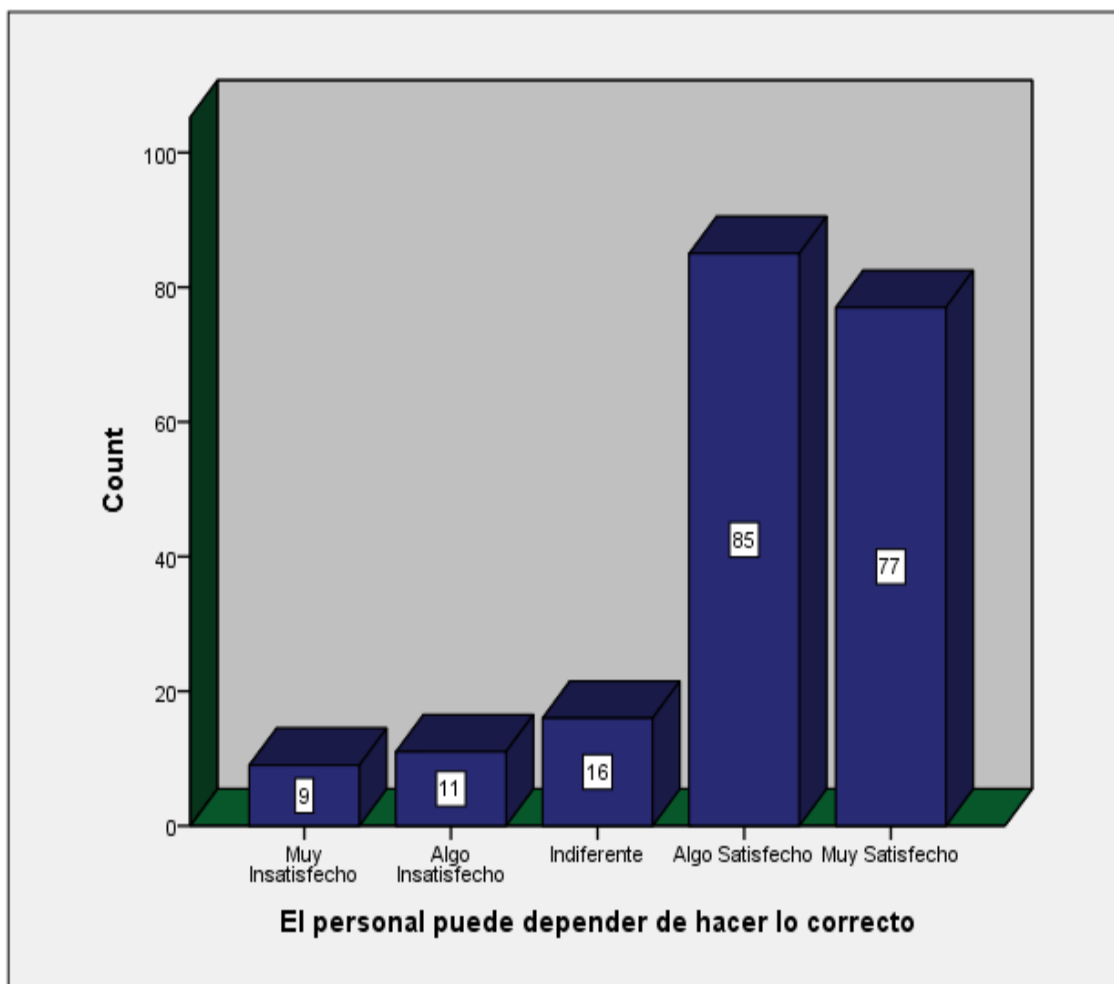


Figura 7: El personal puede depender de hacer lo correcto

Fuente: Elaboración propia

Según la figura 7 podemos observar que la opción algo satisfecho es la mayor marcada con 85 respuestas, seguida de muy satisfecho con 77, la tercera es indiferente con 16, algo insatisfecho con 11 y muy insatisfecho con 9 presentan un bajo nivel de aceptación cuando alguien del personal presenta inconvenientes para asistir y buscan un reemplazo por horas

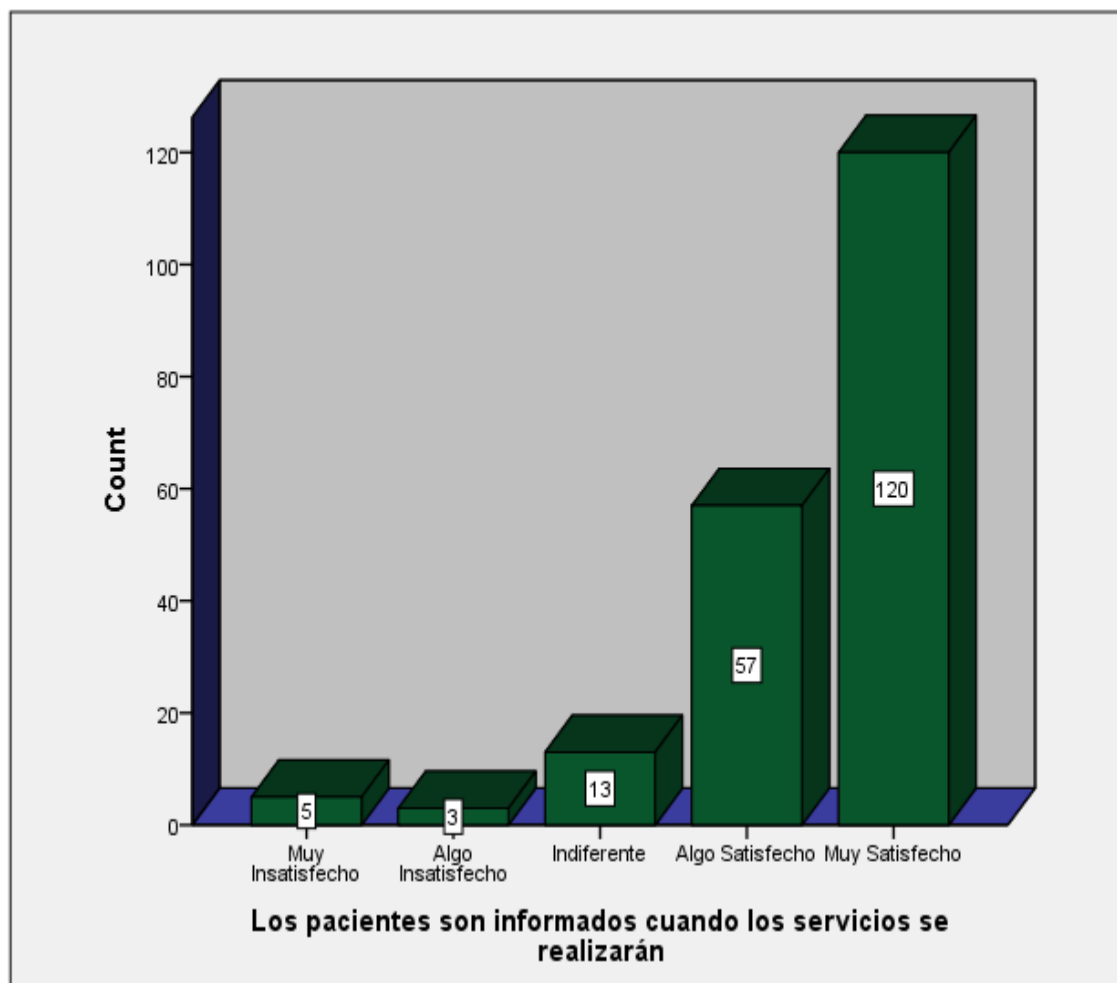


Figura 8: Los pacientes son informados cuando los servicios se realizarán

Fuente: Elaboración propia

Según la figura 8 podemos observar que la opción muy satisfecho es la mayor marcada con 120 respuestas, seguida de algo satisfecho con 57, la tercera es indiferente con 13, algo insatisfecho con 3 y muy insatisfecho con 5, dando a demostrar que mantener informado a los clientes de citas o el servicio médico estará disponible es una de sus más resaltantes características.

