

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



**CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR EL POLICLÍNICO
CHICLAYO OESTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS 2017 -
2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

JUAN DIEGO VIERA QUIJANO

ASESOR

CARLA ETHEL GAMARRA FLORES

<https://orcid.org/0000-0001-8604-1070>

Chiclayo, 2019

**CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR EL
POLICLÍNICO CHICLAYO OESTE EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIAS 2017 - 2018**

PRESENTADA POR:
JUAN DIEGO VIERA QUIJANO

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el Título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Liliana Milagros Portilla Capuñay
PRESIDENTE

Yesenia Aylen Serruto Perea
SECRETARIO

Carla Ethel Gamarra Flores
ASESOR

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a Dios y a mis padres, que con su apoyo incondicional hicieron posible lograr lo trazado por mi persona, apoyándome tanto en los buenos como malos momentos que se dieron en el trayecto.

Agradecimientos

En primer lugar, a Dios la inspiración más grande que una persona puede tener, Él hizo posible mi realización como persona y fue el que me guio a través de toda mi carrera profesional.

En segundo lugar, agradecer a mis padres por su gran esfuerzo, ya que me dieron la oportunidad de estudiar una carrera profesional.

Resumen

La presente investigación se realizó debido a la problemática que presenta el Policlínico Chiclayo Oeste, el cual corresponde a la mala percepción de parte de los usuarios por la atención brindada de los profesionales que laboran en esta institución médica. Este Policlínico brinda diferentes servicios de salud, de los cuales el principal es el servicio de Emergencia.

Mediante esta investigación se tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio percibido por el cliente. La metodología utilizada tiene un enfoque descriptivo – cuantitativo, se determinó el tamaño de la muestra la cual fue de 261 usuarios.

Se utilizó la encuesta del modelo SERVPERF, el cual consta de 5 dimensiones: Elementos Tangible, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Esta herramienta ayudará a comprender que es lo que realmente perciben los asegurados en base al servicio que reciben.

De los resultados se obtuvo que existe un 45.64% de personas asegurados que tienen una percepción indiferente con el servicio de Emergencia. Asimismo, tan solo el 1.78% de usuarios tienen una percepción Muy de Acuerdo respecto a las 5 dimensiones del modelo SERVPERF y el 25.10% de usuarios tienen una percepción Algo en Desacuerdo. Con esto se concluye que el Servicio de Emergencia del Policlínico Chiclayo Oeste tiene un bajo nivel de calidad.

Palabras clave: Calidad de servicio, Metodología SERVPERF.

Clasificación JEL: I11, M10

Abstract

The present investigation was carried out due to the problems presented by the Chiclayo Oeste Polyclinic, which corresponds to the poor perception of part of the users for the care provided by the professionals who work in this medical institution. This Polyclinic offers different health services, of which the main one is the Emergency service.

The purpose of this research was to determine the level of quality of service perceived by the client. The methodology used has a descriptive - quantitative approach, the sample size was determined, which was 261 users.

The SERVPERF model survey was used, which consists of 5 dimensions: Tangible Elements, Reliability, Response Capacity, Security and Empathy. This tool will help to understand what the insured actually perceive based on the service they receive.

From the results it was obtained that there is a 45.64% of insured persons who have an indifferent perception with the Emergency service. Likewise, only 1.78% of users have a very Strong perception of the 5 dimensions of the SERVPERF model and 25.10% of users have a perception of Something Disagree. With this it is concluded that the Emergency Service of the Chiclayo Oeste Polyclinic has a low quality level

Keywords: Quality of service, SERVPERF Methodology.

ÍNDICE

Dedicatoria	
Agradecimientos	
Resumen	
Abstract	
I. Introducción.....	10
II. Marco teórico	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases teóricas.....	17
2.2.1. Calidad	17
2.2.2. Servicio.....	17
2.2.3. Modelo SERVPERF.....	18
2.2.4. Calidad de la atención médica	20
2.2.5. Dimensiones de la calidad en salud.....	20
2.2.6. Calidad de servicio	21
III. Metodología	22
3.1. Tipo y nivel de investigación	22
3.2. Diseño de investigación	22
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Operacionalización de variables.....	24
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.6. Procedimientos	25
3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos	26
3.8. Coeficiente alfa de Cronbach	26
3.9. Matriz de consistencia	27
3.10. Consideraciones éticas	28
IV. Resultados.....	29

4.2. Análisis de Resultados	29
V. Discusión.....	37
VI. Conclusiones y Recomendaciones	41
6.1. Conclusiones	41
6.2. Recomendaciones.....	42
VI. Lista de Referencias	44
VII. Anexos.....	46

Índice de Tablas

Tabla 1: Dimensiones del modelo	19
Tabla 2: Población 2016	22
Tabla 3: Operacionalización de variables.....	24
Tabla 4: Escala Likert.....	25
Tabla 5: Resultados del Alfa de Cronbach para cada dimensión	26
Tabla 6: Matriz de consistencia	27
Tabla 7: Índice de sexo de los asegurados.....	29
Tabla 8: Rango de edad de los asegurados	29
Tabla 9: Nivel de satisfacción de usuarios – dimensión elementos tangible.....	30
Tabla 10: Nivel de satisfacción de usuarios – dimensión fiabilidad	31
Tabla 11: Nivel de satisfacción de usuarios – dimensión capacidad de respuesta	33
Tabla 12: Nivel de satisfacción de usuarios – dimensión seguridad	34
Tabla 13: Nivel de satisfacción de usuarios – dimensión empatía	35
Tabla 14: Nivel de satisfacción de usuarios – resultados	36

I. Introducción

En la actualidad, las instituciones de salud en el mundo tienen como función ofrecer la atención médica completa y preventiva de todas las personas, debiendo contar con altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los usuarios que acuden a diferentes instituciones de salud como hospitales, centro de salud, policlínicos, postas, entre otras. Es por ello que, las instituciones antes mencionadas, se encuentran en la búsqueda de mejorar los servicios brindados a los usuarios, para así hacerlos más eficientes.

El concepto de calidad en las prestaciones de salud es una inquietud en diferentes países desde hace muchos años, con un particular interés en las dos últimas décadas. Con la finalidad de garantizar una buena calidad en las prestaciones de salud en los países de América Latina y el Caribe, la OMS desde los años ochenta viene desarrollando esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención de los servicios de salud, así como incrementar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles (Organización Mundial de la Salud, 2015).

Hoy en día, el sistema de salud del Perú tiene dos sectores, el público y el privado. Esta investigación corresponde a un análisis dentro del sector público, de cual el nivel de calidad difiere mucho de ser satisfactorio. Los usuarios son más exigentes a la hora de recibir cualquier prestación de servicio de salud. Sin embargo, son varias las instituciones públicas que aún no logran ofrecer un buen servicio, y al no saber cuál es la percepción que tienen sus usuarios de acuerdo al servicio que brindan, no pueden dar las soluciones adecuadas.

Dentro de Lambayeque se tienen diferentes instituciones públicas que brindan el servicio de salud. Según la Red Asistencial de Lambayeque (2013), se cuenta con cuatro Policlínicos en la región, los cuáles se encuentran ubicados en los distritos de Lambayeque, La Victoria, Chiclayo y José Leonardo Ortiz. Específicamente en esta investigación se hablará del Policlínico Chiclayo Oeste, responsable de otorgar prestaciones integrales de salud a la población asegurada, así mismo brindar atención ambulatoria y hospitalaria altamente especializada a pacientes asegurados referidos de los Centros Asistenciales de menor nivel resolutivo.

Dentro de los servicios que brinda el Policlínico son: Consulta Externa, Tópico, Programa de Tuberculosis, Emergencia, Control de crecimiento y desarrollo de niño sano, Inmunizaciones, Medicina General y especialidades, Laboratorio y Farmacia. Para la presente investigación se ha considerado enfocarse en el servicio de Emergencia, puesto que una atención médica inmediata y efectiva permite disminuir los riesgos de invalidez o muerte, lo que para los usuarios tiene mayor trascendencia.