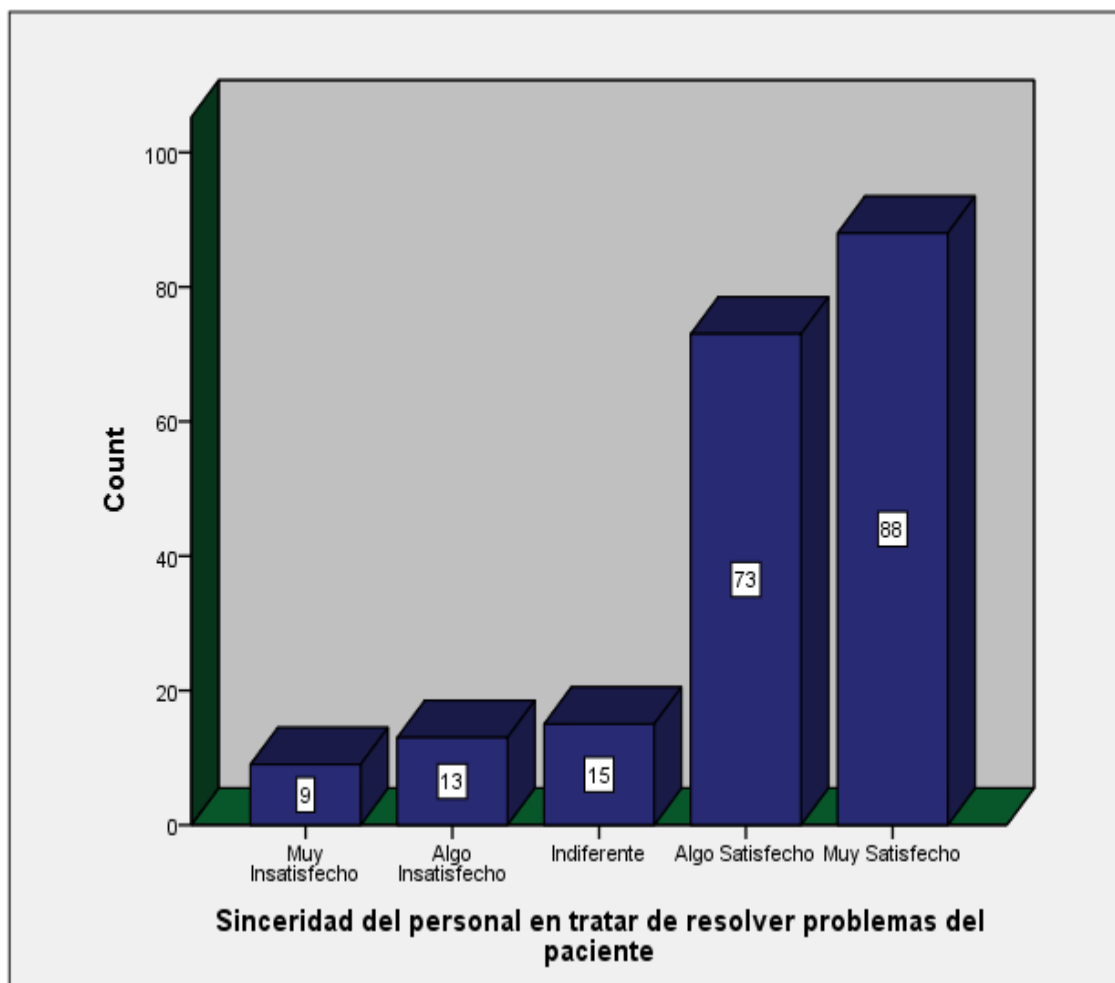


Figura 9: Sinceridad del personal en tratar de resolver problemas el paciente

Fuente: Elaboración propia

En la figura 9 corresponde a la segunda pregunta de la dimensión de fiabilidad sobre la Sinceridad del personal en tratar de resolver problemas del paciente por parte del personal en la prestación del servicio médico donde la mayor alternativa marcada fue de muy satisfecho con 88, seguido de algo satisfecho con 73, indiferente 15 y como ultimas opciones algo insatisfecho 13 y muy insatisfecho 9, por consiguiente podemos observar que la mayoría de los clientes se sienten conformes con esta parte del servicio

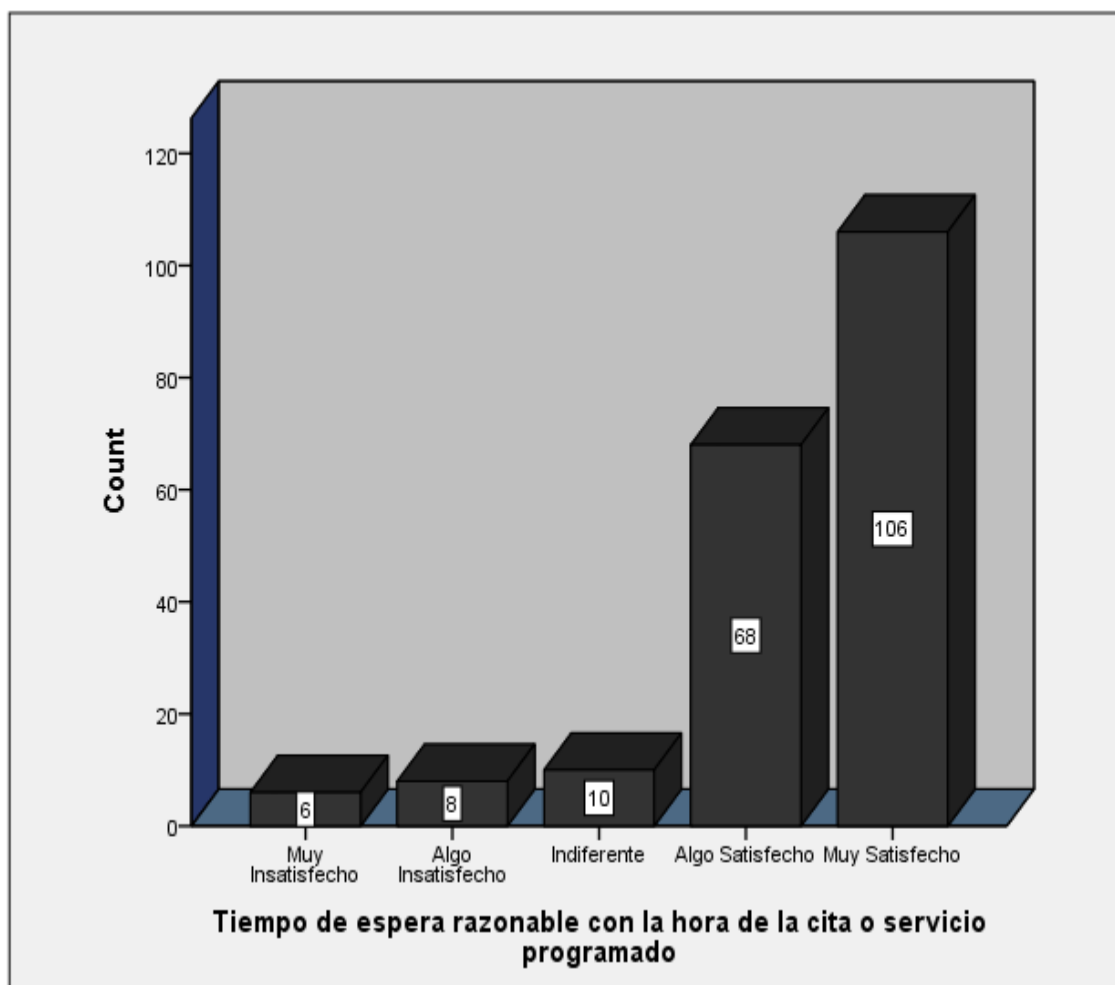


Figura 10: Tiempo de espera razonable con la hora de la cita o servicio programado

Fuente: Elaboración propia

Según la figura 10 podemos observar que la opción satisfecho es la mayor marcada con 106 respuestas, seguida de algo satisfecho con 68, la tercera es indiferente con 10, algo insatisfecho con 8 y muy insatisfecho con 6 presentan un bajo nivel de aceptación cuando el servicio no se brinda en el tiempo correcto por los trabajadores del centro médico.

Tabla 5: Estadísticos descriptivos – Dimensión Fiabilidad

Descriptive Statistics					
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean
El personal puede depender de hacer lo correcto	198	4	1	5	4.06
Los pacientes son informados cuando los servicios se realizarán	198	4	1	5	4.43
Sinceridad del personal en tratar de resolver problemas del paciente	198	4	1	5	4.10
Tiempo de espera razonable con la hora de la cita o servicio programado	198	4	1	5	4.31
Valid N (listwise)	198				

Fuente: Elaboración propia

La media de las 4 preguntas de la Dimensión de Fiabilidad es de 4.225

Dimensión Capacidad de Respuesta

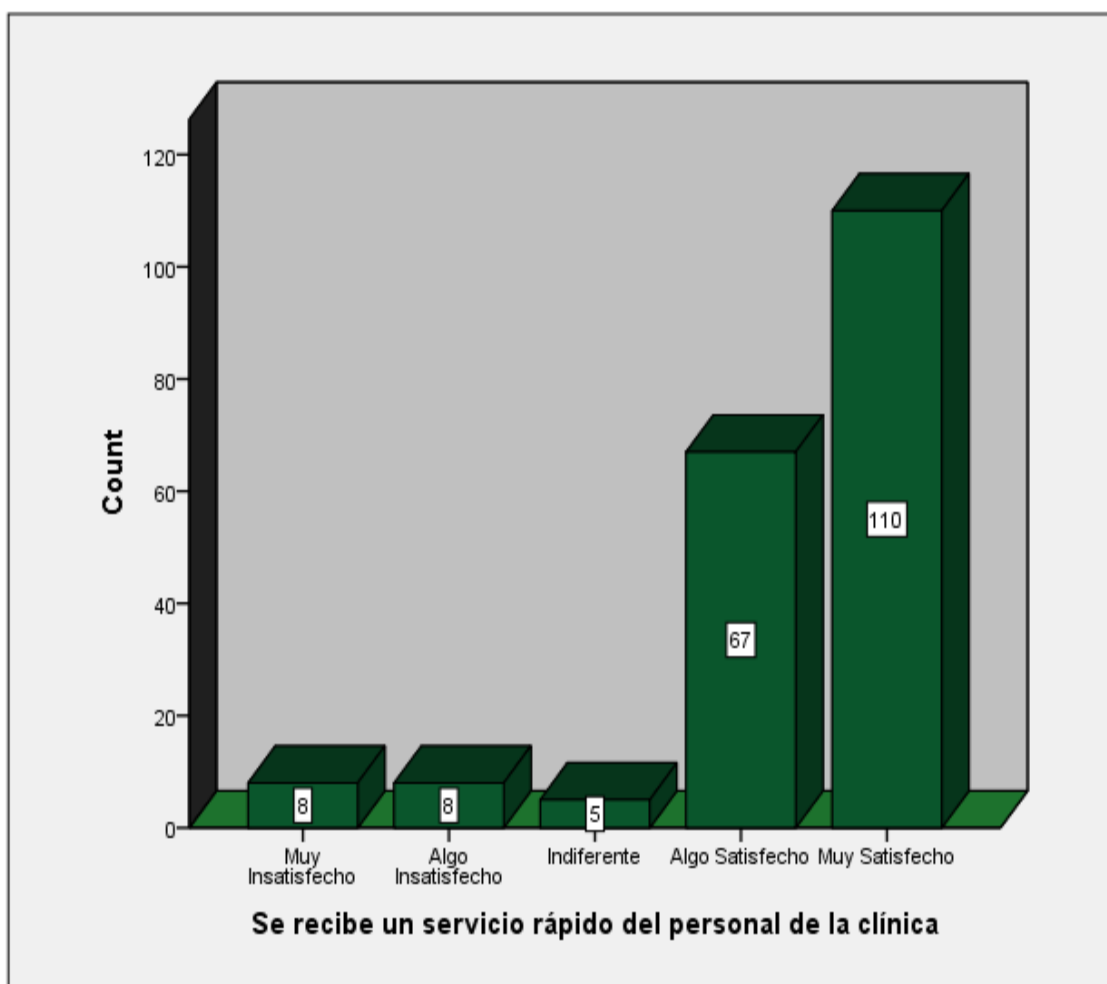


Figura 11: Se recibe un servicio rápido del personal de la clínica

Fuente: Elaboración propia

De la figura 11 se puede mencionar que el mayor número se dio en la alternativa de muy satisfecho con 110 respuestas, seguidas de 67 respuestas la opción de algo satisfechos, indiferente con 5, algo insatisfecho con 8 y muy insatisfecho con 8; teniendo así la opinión sobre la rapidez y prontitud que tienen los trabajadores del centro médico cuando los pacientes tienen dudas o necesitan de algo.

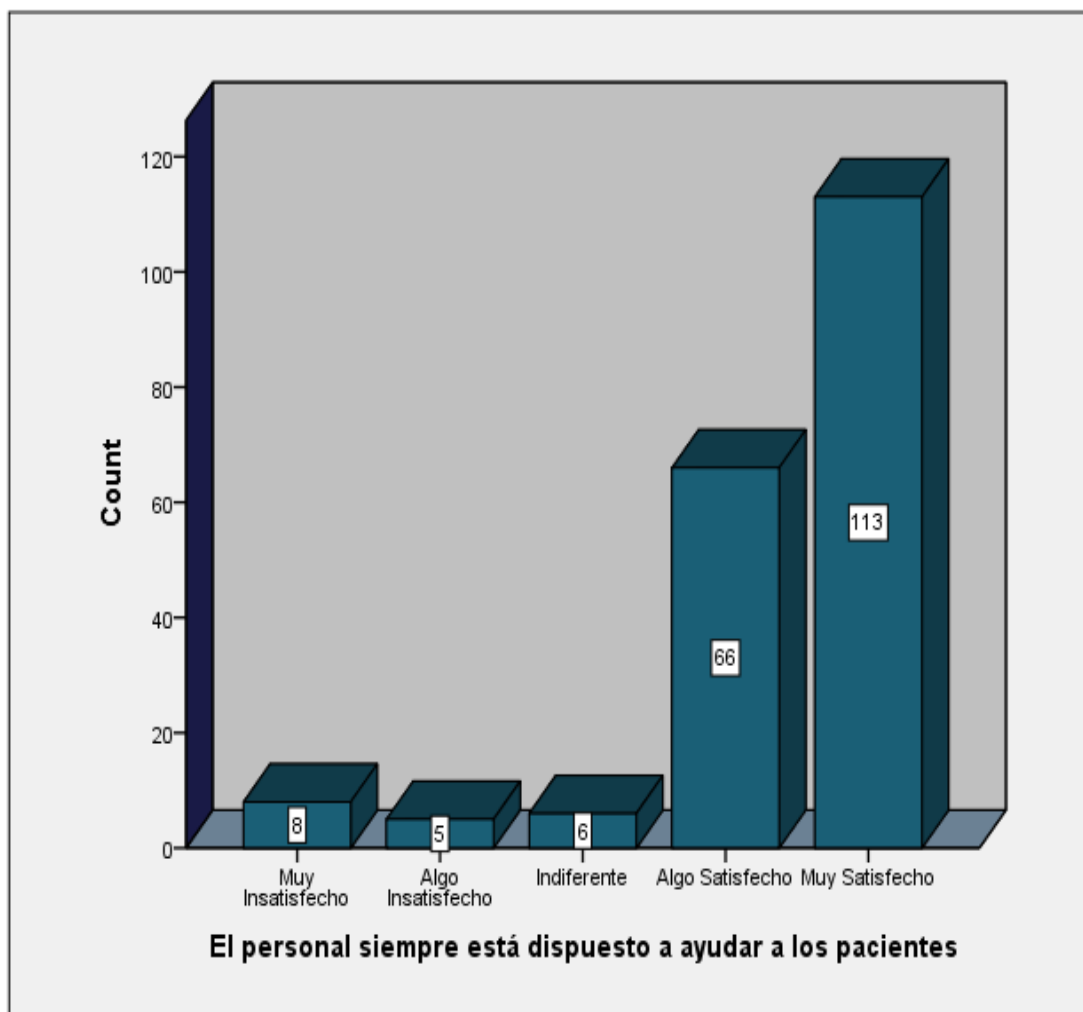


Figura 12: El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes

Fuente: Elaboración propia

En la figura 12 correspondiente a la dimensión de seguridad del modelo SERVQUAL se tiene que 113 pacientes se encuentran muy satisfechos con el apoyo que pueden observar que tienen los médicos, 66 están algo satisfechos, 6 indiferentes 5 algo insatisfechos y 8 muy insatisfechos permitiendo saber la capacidad del personal para prestar un servicio orientado en las necesidades de los pacientes.

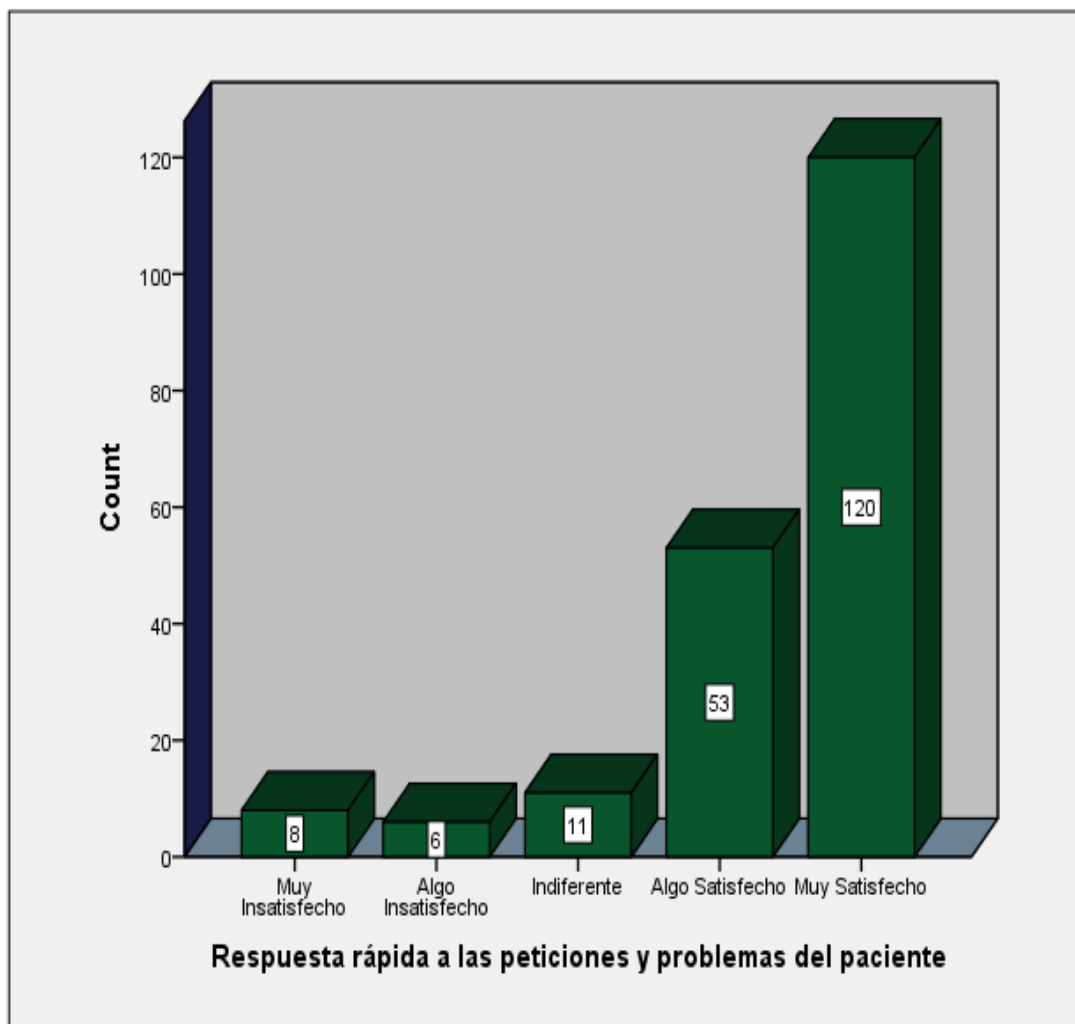


Figura 13: Respuesta rápida a las peticiones y problemas del paciente

Fuente: Elaboración propia

De la figura 13 se puede mencionar que el mayor número se dio en la alternativa de muy satisfecho con 120 respuestas, seguidas de 53 respuestas la opción de algo satisfechos, indiferente con 11, algo insatisfecho con 6 y muy insatisfecho con 8; teniendo así la opinión sobre la rapidez y prontitud que tienen los trabajadores del centro médico cuando los pacientes tienen dudas o necesitan de algo.