Anteriormente se realizó una investigación, el cual estudió los servicios del Policlínico Chiclayo Oeste de manera general, obteniendo como resultados determinados problemas respecto al trato recibido por parte del personal médico, a la infraestructura y a la rapidez con la que reciben el servicio. La presente investigación se plantea determinar ¿En qué nivel se encuentra la calidad de servicio brindado por el policlínico Chiclayo Oeste en el servicio de Emergencias 2017-2018?

Asimismo se planteó como objetivos específicos: analizar las percepciones que tienen los asegurados de acuerdo a las dimensión de Elementos Tangibles, analizar las percepciones que tienen los asegurados de acuerdo a las dimensión de Fiabilidad, analizar las percepciones que tienen los asegurados de acuerdo a las dimensión de Capacidad de Respuesta, analizar las percepciones que tienen los asegurados de acuerdo a las dimensión de Seguridad y analizar las percepciones que tienen los asegurados de acuerdo a las dimensión de Empatía, las cuales responden a las 5 dimensiones del método SERVPERF.

Como ya se ha mencionado, es de vital importancia tener un sistema de salud pública con un nivel de calidad adecuada que garantice a las personas la seguridad de que recibirán una óptima atención. Para realizar acciones de mejora se debe determinar cuáles son los puntos débiles del servicio de salud brindado, es por ello la importancia de esta investigación, que permite conocer las percepciones de la calidad de servicio mediante el modelo SERVPERF con un análisis detallado de los diferentes elementos de las dimensiones.

Para el desarrollo de esta investigación, se estructuró 7 capítulos:

El capítulo I. describe la situación problemática de la calidad de servicio en el rubro de salud, así como los problemas que presenta el servicio que brinda el Policlínico Chiclayo Oeste.

El capítulo II. se describe el marco teórico de la investigación, se presentan los antecedentes tanto nacionales como internacionales relacionados con la investigación, además se expone el modelo utilizado: SERVPERF y bases teóricas que sustentan la presente investigación.

En el capítulo III. se detalla la metodología utilizada en la investigación, la cual será un enfoque descriptivo – cuantitativo, así como el diseño de la investigación que es de tipo transversal, ya que la investigación se realizó en un determinado tiempo. Se describe también la población y como se determinó el tamaño de la muestra. Además, se define la operacionalización de variables y las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, la cual fue la encuesta que corresponde al modelo SERVPERF.

En el capítulo IV. se desarrollarán los objetivos antes mencionados, mostrando el análisis de datos y los resultados obtenidos de dicha encuesta, determinando el nivel de calidad del servicio del policlínico Chiclayo Oeste para luego contrastar los resultados realizando la discusión con diversos autores de cada ítem de calidad de servicio según el modelo utilizado.

El capítulo V. señala cuáles fueron las conclusiones del estudio y se determinan las recomendaciones para mejorar la calidad de servicio del Policlínico Chiclayo Oeste.

En el capítulo VI. se exponen las referencias bibliográficas según la norma APA.

Finalmente, el capítulo VII, detalla los anexos recogidos para la elaboración de esta investigación.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Según Vizcaíno, Marín & Fregoso (2018) en su investigación “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco” dice que la finalidad de esta investigación es determinar cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital del estado en Jalisco, este nivel se determinara a través del desempeño del personal de salud.

Esta investigación se realizó utilizando un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y correlacional, tomando como base al modelo SERVPERF. Se aplicaron encuestas en un hospital de Jalisco a una muestra aleatoria de 96 pacientes, que fueron atendidos durante una semana de abril 2017, utilizando un cuestionario con escala Likert para obtener la satisfacción que tienen los pacientes frente al servicio, según las dimensiones Tangibilidad, Empatía, Seguridad, Confiabilidad y Capacidad de respuesta. Según los resultados indican que las pacientes del sexo femenino fueron las que percibieron un mejor trato y una buena orientación del servicio por parte del personal médico del hospital.

Se sabe que la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio depende siempre del desempeño del personal médico del hospital, por lo que los resultados posibilitan la toma de decisiones para que los directivos garanticen calidad en la atención en todo momento.

Según Bardales (2016) en su investigación “Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del centro de salud Mórrope periodo noviembre - diciembre 2013”, encontró que la calidad percibida es de 67% de la población encuestada que se considera satisfecho y el 15% se considera muy satisfecho, cabe mencionar que para dicha investigación se utilizó el modelo SERVPERF.

Concluyó que la dimensión de Seguridad es la que se ve influenciada positivamente por los pacientes, ellos mencionan que el personal médico comunica de manera eficiente diferentes diagnósticos, además poseen suficiente conocimiento para inspirar confianza en ellos.

Por otro lado, los encuestados en esta investigación concluyen que la dimensión de Elementos tangibles es la que debe tener mucha mejoría, ya que reconocen que el centro de salud viene realizando constantes remodelaciones afectando la prestación del servicio a los usuarios.

A su vez Peña (2015) con su investigación “Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes – sucursal Chiclayo” utilizó el modelo Servqual, el cual ayudó a comprender que cada uno de los clientes viene con expectativas diferentes, esto de por si se convierte en algo muy complicado para la empresa ya que debe brindar un servicio que se acople a las principales expectativas entre los usuarios. Nos dice además que, si la empresa no logra crear una experiencia emocional buena entre los usuarios, dicha experiencia puede ser parte del fracaso del negocio.

Después de interpretar los resultados, se pudo concluir que las dimensiones Elementos tangibles y fiabilidad son las que se encuentran menos cubiertas de acuerdo a las percepciones que tienen los usuarios, estas dimensiones se consideran muy importantes ya que se encuentran variables de infraestructura y el tiempo de atención.

Según Ayala (2015) en su investigación “Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-febrero 2015”, nos dice que se debe atender adecuadamente, de manera accesible, confiable, segura, y en el tiempo establecido las necesidades de las personas aseguradas que requieran el servicio.

Esta investigación concluyó que la dimensión con mayor porcentaje de satisfacción fue la de fiabilidad, debido al interés que muestra el personal médico a la hora de tratar de solucionar algún problema de los usuarios

García (2015) en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013” buscó establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud. Para recopilar la información se usó dos instrumentos: el cuestionario de calidad de servicio (Servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de clientes externos. Se demostró con esta tesis que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Según Huerta (2015) en su investigación titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015” tiene el objetivo de determinar el nivel de

satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del hospital ya mencionado. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de la escala establecida. Para encontrar un resultado global se realizó con la sumatoria de 3 categorías: Satisfecho, muy satisfecho y extremadamente satisfecho, obteniéndose que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia, la limpieza y comodidad del servicio.

Según el autor García (2013) en su investigación “Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias de Villa - Chorrillos 2013” nos indica que el objetivo principal es determinar la calidad de atención del centro de salud según el modelo SERVQUAL. Fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa - Chorrillos de diferentes servicios. Se sabe que las variables estudiadas son las del modelo SERVQUAL que corresponden a Elementos Tangibles, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta y Empatía.

Del total de encuestados, se concluyó que el 55% de usuarios se encontraba insatisfecho con la atención recibida en el Centro de Salud, por otro lado, el 45% de usuarios encuestados restantes tenían una percepción positiva con el servicio recibido.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se pudo apreciar que para los usuarios de este Centro de Salud lo más importante a la hora de recibir el servicio es el buen trato por parte de los trabajadores del Centro de Salud. Teniendo a las dimensiones de Empatía y Seguridad (51.8%) con mayor porcentaje de satisfacción.

Por otro lado, se pudo conocer que la dimensión de Capacidad de Respuesta presenta un mayor porcentaje de usuarios insatisfechos con el servicio recibido (60.5%), esto debido

a que los usuarios no reciben una atención rápida en el Centro de Salud, generando molestias.