Tabla 6: Estadísticos descriptivos – Capacidad de respuesta

Descriptive Statistics					
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean
Se recibe un servicio rápido del personal de la clínica	198	4	1	5	4.33
El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes	198	4	1	5	4.37
Respuesta rápida a las peticiones y problemas del paciente	198	4	1	5	4.37
Valid N (listwise)	198				

Fuente: Elaboración propia

La media de las 3 preguntas de la Dimensión de Capacidad de respuesta es de 4,357.

Dimensión Seguridad

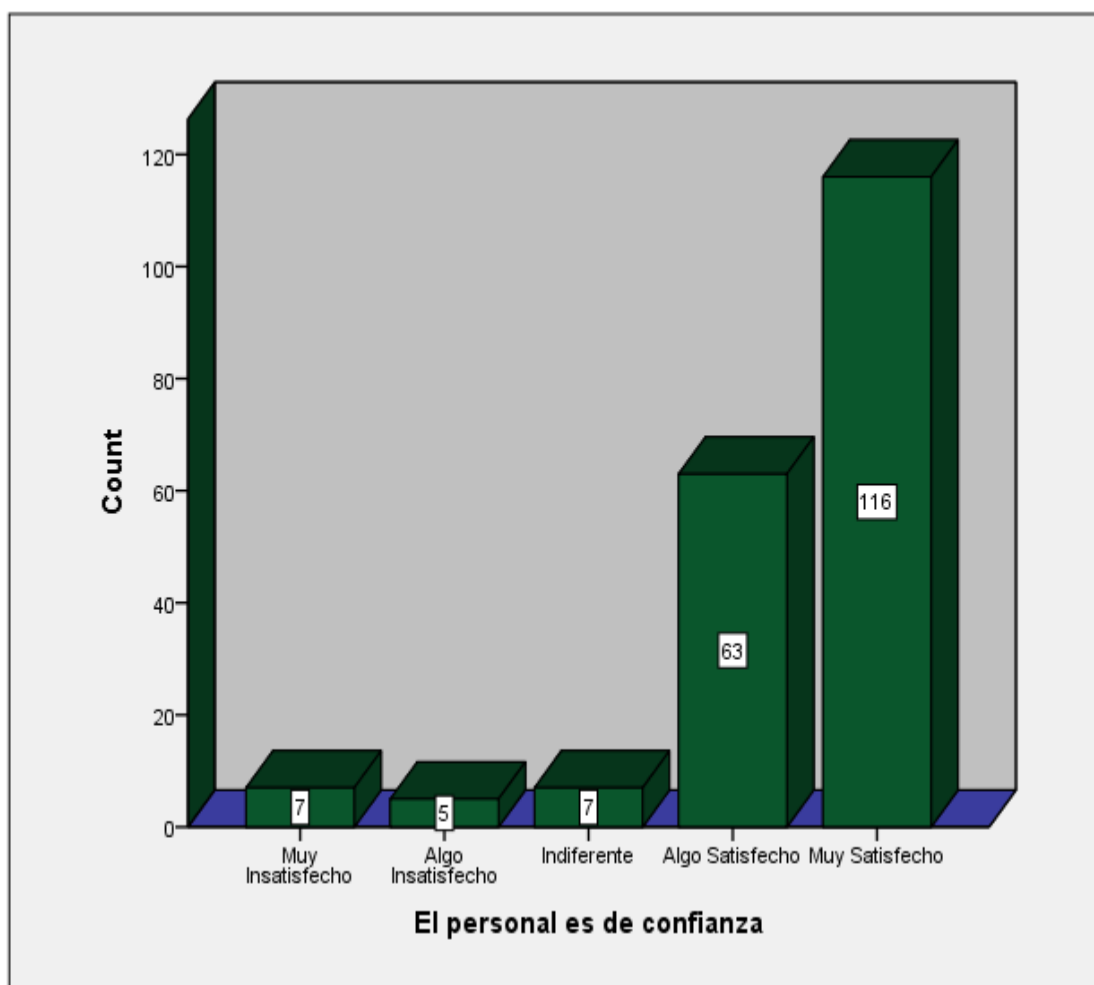


Figura 14: Se le da atención individual

Fuente: Elaboración propia

De lo expuesto en la figura 14, 116 personas están muy satisfechas de la relación profesional del médico que los atiende, 63 están algo satisfecho, 7 están indiferentes con el servicio, 5 algo insatisfecho y tan solo 7 muy insatisfecho. La confianza es parte esencial en la interacción del médico pues para recibir atención médica, el paciente debe revelar información personal al médico, información que no querría que nadie más supiera. El paciente debe tener una buena razón para confiar en que su médico no revelará la información que él le brinde porque la base de esta confianza son las normas éticas y legales de confidencialidad que se espera que respeten los profesionales de la salud.

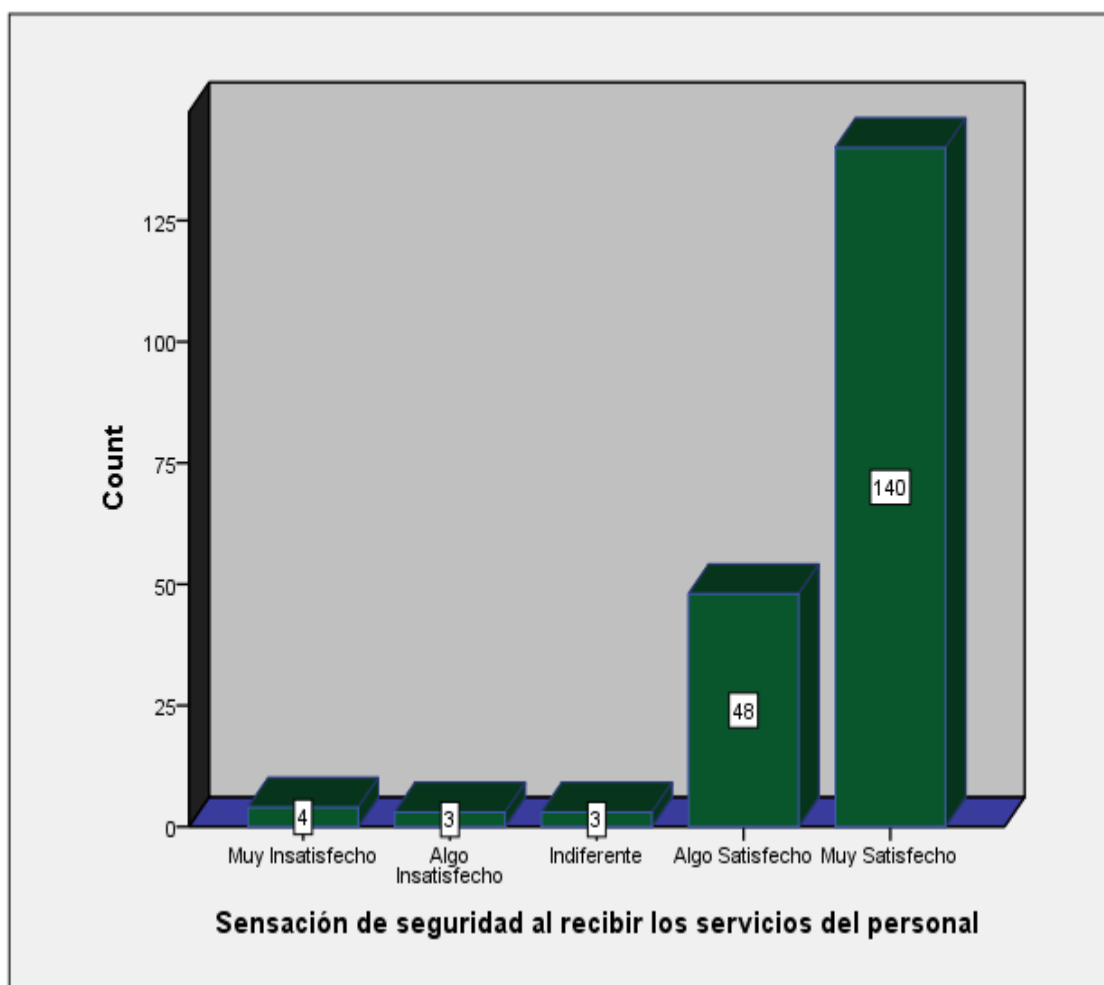


Figura 15: Sensación de seguridad al recibir los servicios del personal

Fuente: Elaboración propia

En el figura 15 se muestra el interés de los trabajadores por el bienestar de los pacientes, 140 pacientes que están muy satisfechos, en segundo lugar a 48 que están algo satisfechos, 3 son indiferentes, 3 algo insatisfechos y 4 muy insatisfechos.

En esta pregunta es notorio que los pacientes están satisfechos porque sienten que el personal del centro médico los toma como prioridad y es por eso que sienten la seguridad del servicio que ellos les brindan.

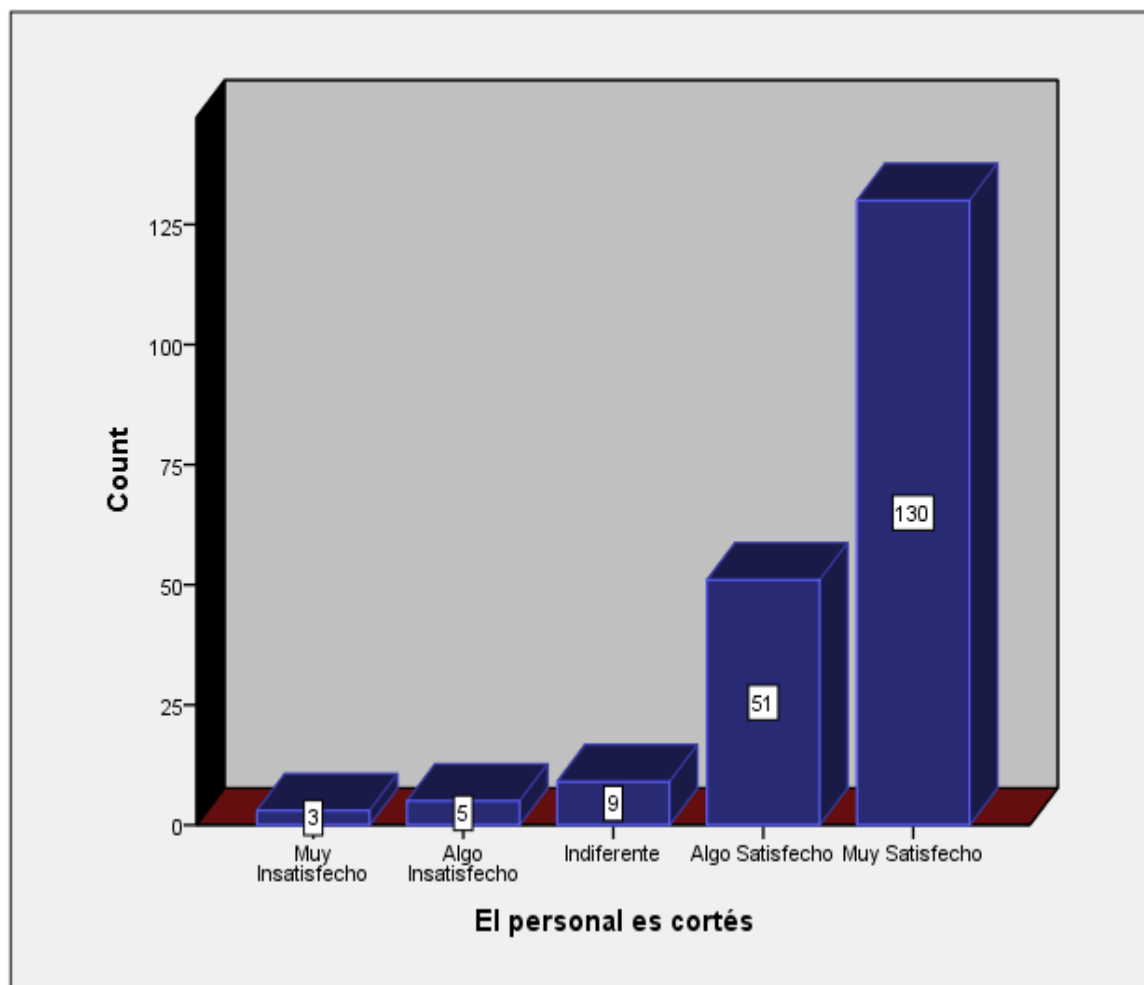


Figura 16: El personal es cortés

Fuente: Elaboración propia

En la figura 16 correspondiente a la dimensión de seguridad del modelo SERVQUAL se tiene que 130 pacientes se encuentran muy satisfechos con el trato brindado por los médicos, 51 están algo satisfechos, 9 son indiferentes, 5 están algo insatisfecho y 3 están muy insatisfechos.

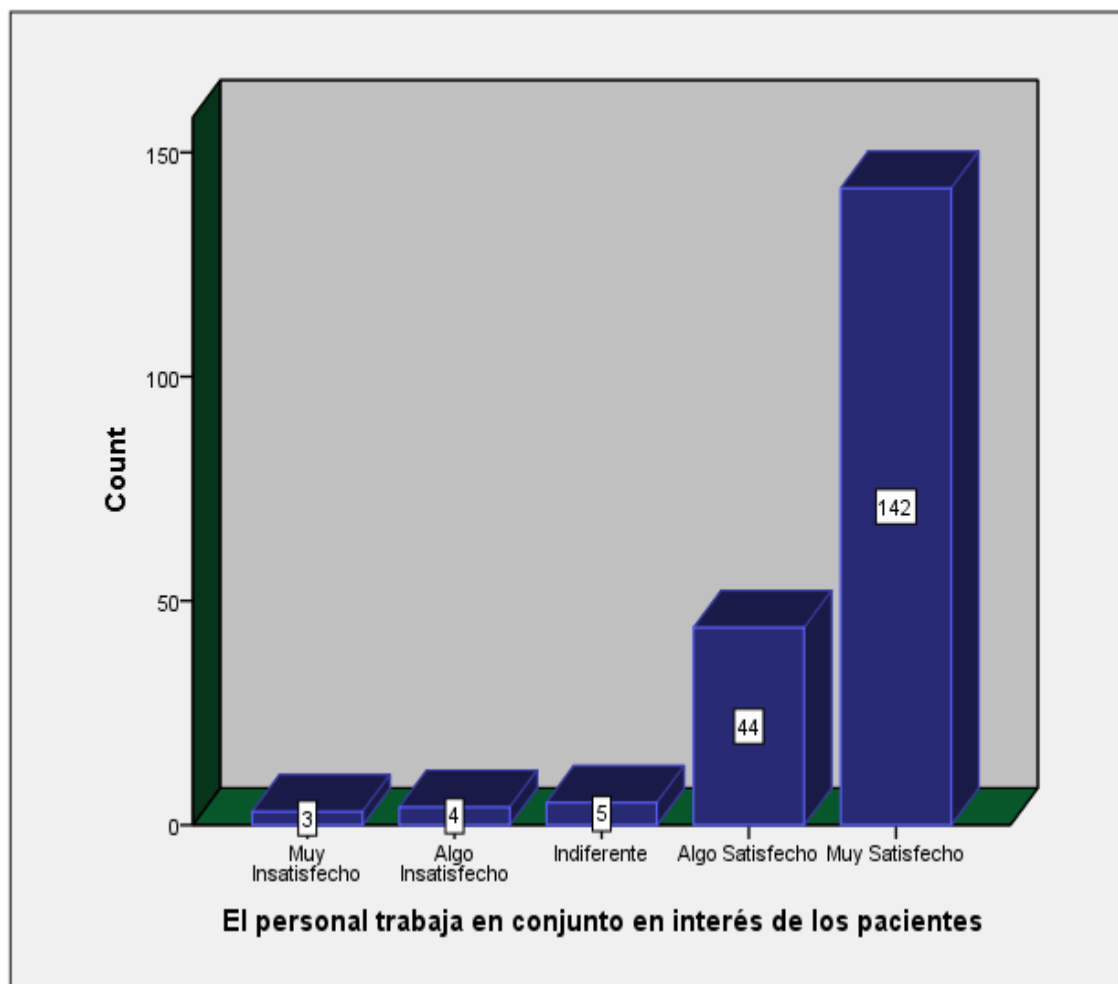


Figura 17: El personal trabaja en conjunto en interés de los pacientes

Fuente: Elaboración propia

Tenemos en la figura 17 que corresponde seguridad que brinda el personal del centro de salud Mapfre, estos respondieron que 142 se encuentran muy satisfechos con el personal, 44 algo satisfechos, 5 son indiferentes, 4 están algo insatisfechos y 3 están muy insatisfechos, por consiguiente vemos que los pacientes sienten que los profesionales de la salud si están en condiciones de atenderlos cuidadosamente.

Tabla 7: Estadísticos descriptivos – Seguridad

Descriptive Statistics					
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean
El personal es de confianza	198	4	1	5	4.39
Sensación de seguridad al recibir los servicios del personal	198	4	1	5	4.60
El personal es cortés	198	4	1	5	4.52
El personal trabaja en conjunto en interés de los pacientes	198	4	1	5	4.61
Valid N (listwise)	198				