Según Siadén, I. (2016) en su investigación Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016, responde al problema general ¿Cuál es la calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016?, teniendo a su vez como objetivo general el evaluar la calidad de atención en la consulta externa de dicho hospital.

En dicha investigación se optó por un tamaño de muestra de 100 pacientes atendidos en consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho en el 2016, teniendo en cuenta tres criterios de inclusión: Pacientes entre 18 y 75 años, pacientes voluntarios de participar en el estudio y pacientes sin trastornos de salud mental. A su vez, se desarrolló dicha investigación teniendo en cuenta el modelo Servqual, el cual cuenta con 5 dimensiones. Se concluyó que la calidad de atención global que percibieron los usuarios fue de 71.42% en el Hospital de San Juan de Lurigancho, Además se pudo conocer que la dimensión de Capacidad de Respuesta tuvo el mayor porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios (57.14%). Donde resalta que la comunicación por parte de los trabajadores de salud hacia el usuario es uno de los atributos que más causó insatisfacción.

Según Díaz (2014) en su investigación denominada “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca 2014”, el cual tuvo como objetivo determinar y analizar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención brindado por este Centro de Salud. Se conoció que esta investigación es de tipo descriptivo y con un diseño transversal.

Se conoció que la población estudiada, esta estuvo conformada por 8605 usuarios, todos ellos mayores de 18 años, que fueron atendidos en el Hospital de Bambamarca. Se obtuvo una muestra representativa de 368 usuarios, a los cuales se le aplicó una encuesta diseñada para cumplir los objetivos de esta investigación, la cual incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, las cuales ayudaran a medir la satisfacción de los usuarios en distintos servicios del Hospital.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se concluyó que el 53% de usuarios satisfechos corresponden a una edad de 30 a 59 años. Además, que el 62.2% de usuarios insatisfechos, corresponden al sexo Femenino.

En la presente investigación se obtuvo que el 68.2% de usuarios atendidos están insatisfechos con la calidad de servicio recibida y que el 31.8% tienen una percepción positiva con el servicio recibido.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad

Según Pérez (1999) en su libro *Gestión de calidad orientada a los procesos*, nos dice que “calidad equivale a satisfacer las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del “valor” que han recibido y percibido obteniéndose por esta vía el beneficio necesario para garantizar la estabilidad y el crecimiento de la empresa”. (p.21)

En el libro *LA CALIDAD DE SERVICIO*, se define calidad como “la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido” (Aguilar, Andrada & Núñez 2004).

Duque & Chaparro (2015) nos hablan que “La calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, heterogeneidad y caducidad.

2.2.2. Servicio

Según los autores Duque & Chaparro (2015) el servicio al cliente se refiere al establecimiento y la gestión de una relación mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio.

A su vez, los autores Aguilar, Andrada & Núñez (2004) definen el servicio como cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad.

En la investigación de Peña (2015); nos da a entender que hoy en día los clientes son más críticos con respecto al servicio que se les brinda, no solo desean un buen servicio, sino que esperan ser atendidos con prontitud y de la mejor forma. Esto se logra si las empresas enfocan sus esfuerzos hacia el cliente dándole calidad, variedad, atención, orden, buenos precios y un excelente trato”.

2.2.3. Modelo SERVPERF

El modelo SERVPEF es un instrumento que nos ayudará a comprender que es lo que realmente quieren los clientes en base al servicio, presta atención a la valoración del desempeño para la medida y evaluación de la calidad de servicio.

Cronin & Morris (1994) propusieron el modelo SERVPERF mediante estudios empíricos en distintas organizaciones de servicios. Este modelo se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas del servicio. Según estudios empíricos se llegó a la conclusión de que la percepción del rendimiento por sí sola logra predecir el comportamiento de los individuos, así como la percepción de las dimensiones con la importancia atribuida a ellas.

En cambio, el modelo SERVQUAL se construye con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto de introducir áreas de mejora, esto según Parasuraman & Zeitham (1993). Este modelo define a la calidad de servicio como diferencia entre las percepciones que realmente tienen los clientes y las expectativas que quisieron lograr, es por eso que el cliente puede valorar el servicio tanto positivamente como negativamente, según se haya cubierto sus expectativas.

Como se muestra en la Tabla 1, Parasuraman & Zeithaml (1993) propusieron 5 dimensiones para el modelo SERVQUAL, los cuales son: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

El modelo SERVPEF está compuesto por los mismos ítems y dimensiones que utiliza el modelo SERVQUAL, la única diferencia está en que se elimina la parte que hace referencia a las expectativas del cliente.

El cuestionario SERVQUAL tiene un elevado nivel de confiabilidad y validez comprobada con el pasar de los años para medir la calidad de servicio, existiendo muchos estudios.

Los datos serán recogidos a través de encuestas a una muestra representativa de usuarios asegurados del centro de salud, a quienes se les aplicará una serie de preguntas que determinaran el grado de satisfacción.

Tabla 1
Dimensiones del modelo

Dimensión	Significado
Elementos Tangibles (T)	Apariencia de las instalaciones físicas, limpieza de las instalaciones y elementos físicos, presentación personal de trabajadores.
Fiabilidad (RY)	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa por parte de la empresa. Orden lógico en la atención de los usuarios.
Capacidad de Respuesta (R)	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida por parte de la empresa. Sencillez de los trámites para la atención, Asignación de citas médicas.
Seguridad (A)	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados de la empresa, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. Recibimiento de los medicamentos adecuados y ubicación apropiada del usuario.
Empatía (E)	Atención individualizada al cliente por parte de la empresa. Amabilidad en el trato y explicaciones claras.

Estas 5 dimensiones a su vez se dividen en 22 ítems de la calidad de servicio, utilizados para medir la calidad de servicio.

2.2.4. Calidad de la atención médica

La calidad en salud tiene su fundamento y razón de ser en la calidad de vida. La calidad de la prestación es consecuencia del derecho a la salud. Se sabe además que la calidad en los servicios de salud debe ser la misma en todos los establecimientos de salud en los tres niveles de atención. Por lo tanto, la calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la institución y depende de todos.

2.2.5. Dimensiones de la calidad en salud

Según el autor Donobedian (1988) propuso tres dimensiones que siguen siendo las de mayor aceptación:

a. Dimensión técnico – científica: Referida a los aspectos científicos – técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, que se refiere al logro de cambios positivos en el estado de salud de la población.
- Eficacia, que se refiere al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, al uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, se refiere a la prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

b. Dimensión Humana: Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

c. Dimensión del entorno: Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

2.2.6. Calidad de servicio

Para Chumaceiro & Hernandez (2009) “La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio.”

Según Duque y Chaparro (2015) “La calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización prestadora del servicio”.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación que se desarrollo es de tipo descriptiva, debido a que se utilizó para deducir alguna circunstancia que esté ocurriendo. El autor Sampieri (2010) opina que con un estudio descriptivo se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Además de ser una investigación cuantitativa lo cual se ve por aludido al ámbito estadístico, se fundamenta en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento (Sampieri, 2010).

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es de tipo transversal, porque la investigación se realizará en un tiempo determinado en el año 2017

3.3. Población, muestra y muestreo

Según los registros de atención del Policlínico Chiclayo Oeste, la población que se tomó como base para esta investigación, está conformada por las personas aseguradas que fueron atendidas en el servicio de emergencia en el año 2016, que ascendieron a una cantidad de 12551 pacientes. Esto según la Tabla 2.

Tabla 2
Población 2016

POBLACION	Asegurados
Asegurados atendidos por Emergencias año 2016	12551
Total	12551

Fuente: Policlínico Chiclayo Oeste

Para hallar el tamaño de la muestra se necesitó el número total de personas aseguradas atendidas (N). El nivel de confianza que se utilizará fue de 95%, debido a que es el estándar utilizado para las investigaciones. A este nivel de confianza le corresponde un valor de $Z = 1.96$.