Fuente: Elaboración propia

La media de las 4 preguntas de la Dimensión de Seguridad es de 4,53

Dimensión Empatía

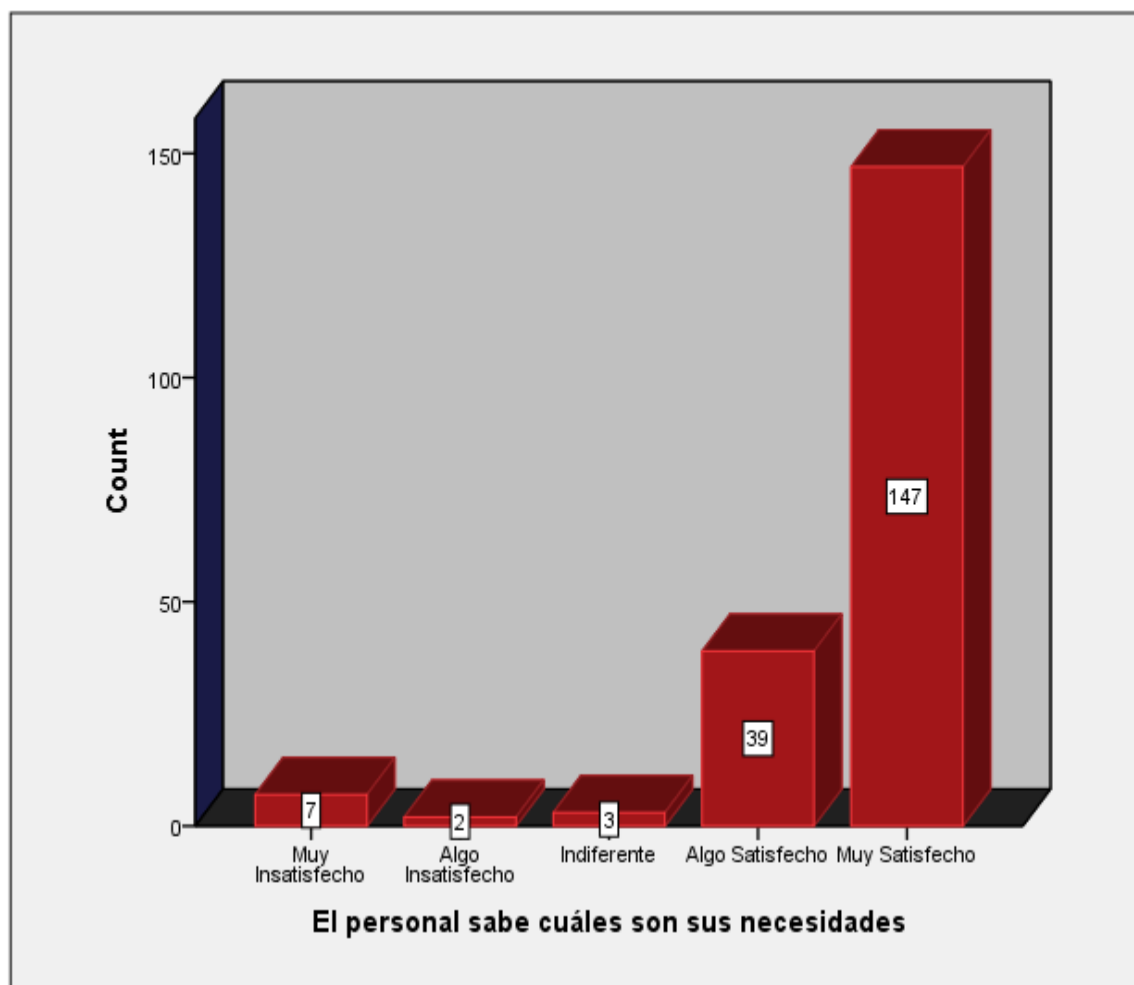


Figura 18: El personal sabe cuáles son sus necesidades

Fuente: Elaboración propia

De lo mencionado en la figura 18 sobre la atención individualizada, se tienen a 147 pacientes muy satisfechos respecto a la atención que se brinda de forma personal, luego tenemos a 39 pacientes algo satisfechos, 3 son indiferentes, 7 muy insatisfechos y 2 algo satisfechos. La atención individual es un elemento importante para mantener un buen nivel de empatía con el paciente y poder saber sus necesidades.

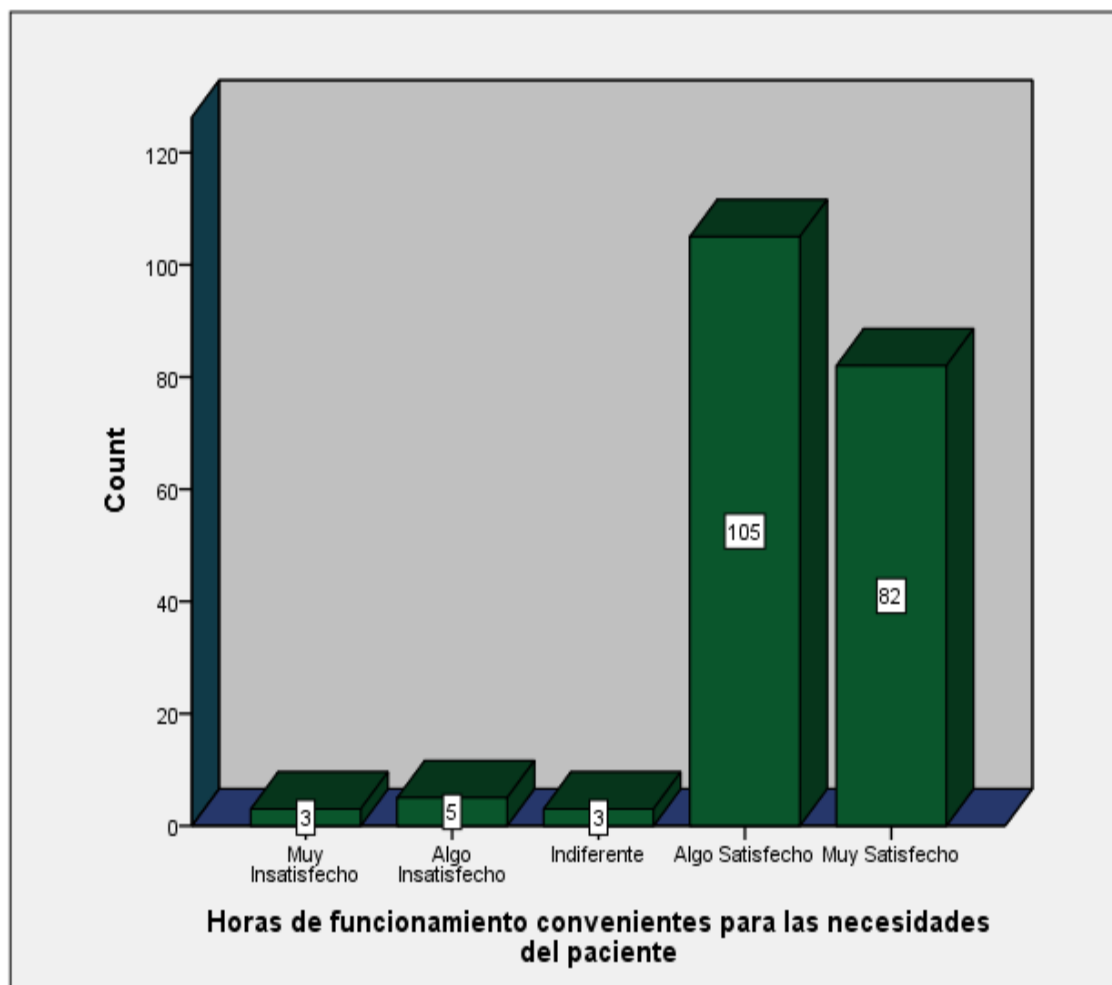


Figura 19: Horas de funcionamiento convenientes para las necesidades del paciente

Fuente: Elaboración propia

En la figura 19 referida a la disponibilidad de los usuarios para poder asistir al centro de salud se encuentra en un índice elevado puesto que los horarios de atención se adecuan al tiempo disponible de los pacientes. Se pudo encontrar que 82 están muy satisfechos, 105 están algo satisfechos, 3 son indiferentes, 5 están algo insatisfechos y 3 están insatisfechos.

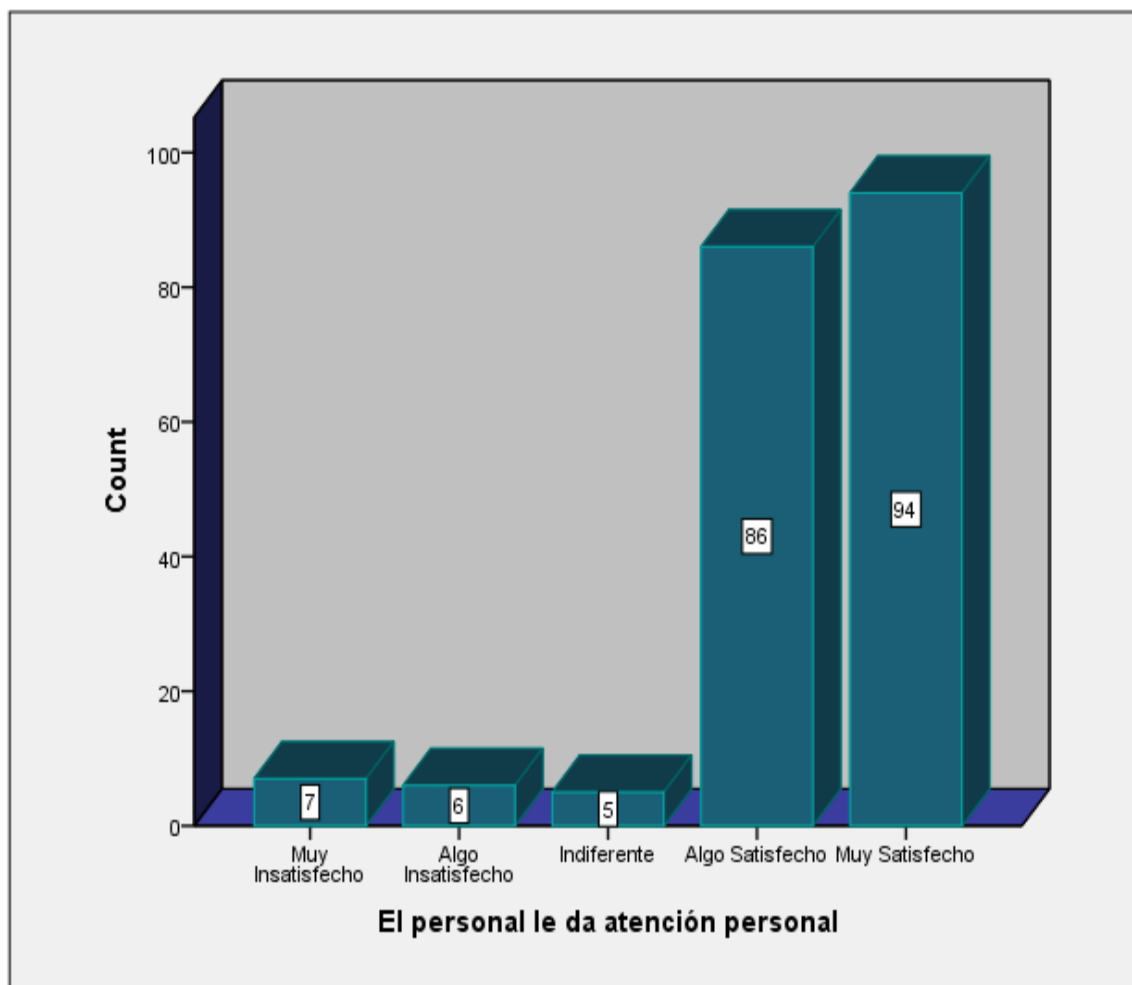


Figura 20: El personal le da atención personal

Fuente: Elaboración propia

La figura 20 sobre la atención personalizada, se tienen a 94 pacientes muy satisfechos respecto a la atención individual y prioritaria a cada uno de ellos , luego tenemos a 86 pacientes algo satisfechos, 5 son indiferentes, 7 muy insatisfechos y 6 algo insatisfechos. Dando a entender que dentro del centro de salud si se da una atención individual y que los pacientes lo pueden percibir.