DATOS:

$$\begin{aligned}
 N = \text{Tamaño de población} &= 12551 & n &= \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + Z^2 pq} \\
 Z = \text{Grado de confianza} &= 1.96 & n &= 261 \\
 p = \text{Probabilidad que ocurra} &= 0.5 \\
 q = \text{Probabilidad que no ocurra} &= 0.5 \\
 e = \text{Margen de error} &= 0.06
 \end{aligned}$$

La muestra fue de 261 pacientes asegurados atendidos en el servicio de Emergencias, los mismos que se les aplicó la encuesta después de haber recibido la atención debida para conocer sus percepciones lo cual ayudará a desarrollar esta investigación.

Además, se realizó un muestreo aleatorio simple, debido a que todos los pacientes atendidos tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados para la investigación.

Se conoció que el estándar utilizado en la mayoría de investigaciones del margen de error es del 5% pero debido a limitaciones con respecto a la cantidad de pacientes del Policlínico Chiclayo Oeste dentro del periodo en el que se llevó a cabo la investigación, se optó por utilizar un margen de error del 6%, el cual es también utilizado para este tipo de investigaciones.

3.4.Operacionalización de variables

Tabla 3
Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICION TEORICA	INDICADORES	ESCALA DE LIKERT
CALIDAD DE SERVICIO	TANGIBLES	Relacionada con la apariencia de instalaciones, equipo, personal.	Infraestructura Presentación del personal Materiales (folletos, recetas y similares) Equipos e instrumentos.	Muy de acuerdo (5) Algo de acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) Algo en desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
	FIABILIDAD	Habilidad de desarrollar el servicio prometido tal como se pactó y con exactitud.	Información disponible Compromiso Claridad y precisión.	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.	Comunicación del tiempo del servicio Rapidez de atención Eficacia del servicio Actitud y disposición para el servicio.	
	SEGURIDAD	Conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, capacidad de transmitir confianza.	Confianza Interés Amabilidad	
	EMPATIA	Capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.	Atención personalizada Horarios accesibles Responsabilidad Conocimiento de las necesidades	

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, la cual consistió en aplicar un cuestionario aleatoriamente a 261 pacientes asegurados, como indica en el tamaño de la muestra hallada.

El cuestionario de tipo estructurado aplicado se basó en las 5 dimensiones del modelo Servqual, según los autores Parasuraman & Zeitham (1993), con la finalidad de analizar la calidad de servicio que brinda el Policlínico Chiclayo Oeste en el servicio de Emergencia. Este constará de 22 preguntas que evaluarán el grado de satisfacción que el usuario tiene con respecto al servicio recibido en el policlínico Chiclayo Oeste.

Para este cuestionario, se utilizará la escala de Likert, la cual valorara de 1 a 5 puntos el servicio recibido, donde 5 es Muy de acuerdo, 4 Algo de acuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 Algo en desacuerdo y 1 Muy en desacuerdo. Ver tabla 4.

Tabla 4
Escala Likert

Escala	Puntuación
Muy de acuerdo	5
Algo de acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Algo en desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

3.6.Procedimientos

Los pasos seguidos para la recolección de datos fueron los siguientes:

1. El permiso para recolección de datos para esta investigación se dio a través de una entrevista con la jefa de enfermería, la cual facilitó el ingreso para la recolección de información.
2. El Policlínico Chiclayo Oeste, a través de la jefa de enfermería brindó el número de pacientes asegurados y los que fueron atendidos en el servicio de Emergencia en el año 2016.

3. Alrededor de 3 días después de haber obtenido dichos datos, se inició con las encuestas.
4. La recolección de datos tuvo una duración de 15 días, debido a la poca participación de las personas.
5. Se llevó a cabo la verificación de todas las encuestas respondidas, para corroborar que hayan sido llenadas adecuadamente.

3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se inicia con el vertido de datos recolectados a través del cuestionario en una base de datos en el programa Excel 2013, la cual se empieza a procesar mediante diferentes tabulaciones. Primero se determinó las cantidades totales de cada ítem según la escala Likert por cada pregunta.

Luego de esto, se realizó representaciones graficas de cada ítem por cada una de las 5 dimensiones del método SERVPERF.

Con estas tabulaciones se realizaron las interpretaciones de los datos los cuales permitieron identificar si el cliente se encuentra conforme con el servicio brindado.

3.8. Coeficiente alfa de Cronbach

El coeficiente alfa de Cronbach fue utilizado para medir la fiabilidad de las variables del modelo SERVPERF. Se utilizó la base de datos obtenida de la encuesta en el programa SPSS, el cual nos ayudó a encontrar el coeficiente Alfa de Cronbrach de cada dimensión del modelo SERVPERF. Se seleccionaron como elementos a la cantidad de preguntas de cada dimensión. En la tabla 5 se presentan los resultados correspondientes:

Tabla 5

Resultados del Alfa de Cronbach para cada dimensión.

DIMENSIÓN	ALFA DE CRONBACH	NÚMERO DE ELEMENTOS
Elementos Tangibles	0.826	4
Fiabilidad	0.884	5
Capacidad de Respuesta	0.884	4
Seguridad	0.883	4
Empatía	0.890	5

De acuerdo a los resultados del coeficiente Alfa de Cronbach, se puede observar que la fiabilidad de la escala de medida de esta investigación es buena, ya que los resultados de cada dimensión son mayores a 0.8, debido a que cuánto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 6
Matriz de Consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACIÓN	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿En qué nivel se encuentra la calidad de servicio brindado por el policlínico Chiclayo Oeste en el servicio de Emergencias 2017-2018?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Conocer en qué nivel se encuentra la calidad de servicio brindado por el policlínico Chiclayo Oeste en el servicio de emergencias 2017-2018.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> Analizar las percepciones de los asegurados del policlínico frente a la capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, elementos tangibles y empatía.</p>	<p>El nivel de la calidad de servicio que brinda el policlínico Chiclayo Oeste en el servicio de emergencias es satisfactorio.</p>	<p>Permite conocer si el profesional que labora en la organización brinda un buen servicio, así como la percepción que tiene el cliente frente a las dimensiones del modelo SERVPERF. Una vez determinado el nivel de calidad respecto a cada dimensión, permitirá establecer acciones para mejorar los aspectos.</p>	<p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta - Elementos tangibles - Seguridad - Empatía - Fiabilidad 	<p><u>POBLACIÓN BASE:</u> Personas aseguradas que fueron atendidas en el servicio de emergencia en el año 2016</p> <p><u>MUESTRA:</u> 261 pacientes asegurados atendidos en el servicio de Emergencias</p>	<p><u>DISEÑO:</u> Descriptivo Transversal</p>	<p>Cuestionario Modelo SERVPERF</p>

3.10. Consideraciones éticas

Los datos de esta investigación se recolectaron de manera anónima y utilizados únicamente con fines académicos.

IV. Resultados

4.2. Análisis de Resultados

Para esta investigación se encuestó a 261 personas, de las cuales el 62.7% fueron de sexo femenino (Tabla 7) que fueron atendidas en el servicio de Emergencias del Policlínico Chiclayo Oeste en el año 2017, las cuáles después de recibir dicho servicio se procedió a aplicarles la encuesta para saber cuáles fueron las percepciones que tuvieron de acuerdo al servicio brindado por el Policlínico Chiclayo Oeste.

Tabla 7
Índice de sexo de los asegurados

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Masculino	96	37,3	37,3
Femenino	165	62,7	62,7
Total	261	100,0	100,0

De las 261 encuestas aplicadas el mayor rango de edad está comprendido entre personas de 20 a 35 años de edad (Tabla 8) las cuales representan un 54.5%, siendo el mayor número de asegurados los comprendidos en dicho rango.