Tabla 8: Estadísticos descriptivos – Dimensión Empatía

Descriptive Statistics					
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean
El personal sabe cuáles son sus necesidades	198	4	1	5	4.60
Horas de funcionamiento convenientes para las necesidades del paciente	198	4	1	5	4.30
El personal le da atención personal	198	4	1	5	4.28
Valid N (listwise)	198				

Fuente: Elaboración propia

La media de las 3 preguntas de la Dimensión Empatía es de 4,39

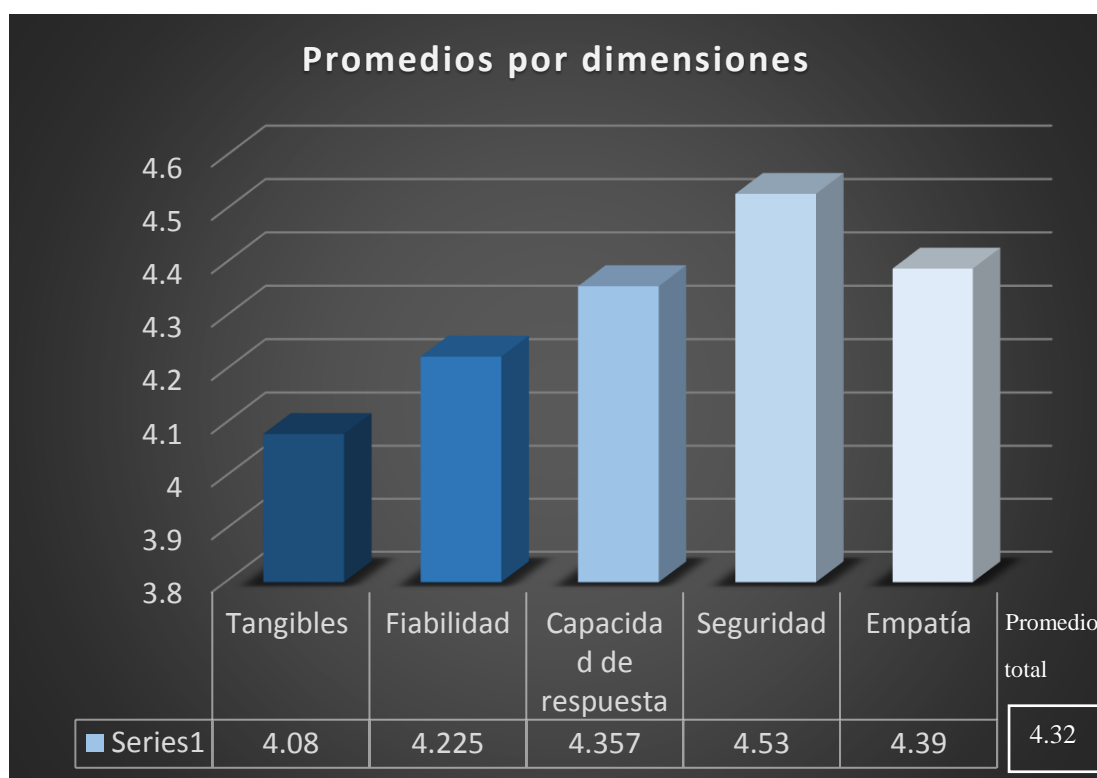


Figura 21: Promedio total por dimensiones

Fuente: Elaboración propia

V. DISCUSIÓN

Este estudio estuvo dirigido fundamentalmente para analizar percepción de la calidad de servicio a los usuarios externos del centro de salud Mapfre con ayuda de la herramienta Servqual dando como resultado 4.32 que representa un buen índice en cuanto al servicio brindado a las personas atendidas; significando que el centro de salud brinda soluciones rápidas a sus pacientes por ser una organización que cumple con los requerimientos de todas sus áreas, puesto que se debe tomar en cuenta que no ocupa las mismas funciones que una organización pública con todos los servicios. Además se encontró en la investigación de Jélvez, A. Riquelme y Gómez, N (2010) donde también tuvieron un resultado relativamente alto que fue 77.2% en la que indican que los resultados obtenidos permiten demostrar cuál es la relación entre el servicio del cliente percibido y la intención de retorno por parte de los clientes dando una importancia aceptable a este aspecto puesto que a medida que crecen estos factores tendrá un impacto positivo no solo en su imagen y aceptación sino también en el aspecto económico. F. Roses (1995) menciona que para el usuario la calidad del servicio no son las acciones y las conductas por sí mismas, sino la manera subjetiva en que éste las percibe e interpreta.

Investigación realizada en Chile a un centro hospitalario por Jélvez, A. Riquelme, Y. Gómez, N (2010) donde el aspecto tangible tuvo como mayor rango diferenciados en los ítems evaluados obteniendo 0,531, donde se sabe que la determinante de la matriz es un indicador del grado de intercorrelación, si es muy pequeño, es decir cercano a cero (0), indica que el grado de intercorrelación es muy grande según el estudio realizado, puesto que los mismos pusieron énfasis en la presentación de los funcionarios en cuanto al vestuario y la limpieza que mostraba el centro de salud siendo de menor relevancia los instrumentos que se utilizan para el desarrollo de las actividades, mientras que en este estudio dicha dimensión no fue considerada por los usuarios como relevante, siendo esta dimensión la de menor puntaje en este estudio 4.08 debido a que tenían en mente la importancia de otra dimensión como lo fue la de seguridad con un resultado de 4.53 que obtuvo el mayor de los índices.

Respecto a la dimensión fiabilidad en este estudio se demuestra que cuenta con un índice de 4.25 demostrando la aceptación de los clientes de Mapfre respecto a la confiabilidad de la prestación del servicio médico y la atención en el tiempo correcto, así como también Ibarra, M , Espinoza,G y Casas,V (2014) lo demuestran en su investigación que la percepción de los usuarios en relación a la calidad del servicio de salud son en general bastante altas, pero a pesar de estos resultados se observa como dato a tener en cuenta en este estudio que lo pacientes no están conformes en recibir un servicio con prontitud, y tampoco la voluntad de los funcionarios en colaborar a los problemas de los pacientes. A su vez Ibarra,M, Espinoza,G y Casas,V(2014) menciona también que la confianza del consumidor conduce a desarrollar y mantener a clientes leales que pueden convertirse en defensores de una firma y promover aún más, la organización haciendo referencias positivas a través de una comunicación creíble y directa.

Por otro lado tenemos a la capacidad de respuesta con una puntuación de 4.36 , a lo que Wong J. (2013) refiere en apoyo a esto que en la calidad en el servicio, requiere que la organización adopte una cultura de calidad total, de tal forma que desde el líder, hasta el empleado de más bajo nivel brinden sus servicios de forma rápida y con calidad en función del bienestar del cliente, pues esto aplica con mayor importancia a las instituciones de salud donde los consumidores tienden a confiar en los aspectos funcionales con prontitud del proceso de entrega de una asistencia, por ejemplo, al evaluar la rapidez del servicio a partir de los tiempos de los médicos y enfermeras hacia los pacientes, el tiempo de espera por un procedimiento en general, la exactitud de un diagnóstico médico, entre otros. Jélvez ,A.Riquielme ,Y.Gómez N(2010) realizaron un cuestionario adaptado a los servicios hospitalarios, donde se resalta el hecho de que, para los usuarios que hicieron uso del área de urgencias, el servicio fue evaluado como moderadamente satisfecho, con un porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de medición (Likert), lo que equivale al 72.96%. En ese sentido y a pesar de mostrar resultados satisfactorios, señala que los pacientes sienten que reciben menos de lo que esperaban del servicio que se les brinda pero piensan que este aspecto puede mostrar mejoras confiando en el profesionalismo de los trabajadores.

Además tenemos que la dimensión seguridad cuenta con un puntaje de 4.53 , aquí encontramos de forma contraria al autor Acosta Z., L(2013), con una metodología similar a la de este estudio, que reportó un nivel de insatisfacción leve en las percepciones de los usuarios de los consultorios externos de medicina del HNAL de la misma dimensión de seguridad relacionado a que no se sienten muy cómodos con la atención de los médicos hacia ellos; debe resaltarse que el mencionado estudio siguió la misma metodología de interrogar directamente al usuario de forma similar al nuestro. Wong J.C. (2013) comenta que se han publicado otros instrumentos destinados a medir la calidad de los servicios médicos de consulta externa; sin embargo, la validez, confiabilidad y experiencia de uso de Servqual en nuestro medio le confiere gran utilidad para estudios como el nuestro y su uso permite obtener resultados comparables a lo largo del tiempo con la intención de valorar el impacto que tengan las medidas de intervención respecto a la seguridad en los establecimientos de salud. Este autor también indica como acotación para tomar en cuenta que en algunos estudios realizados en centros médicos, las encuestas son elaboradas por el personal trabajador de la misma institución lo que estaría incluyendo algún tipo de sesgo de medición ya que al ser evaluados por el personal de la misma institución podría evidenciar algún tipo de estimación tanto de buena calidad como de satisfacción.