Tabla 8
Rango de edad de los asegurados

Edad en grupos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
20 - 35	140	54,5	54,5
36 - 50	75	31,8	31,8
51- 70	46	13,6	13,6
Total	261	100,0	100,0

La **dimensión Elementos Tangibles** según el autor Parasuraman se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas de la organización, así como los equipos, el material impreso y el personal.

Esta dimensión cuenta con 4 preguntas que ayudarán a saber las percepciones que tienen los usuarios respecto a la apariencia actual que tiene el Policlínico Chiclayo Oeste.

P1	El policlínico cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.
P2	Las instalaciones físicas del policlínico son visualmente atractivas.
P3	Los empleados del policlínico están correctamente uniformados
P4	En el policlínico, el material asociado con el servicio es visualmente atractivo.

Se puede evidenciar que un 45.45% del total de personas encuestadas tienen una percepción imparcial frente a la dimensión de Elementos Tangibles. Asimismo, se tiene que un 27.39% y el 10.11% del total sus percepciones fueron negativas, resultando que solamente el 1.59% de la muestra estuvo muy de acuerdo con el servicio. Dichos porcentajes se obtuvieron a partir del promedio de los resultados de las 4 preguntas que incluye la dimensión.

Esto se puede comprobar con los atributos evaluados debido a que el 47.73% de los usuarios opinó que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que las instalaciones físicas del policlínico son visualmente atractivas (P2), por otro lado, en equipamientos modernos necesarios para la atención (P1), resultó con un mayor porcentaje de insatisfacción obteniendo un 18.64% en la escala (muy en desacuerdo). (Tabla 9).

Tabla 9
Nivel de satisfacción de usuarios – dimensión elementos tangible

NIVEL DE SATISFACCION	P1	P2	P3	P4	PROMEDIO
Muy de acuerdo	1.82%	0.91%	1.36%	2.27%	1.59%
Algo de acuerdo	6.36%	13.18%	23.18%	19.09%	15.45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40.45%	47.73%	45.45%	48.18%	45.45%
Algo en desacuerdo	32.73%	31.82%	20.45%	24.55%	27.39%
Muy en desacuerdo	18.64%	6.36%	9.55%	5.91%	10.11%

La **dimensión Fiabilidad** se refiere a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa por parte de la empresa

Esta dimensión cuenta con 5 preguntas que ayudarán a la organización a saber que piensan los usuarios del policlínico Chiclayo Oeste de acuerdo al servicio que presta.

P5	Cuando el policlínico promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.
P6	La atención en ventanilla fue amable
P7	Cuando tiene un problema, el policlínico muestra un interés por solucionarlo
P8	Su atención se realizó respetando el orden de llegada
P9	Los materiales requeridos se encontraban disponibles

Se obtuvo que un promedio de 44.09% del total de personas encuestadas tienen una percepción imparcial frente a la dimensión fiabilidad, esto debido a que en todas las preguntas se evidencia que la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo es la que predomina. Por el contrario, solamente el 1.73% de la población se encuentran de acuerdo con la forma en la que el policlínico brinda el servicio.

También podemos detallar que, dentro de esta dimensión, el 12.27% de las personas encuestadas se encuentran en muy en desacuerdo respecto a que el policlínico cumpla con las fechas pactadas para llevar a cabo el servicio (P5). Asimismo, se puede comprobar que con un 51.82% del total de encuestados tienen una opinión imparcial de acuerdo al interés brindado por el policlínico para solucionar un problema (P7).

Tabla 10
Nivel de satisfacción de usuarios – dimensión fiabilidad

NIVEL DE SATISFACCION	P5	P6	P7	P8	P9	PROMEDIO
Muy de acuerdo	1.36%	1.82%	1.36%	2.73%	1.36%	1.73%
Algo de acuerdo	14.55%	25.00%	18.18%	31.36%	20.91%	22.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47.73%	41.36%	51.82%	33.18%	46.36%	44.09%
Algo en desacuerdo	24.09%	25.45%	19.55%	27.73%	24.09%	24.18%
Muy en desacuerdo	12.27%	6.36%	9.09%	5.00%	7.27%	8.00%

La **dimensión capacidad de respuesta** se refiere a deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida por parte de la empresa.

Parasuraman en su estudio plantea las siguientes 4 preguntas, que servirán como indicadores para saber las percepciones que tienen los usuarios de acuerdo a esta dimensión.

P10	Los empleados del policlínico le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios
P11	Los empleados del policlínico le proporcionan un servicio rápido
P12	Los empleados del policlínico siempre están dispuestos a ayudarle.
P13	Los empleados del policlínico nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas

Se puede evidenciar que 46.25% del total de personas encuestadas tienen una percepción indiferente respecto a la dimensión capacidad de respuesta, ya que aquí también se evidencia que, en los 4 atributos evaluados, en la respuesta de la muestra predomina la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, se observa que un 1.93% de la muestra corresponde a una opinión muy de acuerdo respecto a esta dimensión.

Asimismo, el 9.55% de las personas encuestadas tienen una percepción muy en desacuerdo a que los empleados del policlínico se comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios (P10). Además, para el segundo atributo (P11) se tiene que tan solo el 1.82% se encuentra muy de acuerdo con que los empleados del policlínico proporcionan un servicio rápido. (Tabla 11).

Tabla 11
Nivel de satisfacción de usuarios – dimensión capacidad de respuesta

NIVEL DE SATISFACCION	P10	P11	P12	P13	PROMEDIO
Muy de acuerdo	1.82%	1.82%	1.82%	2.27%	1.93%
Algo de acuerdo	15.00%	16.36%	20.91%	21.36%	18.41%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44.55%	48.18%	45.00%	47.27%	46.25%
Algo en desacuerdo	29.09%	28.64%	24.55%	20.91%	25.80%
Muy en desacuerdo	9.55%	5.00%	7.73%	8.18%	7.61%

La **dimensión Seguridad** según Parasuraman se refiere al conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados de la empresa, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Esta dimensión cuenta con 4 preguntas que ayudarán a la organización a saber si los empleados generan la confianza debida a los usuarios del policlínico Chiclayo Oeste.

P14	El comportamiento de los empleados del policlínico le inspira confianza.
P15	Se siente seguro cuando toma el servicio del policlínico
P16	Los empleados del policlínico suelen ser amables con usted.
P17	Los empleados del policlínico tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.

En la tabla 11 se puede concluir que un 46.93% del total de personas encuestadas tienen una percepción ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la dimensión seguridad. Dicho porcentaje se obtuvo a partir del promedio de los resultados de las 4 preguntas que incluye la dimensión.

En los atributos evaluados, se observa que el menor porcentaje (1.36%) de personas con una percepción muy de acuerdo es respecto a que el paciente se siente seguro cuando toma el servicio del policlínico

Por otro lado, un 11.82% de las personas encuestadas, señalan que el comportamiento de los empleados en el policlínico no es amable (P16), ya que resultó ser el atributo con mayor porcentaje en la escala muy en desacuerdo. (Tabla 12).

Tabla 12
Nivel de satisfacción de usuarios – dimensión seguridad

NIVEL DE SATISFACCION	P14	P15	P16	P17	PROMEDIO
Muy de acuerdo	3.18%	1.36%	2.73%	1.82%	2.27%
Algo de acuerdo	13.18%	19.09%	24.55%	20.45%	19.32%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47.73%	49.55%	42.73%	47.73%	46.93%
Algo en desacuerdo	25.00%	22.73%	18.18%	24.09%	22.50%
Muy en desacuerdo	10.91%	7.27%	11.82%	5.91%	8.98%

La dimensión **Empatía** se refiere a la atención individualizada al cliente por parte de la empresa.

Según Parasuraman esta dimensión cuenta con 5 preguntas, que servirán a la organización como indicadores para medir el nivel de empatía por parte de los empleados.

P18	El policlínico le proporciona atención individualizada.
P19	El policlínico tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.
P20	El policlínico cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.
P21	El policlínico se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.
P22	Los empleados del policlínico comprenden sus necesidades específicas.

En la tabla 13 se detalla que un 45.45% del total de personas encuestadas tuvieron una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la dimensión Empatía.

En los atributos evaluados, la opinión muy de acuerdo del usuario fue respecto a que los empleados del policlínico comprenden las necesidades de los usuarios obteniendo un 2.27% (P22). Por otro lado, que el policlínico proporciona una atención individualizada, resulto con un mayor porcentaje de insatisfacción obteniendo un 13.18% (P18).

Tabla 13
Nivel de satisfacción de usuarios – dimensión empatía

NIVEL DE SATISFACCION	P18	P19	P20	P21	P22	PROMEDIO
Muy de acuerdo	0.00%	1.36%	1.36%	1.82%	2.27%	1.36%
Algo de acuerdo	15.00%	17.73%	16.36%	20.45%	25.91%	19.09%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41.36%	49.09%	48.18%	45.45%	43.18%	45.45%
Algo en desacuerdo	30.45%	25.00%	25.00%	26.36%	21.36%	25.64%
Muy en desacuerdo	13.18%	6.82%	9.09%	5.91%	7.27%	8.45%

De la aplicación del método de investigación, se detallaron los porcentajes para cada dimensión en la escala correspondiente, como se ha mostrado anteriormente. Para obtener un indicador del nivel de satisfacción general del servicio de emergencias en el Policlínico Chiclayo Oeste, se optó por promediar los porcentajes promedios de cada dimensión en la escala correspondiente.

Dentro de la escala Muy de Acuerdo, se tiene al 1.78% del total de usuarios encuestados que recibieron el servicio totalmente satisfechos, en la cual la dimensión Seguridad es la que puntúa el resultado más alto con 2.27%.

En la siguiente escala Algo de Acuerdo, se tiene al 18.85% del total de usuarios encuestados que recibieron el servicio de Emergencias, donde la dimensión fiabilidad es la que resalta positivamente con un porcentaje de 22%.

En la escala Ni de acuerdo ni en desacuerdo, se tiene al 45.64% del total de usuarios encuestados que recibieron el servicio, en la cual la dimensión seguridad es la que mayor porcentaje de satisfacción tiene, con un 46.93%.

En la escala Algo en Desacuerdo, se tiene al 25.10% del total de usuarios encuestados que recibieron el servicio de Emergencias, en donde el mayor porcentaje es 27.39% correspondiente a la dimensión de Elementos Tangibles.

Finalmente, en la escala Muy en Desacuerdo se tiene al 8.63% del total de usuarios encuestados que recibieron el servicio, de los cuales el 10.11% tuvieron una percepción negativa en la dimensión Elementos Tangibles.

Tabla 14
Nivel de satisfacción de usuarios – resultados

NIVEL DE SATISFACCION	TANGIBLES	FIABILIDAD	CAP. RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	PROMEDIO
Muy de acuerdo	1.59%	1.73%	1.93%	2.27%	1.36%	1.78%
Algo de acuerdo	15.45%	22.00%	18.41%	19.32%	19.09%	18.85%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45.45%	44.09%	46.25%	46.93%	45.45%	45.64%
Algo en desacuerdo	27.39%	24.18%	25.80%	22.50%	25.64%	25.10%
Muy en desacuerdo	10.11%	8.00%	7.61%	8.98%	8.45%	8.63%

Finalmente, esta investigación evidenció que el nivel de Calidad de Servicio global fue de 45.64% (Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo) respecto al servicio de Emergencia del Policlínico Chiclayo Oeste

V. **Discusión**

Actualmente existen muchas investigaciones acerca de la calidad de servicio en establecimientos de salud, siempre teniendo en cuenta la percepción que tiene el usuario de acuerdo a lo que le brindan dichas instituciones.

Diferentes autores nos han hecho saber que la satisfacción del usuario en establecimientos de salud, muchas veces suele verse afectada por diversos factores ajenos a lo que el personal médico pueda brindar, siendo estos a consecuencia de alguna enfermedad, tiempo de espera para recibir dicho servicio, experiencias pasadas, poca motivación del personal de salud, proceso de atención, entre otros.

Para esta investigación se adoptó un método que se va utilizando a lo largo de varios años, el cuál varios autores coinciden en que es el más común para medir la satisfacción del usuario, las encuestas de percepción, las cuales forman parte del instrumento SERVPEF que para diferentes autores es una buena herramienta para medir la satisfacción que tiene el usuario respecto a un servicio brindado.

Se diseñó y aplicó 261 encuestas a personas aseguradas que fueron atendidas en el servicio de Emergencias, obteniendo así una serie de datos, que después de entenderlos e interpretarlos reflejaron una serie de resultados, los cuales empezaré a describir.

Con respecto a las variables demográficas, en esta investigación dio como resultado que el mayor número de personas encuestadas fueron del sexo femenino, teniendo como resultado un 63%, siendo igual a lo reportado por Vásquez & López (20015) en su investigación “Propuesta de mejora de la calidad de servicio en el policlínico Chiclayo oeste ubicado en la ciudad de Chiclayo, durante el período 2013” con un 63%. Por otro lado, este porcentaje es mayor al mostrado en la investigación ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES DEL SERVICIO DE URGENCIAS EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE JALISCO desarrollada por Vizcaíno, Marín & Fregoso (2018) que muestra un 59.4% de mujeres. Esto refleja que, al pasar los años, el sexo femenino es el que predomina en este recinto de atención médica, teniendo una mayor cantidad de mujeres aseguradas.

En cuanto a los márgenes de edad, se observó en nuestro estudio un mayor margen en edades de 20 a 35 años comparado al margen de edad de 39 a 49 años que reportaron Vázquez & López (2015). A su vez, comparado con el estudio de Vizcaíno, Marín & Fregoso (2018) que analizó usuarios de un margen de edad entre 27 y 36 años con un 22.9%

En la dimensión de **Elementos Tangibles** se obtuvo que el 45.45% de los usuarios encuestados tienen una percepción Ni de acuerdo ni en desacuerdo y tan solo el 1,59% del total se encuentra de acuerdo con esta dimensión. Esto nos muestra que el Policlínico presenta muchas deficiencias en su infraestructura y equipos empleados que ocasionan una percepción indiferente del usuario. Una muestra de ello, fue que tan solo el 0.91% de los usuarios encuestados estuvieron de acuerdo a la hora de opinar sobre el atractivo de las instalaciones físicas del policlínico, sumado a esto también se tiene que el 18.64% de los usuarios encuestados, tienen una percepción negativa respecto al equipamiento moderno con el que cuenta el policlínico. Por lo tanto, este porcentaje es menor al que reportaron Vizcaíno, Marín & Fregoso (2018) en su investigación, ya que en su investigación se obtuvo que un 63% de toda la población evaluada tuvieron una percepción Muy de Acuerdo con esta dimensión. Por otro lado, Huerta en su investigación realizada en el Servicio de Emergencia en el Hospital Arzobispo Loayza, obtuvo un 84.5% de usuarios satisfechos con esta dimensión, la cual fue una de las dimensiones con mayor nivel de satisfacción.