En otro punto presentamos a la dimensión tangible con un puntaje de 4.08 y por otro lado dentro de la investigación de Rocha,J ,Pinto,A, Bautista,M , Pereira A, Ambrosano ,G(2014) se encontraron que las dimensiones tangibles y de seguridad fueran las altas dentro de este estudio , sin embargo no existía mucha diferencias entre una y la otra , lo que indico el buen desarrollo y desenvolvimiento en esas dimensiones .Cabe destacar que en este estudio las diferencias entre las dimensiones no fueron altas , quiere decir que en general los pacientes estaban satisfechos con el servicio prestado dentro del centro de salud . Se pudo determinar un parecido en cuanto a los resultados entre este y el estudio realizado a Mapfre debido a la poca diferencia entre dimensiones y la calidad percibida por los usuarios de dichos centros de salud.

Estudio realizado por Soto, R. (2013) basado en el modelo Servqual en un Hospital dio como resultado en la dimensión de empatía (78.74), a lo que ellos consideraron una alternativa de mejora fue dar prioridad a la resolución de problemas dentro de centro de salud además se sugirió darle sostenibilidad y fortalecer la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios. Uno de los puntos más resaltantes dentro de esta dimensión en el centro de salud es que el personal debería ser más amable con el paciente y la gestión administrativa más eficaz., mientras que el resultado obtenido dentro de esta investigación realizada a Mapfre también fue relativamente alto 4.39 lo que representaría 87.8% siendo mayor a la investigación de Soto lo que representaría una mejor calidad percibida por los usuarios de este servicio , esto ayudará a seguir desarrollando aspectos importantes como es el trato directo con los usuarios del Mapfre ,desarrollar las relaciones entre pacientes y mejorando la imagen de dicha organización.

Se encontró una delgada relación entre los resultados de las cinco dimensiones puesto que todas ellas arrojaron resultados relativamente altos lo que representaría de manera general un servicio de calidad alto percibida por los usuarios que asisten a Mapfre.

A pesar de los méritos del modelo, tiene algunas limitaciones. Una de las principales críticas es la utilización de las expectativas, ya que muchos otros investigadores se oponen a dicho planteamiento y sugieren que la calidad del servicio debe ser definida de forma más eficiente y fiable en base únicamente a las percepciones, ya que en general, los individuos tienden a marcarse altas expectativas respecto de los servicios que demandan, lo que conlleva que sus percepciones sobre los mismos raramente exceden de sus expectativas previas. Jélvez ,A Riquelme y Gómez (2010).

VI. CONCLUSIONES

- Encontramos que la de mayor aceptación con 4.53 es la de seguridad pues consideran que las condiciones de las instalaciones en las cuales los usuarios reciben el servicio de salud que requieren son aceptables y seguras.
- Posteriormente tenemos a la dimensión de empatía con 4.39 en la que los pacientes se sienten satisfechos con la atención e interés que el personal de la institución hospitalaria manifiesta hacia ellos
- En tercer lugar está la dimensión de capacidad de respuesta con 4.36 donde evalúan los tiempos oportunos que esperan para poder recibir el servicio médico solicitado.
- Luego tenemos la dimensión de fiabilidad con 4.23 refiriéndose al servicio preciso que reciben esto debido a que los pacientes consideran la confianza en las revisiones y diagnósticos médicos realizados, así como en los resultados de exámenes que se les brinda.
- Por último en la dimensión de tangibilidad con un 4.08 esto refleja que para los usuarios de Mapfre el equipamiento en los diferentes servicios que ofrece el centro de salud aún podría mejorar y cambiar la perspectiva que ellos tienen.

Ahora haciendo un balance del total de las cinco dimensiones tenemos como resultado un 4.32 que representaría un 86.33% siendo la percepción de los usuarios positiva con respecto al servicio que reciben, cabe destacar que el resultado es relativamente alto lo que reflejaría una atención adecuada para las personas que acuden a este centro de salud.

VII. RECOMENDACIONES

Es preciso señalar que las percepciones del servicio son diversas, y lo que hoy es satisfactorio y percibido como de calidad, en fecha posterior o diferentes circunstancias puede no serlo, por ello es necesario advertir que las recomendaciones presentadas son únicamente válidos para el centro médico Mapfre en el periodo 2016 – 2017.

- Es por ello recomendable que el personal siga siendo de primera línea con constantes capacitaciones para identificarlo con la empresa y sean personas sensibles con amplia disponibilidad al servicio, capaces de generar no sólo respuestas rápidas y atentas, sino también inspirar seguridad a los clientes.
- Siendo así, los colaboradores del centro médico deben conocer e identificar las necesidades específicas de cada cliente para buscar lo mejor para sus intereses respecto a los tiempos de espera razonables con la hora de la cita, así como la sinceridad del personal en tratar de resolver problemas el paciente y que los pacientes son informados cuando los servicios se realizarán.
- El personal del centro médico debe trabajar en coordinación al presentarse estas situaciones; es decir, al momento en que el paciente requiera algo a un empleado en particular, éste debe especificarle en qué momento será atendido, y en caso de desconocerlo, debe ponerse en contacto con la persona a cargo para que lo especifique. Para que esto sea de utilidad, lo más importante es cumplir con el plazo prometido; de lo contrario, el nivel de satisfacción del cliente caerá.
- Mapfre deberá potenciar el aspecto de empatía que hace que los clientes estén conformes con la calidad de servicio que reciben mediante sesiones periódicas a sus colaboradores de atención al cliente para potenciar las actitudes que el personal tiene con los pacientes, haciendo aumentar los lazos de confianza y porque no ofrecer un trato más personalizado.

VIII. LISTA DE REFERENCIAS

Aghamolaei, T., Eftekhaari, T. E., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Shahrzad, M. E., Hoseini, S. H. (2014). Service quality assessment of a referral hospital in southern iran with SERVQUAL technique: Patients' perspective. *BMC Health Services Research*, 14, 322. doi:<http://dx.doi.org/10.1186/1472-6963-14-322>

Al-Borie, H., & Sheikh Damanhour, A., M. (2013). Patients' satisfaction of service quality in saudi hospitals: A SERVQUAL analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(1), 20-30. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/09526861311288613>

Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de la fuente: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm

Bon (2008). *Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3*. Primera edición. Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido. p.p. 21

Cano, S. M., Giraldo, A., & Forero, C. (2016). Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. (Spanish). *Revista Facultad Nacional De Salud Pública*, 34(1), 48-53. doi:10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06

Carmen .E, Yolanda .M Cortés y Refugio N. (2010). *La Calidad del Servicio de un Centro de Información*. México. Instituto Tecnológico de Aguascalientes.

Casalino, G. (2008). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*. Vol. 21, no. 4, pp. 143-152.

Christian Grönroos, (1984) A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, Vol. 18 Iss: 4, pp.36 – 44

Cuevas-Uriostegui M.L. (1999).Relación entre médico y paciente en la consulta externa de las Unidades de primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública México*; 33:575-584

De La Hoz Correa, A. P. (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. (Spanish). *Revista CES Salud Pública*, 5(2), 107-116.

Druker,P(1990) .El ejecutivo eficaz .Buenos Aires. Editorial Sudamericana.

Feigenbaum Rmand.V (1994) Control Total de la Calidad, 3° ed. México. Editorial: Compañía Editorial Continental.

Francis Buttle, (1996) SERVQUAL: Review, critique, research agenda. Manchester Business School, Manchester .*European Journal of Marketing*, Vol. 30 Iss: 1, pp.8 – 32

Gleen F.Roses(1995).(Interpersonal Stress Reactions and Service Quality Responses among Hospitality Industry Employees). *The Service Industries Journal* .Unites States.

Horovitz, Jacques (1991) .La calidad del servicio .McGraw-Hill.España

Imai, M. (1998). Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.

Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es control total de la calidad? .Bogotá: Editorial Norma.

Jélvez, A., Riquelme, Y., & Gómez, N. (2010). Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en chile. *Revista Cubana de Salud Pública*

Jiménez Paneque, Rosa E.; (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, Enero-Marzo, 17-36.

Malagón, G (1999). *Garantía de la calidad en salud*. Bogotá: Editorial Médica Panamericana.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p. 6, 8-16.

Regaira, E., Sola, M., Goñi, R., Del Barrio, M., Margall, M. y Asiain, M. (2010). La calidad asistencial en cuidados intensivos evaluada por los pacientes mediante la escala Servqual. *Enfermería intensiva*. Vol. 21, no .1, pp. 3-10.

Rocha, J ,Pinto, A, Bautista, M , Pereira A, Ambrosano ,G(2014)Importance-performance analysis: Revisiting a tool for the evaluation of clinical services. University of Campinas—UNICAMP Piracicaba, Brazil

Saturno-Hernández, P. J., Hernández-Ávila, M., Magaña-Valladares, L., García-Saisó, S., & Vértiz-Ramírez, J. J. (2015). Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. (Spanish). *Salud Pública De México*, 57(3), 275-283.

Thompson, I. (2009). Definición de cliente. Recuperado el 30 de agosto de 2013, de la fuente: <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

Torres, E. y Lastra, J. (2008). Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. *Revista de Administración Pública*, vol. 42, no. 4, pp. 719-734.