En cuanto a la dimensión **Fiabilidad** se tiene que un 44.09% de los usuarios encuestados tienen una percepción dentro de la escala Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, asimismo el menor porcentaje es para la escala Muy de Acuerdo con un 1.73% de los usuarios encuestados. Se pudo interpretar de este resultado que el usuario percibe que el policlínico cumple con el servicio prometido de manera regular. Esto se evidencia con que tan solo el 1.36% de los usuarios encuestados estuvieron de acuerdo que el policlínico muestra interés al momento de solucionar un problema. El nivel de satisfacción para esta dimensión, en la presente investigación, resulta deficiente debido a que al ser contrastando con los resultados de la investigación de Vizcaíno, Marín & Fregoso (2018) donde obtuvieron un 46% de los usuarios encuestados se encontraron Muy de Acuerdo con los elementos de esta dimensión. Por otro lado, Vázquez & López (2015) concluyeron que el atributo que presentó un menor porcentaje de usuarios satisfechos fue cuando el

policlínico no cumple con las fechas pactadas, además menciona que lo que ocasiona mayor insatisfacción es una mala programación de citas de atención y el insuficiente personal médico para atender a toda la población de personas aseguradas que vienen de todos los lugares de la región Lambayeque. Asimismo, Huerta (2015) en su investigación encuentra que una de las dimensiones con mayor nivel de satisfacción es Fiabilidad con un 94.3% de usuarios satisfechos, esto indica que el Policlínico Chiclayo Oeste tiene un nivel muy bajo respecto a esta dimensión ante la percepción de los usuarios.

En la dimensión **Capacidad de Respuesta** tenemos un promedio de 46.25% de los usuarios encuestados tienen una percepción imparcial de acuerdo a la escala Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo. Asimismo, se tiene un promedio 1.93% de usuarios encuestados se encontraron Muy de Acuerdo con los ítems de esta dimensión. Con estos resultados podemos interpretar que los usuarios tienen una deficiente percepción respecto al deseo de ayuda y rápido servicio por parte del policlínico. Este resultado se complementa con que tan solo el 1.82% de los usuarios tuvieron una apreciación Muy de Acuerdo. Comparando este indicador con los resultados de la investigación de Vizcaíno, Marín & Fregoso (2018) donde obtuvieron un 47.9% de usuarios satisfechos con esta dimensión, se considera que la capacidad de respuesta del policlínico Chiclayo Oeste es deficiente para el usuario encuestado. A su vez, respecto a la investigación de Vásquez & López (2015), se coincide en que existe insatisfacción en esta dimensión debido a que el establecimiento cuenta con más de 75000 personas aseguradas, lo cual no se logra tener un adecuado control de citas y por ende genera incomodidad a la hora de la espera. Asimismo, Huerta (2015) en su investigación coincide que la dimensión Capacidad de Respuesta es la que resulta con mayor cantidad de usuarios insatisfechos con un 23.4% semejante a lo que se obtuvo en el Policlínico Chiclayo Oeste con 33.41% de usuarios insatisfechos.

En cuanto a la dimensión de **Seguridad** se apreció que un 46.93% del total de personas encuestadas, tiene una percepción dentro de la escala Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, a su vez se tiene que en esta dimensión un 2.27% de las personas encuestadas coincidieron en una percepción Muy de Acuerdo a los elementos evaluados dentro de esta dimensión. Con esto se puede interpretar que los usuarios tienen una percepción regular con respecto a que el Policlínico cuente con empleados capaces de transmitir confianza y cortesía a los usuarios. Esto también se evidencia con que se tiene un 11.82% de usuarios encuestados

que se encuentran en Muy en Desacuerdo con la amabilidad que ofrecen los empleados del Policlínico. Este indicador se puede comparar con la investigación de Vizcaíno, Marín & Fregoso (2018) que concluyeron que un 69.8% de los usuarios encuestados tuvieron una percepción Muy de Acuerdo con respecto a la eficacia del tratamiento por parte del personal médico. Por otro lado, en la investigación de Vásquez & López (2015) se concluye que gran parte de los pacientes se sienten disconformes con el servicio brindado por personal de salud, debido a que no se toman el tiempo necesario para realizar exámenes completos. Esto quizás se deba a que, al existir una gran cantidad de asegurados, el personal médico opta por reducir el tiempo de atención por asegurado para así poder atender a más personas. Además, Huerta (2015) en su investigación obtuvo un 89.6% de usuarios satisfechos con esta dimensión, lo que ocasiona que el resultado de esta dimensión del Policlínico Chiclayo Oeste sea de un nivel bajo con respecto a los otros hospitales del Perú.

La dimensión **Empatía** evidencio un 45.45% de usuarios encuestados que tuvieron una percepción según la escala Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo. También se pudo apreciar que de usuarios encuestados solo, en promedio, el 1.36% tienen una percepción Muy de Acuerdo según todos los elementos evaluados de esta dimensión, los cuales corresponde a la atención individualizada que el Policlínico brinda a las personas aseguradas. Esto también se apreció con que ningún usuario tuvo una percepción Muy de Acuerdo con este elemento en particular. Teniendo en cuenta la investigación de Vásquez & López (2015), sus resultados obtenidos demuestran que los usuarios consideran que existen deficiencias con respecto al trato que se les brinda, ya que el personal médico no los trata con amabilidad. Esto indica que las personas demuestran diferentes opiniones de acuerdo al trato recibido por el personal médico, Asimismo, Vizcaíno, Marín & Fregoso (2018) en su investigación reportan un 67% del total de personas encuestadas que están Muy de Acuerdo con respecto a los atributos evaluados en esta dimensión. Al mismo tiempo, Huerta (2015) encontró en su investigación un 89.6% de la población satisfecha respecto a la Empatía que tienen el personal médico en el Hospital Arzobispo Loayza.

VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

Teniendo en cuenta los objetivos específicos de esta investigación, los cuáles era determinar los niveles de la calidad de servicio en las 5 dimensiones del modelo Servperf, entre las que tenemos: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Se puede concluir lo siguiente:

Se obtuvo que el nivel de Calidad de Servicio global del Policlínico Chiclayo Oeste es de 45.64% respecto al Servicio de Emergencia en el año 2017- 2018. El cual significa un bajo nivel de calidad de servicio brindado por el Policlínico Chiclayo Oeste, es por esto que, se debe mejorar en los aspectos que obtuvieron una calificación baja de acuerdo a las percepciones de los usuarios encuestados, para así elevar el porcentaje de la calidad del servicio.

Con respecto a la **dimensión de Elementos tangibles**, luego de aplicar la encuesta de percepciones a la muestra representativa de usuarios del policlínico Chiclayo Oeste en el servicio de Emergencias, se pudo obtener como resultados que el 46.25% de las personas tienen una opinión indiferente de acuerdo al servicio recibido. Esto se debe a que existe de alguna manera una percepción regular de la imagen de la infraestructura del policlínico, así como la del personal médico.

De acuerdo a la **dimensión Fiabilidad**, se pudo concluir que existe un porcentaje de personas satisfechas de alguna manera con el servicio recibido, siendo un 44.09% los cuáles tienen una percepción Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo de la calidad de servicio brindado por el policlínico Chiclayo Oeste en el servicio de Emergencias. Esto se debe a que la organización cumple de alguna manera con el servicio prometido.

A su vez, en la **dimensión Capacidad de respuesta** se pudo conocer que el 46.25% de las personas encuestadas tienen una percepción Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo al servicio brindado por el policlínico Chiclayo Oeste en el servicio de Emergencias, esto se debe al deseo de querer brindar un rápido y buen servicio que tiene el personal médico, que es visto de manera regular por los usuarios.

Por otro lado, la **dimensión de Seguridad** evidenció un 46.93% de personas satisfechas de alguna manera con el servicio recibido en el policlínico Chiclayo Oeste en el servicio de Emergencias, este porcentaje se debe a que no se sienten totalmente convencidos de que el personal médico cuente con el conocimiento necesario para brindar un buen servicio.

Finalmente, la **dimensión de Empatía** obtuvo como resultado un 45.45%, el cual representa las percepciones según la escala Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo que tienen los usuarios del policlínico Chiclayo Oeste en el servicio de Emergencia, esto se debe a que el personal médico no se pone del todo en el lugar de los usuarios y brinda un servicio de forma regular.

6.2. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos a partir de las encuestas aplicadas a los usuarios del policlínico Chiclayo Oeste atendidos en el servicio de Emergencias y con el fin de que se brinde un buen servicio en este centro de salud, se da las siguientes recomendaciones:

Con respecto a la **dimensión de Elementos Tangibles**, la cual obtuvo un bajo porcentaje de satisfacción, se cree conveniente realizar una evaluación del estado físico de las instalaciones y equipos del centro de salud, con el fin de identificar cuáles son los elementos tangibles que requieren un mantenimiento, para así elevar el indicador de las percepciones positivas de los usuarios.

En la **dimensión Fiabilidad**, se recomienda que se realice una evaluación para medir el desempeño del personal médico, de acuerdo al cumplimiento de plazos establecidos hacia los usuarios, interés de solución de los problemas de los mismos y la capacidad de realizar un buen servicio la primera vez.

En la **dimensión Capacidad de respuesta**, se recomienda al centro de salud fomentar una cultura de compromiso orientada al servicio del cliente por parte de los trabajadores,

esto ayudara a que mejoren las percepciones que tienen los usuarios sobre esta dimensión. Como una recomendación para esta dimensión, sería el implementar un programa el cual ayude al personal médico comunicar a los asegurados las fechas exactas de atención, lo cual generaría mayor satisfacción por parte de los asegurados.

En la **dimensión Seguridad**, se recomienda que el centro de salud mantenga a sus trabajadores en constantes capacitaciones, para asegurarse que tengan las habilidades necesarias para desempeñarse en sus respectivos cargos.

Por otro lado, en la **dimensión de Empatía**, se recomienda al centro de salud, brindar asesorías a los trabajadores para que puedan tener la capacidad de saber entender las diferentes personalidades de los usuarios. Se sabe que el comportamiento de un trabajador puede verse afectado por aspectos ajenos a la organización, sin embargo, estos aspectos no deben influir en la calidad de servicio que se brinda ya que la percepción que el asegurado tendrá será de acuerdo a la atención que reciba por parte de los trabajadores.

Finalmente, una recomendación general al finalizar esta investigación es la de realizar una evaluación en determinados periodos de tiempo, la cual ayude a medir la satisfacción de los usuarios atendidos en todo el Policlínico Chiclayo Oeste, para así mejorar la calidad de atención que brinda esta institución.

VI. Lista de Referencias

- Aguilar, J., Andrada, M., & Nuñez, V. (2004). *La Caldiad de Servicio*. Buenos Aires.
- Ayala, G. (2015). *Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-febrero 2015*. Lima: UNMSM.
- Bardales, Y. (2016). Evaluacion de la calidad del servicio percibido por los pacientes del centro de salud Morrope periodo Noviembre - Diciembre 2013. *Alicya*, 55-57.
- Chumaceiro, & Hernandez. (2009). *Caldiad de servicio y recurso humano*. Venezuela.
- Cronin, J., & Morris, H. (1994). *Satisfying customer expectations: the effect on conflict and repurchase intentions in industrial marketing channels*. Florida: Academy of Marketing Science.
- Díaz, M. (2014). "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca 2014". Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe>
- Donabedian, A. (1988). *The definition of quality and approaches to its assessment*. Michigan: Harvard.
- Duque, E., & Chaparro, C. (2015). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la uptc duitaMa. *Universidad Libre Colombia*, 159-192.
- García, D. (2013). Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias de Villa - Chorrillos en el periodo febrero - mayo 2013. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe>
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1993). *SERVQUAL. A multiple – item scale for measuring consumer perception of service quality*. Madrid.
- Peña, A. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes – sucursal Chiclayo*. Obtenido de Alicia: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/_bdb9b6898790593975f7975a97378ab7/Details
- Pérez, J. (1999). *Gestión de calidad orientada a los procesos*. Madrid: Esic Editorial.
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación. Quinta Edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Siadén, I. (2016). *Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016*. Lima: USMP.

Vasquez, A., & López, J. (2015). PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL POLICLÍNICO CHICLAYO OESTE UBICADO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, DURANTE EL PERÍODO 2013. *Repositorio de Tesis Usat*, 67-69.

Vizcaíno, A., Marín, V., & Fregoso, G. (2018). *Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Mexico.*

VII. Anexos

Anexo 1: Cuestionario



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

**ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL POLICLÍNICO
 CHICLAYO OESTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS 2017-2018**

La presente encuesta busca determinar en qué nivel se encuentra la calidad de servicio brindado por el policlínico Chiclayo Oeste en el servicio de emergencias 2017.

Indicaciones: Marcar con una (X) cada una de las preguntas planteadas, evaluando del 1 al 5 según sea el caso. Teniendo en cuenta lo siguiente:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

SEXO: (M) (F)

EDAD: ____

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
TANGIBLES						
1	El policlínico cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas del policlínico son visualmente atractivas.					
3	Los empleados del policlínico están correctamente uniformados					
4	En el policlínico, el material asociado con el servicio es visualmente atractivo.					
FIABILIDAD						
5	Cuando el policlínico promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6	La atención en ventanilla fue amable					
7	Cuando tiene un problema, el policlínico muestra un interés por solucionarlo					
8	Su atención se realizó respetando el orden de llegada					
9	Los materiales requeridos se encontraban disponibles					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	Los empleados del policlínico le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios					
11	Los empleados del policlínico le proporcionan un servicio rápido					
12	Los empleados del policlínico siempre están dispuestos a ayudarlo.					
13	Los empleados del policlínico nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas					
SEGURIDAD						
14	El comportamiento de los empleados del policlínico le inspira confianza.					
15	Se siente seguro cuando toma el servicio del policlínico					
16	Los empleados del policlínico suelen ser amables con usted.					
17	Los empleados del policlínico tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
EMPATIA						
18	El policlínico le proporciona atención individualizada.					
19	El policlínico tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.					

20	El policlínico cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.					
21	El policlínico se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
22	Los empleados del policlínico comprenden sus necesidades específicas.					

Anexo 2: Gráficos de las dimensiones.

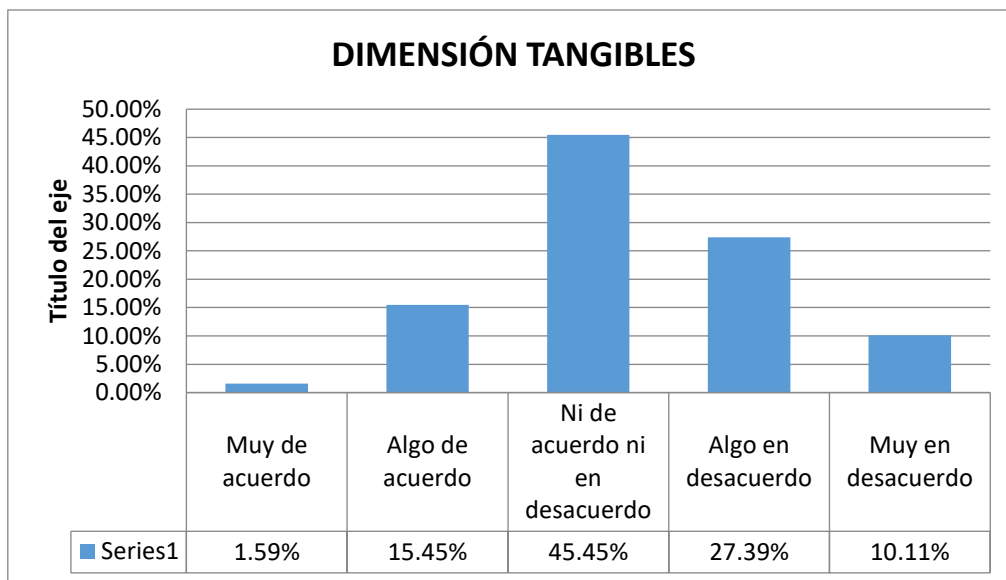


Grafico 1: Dimensión Tangibles.

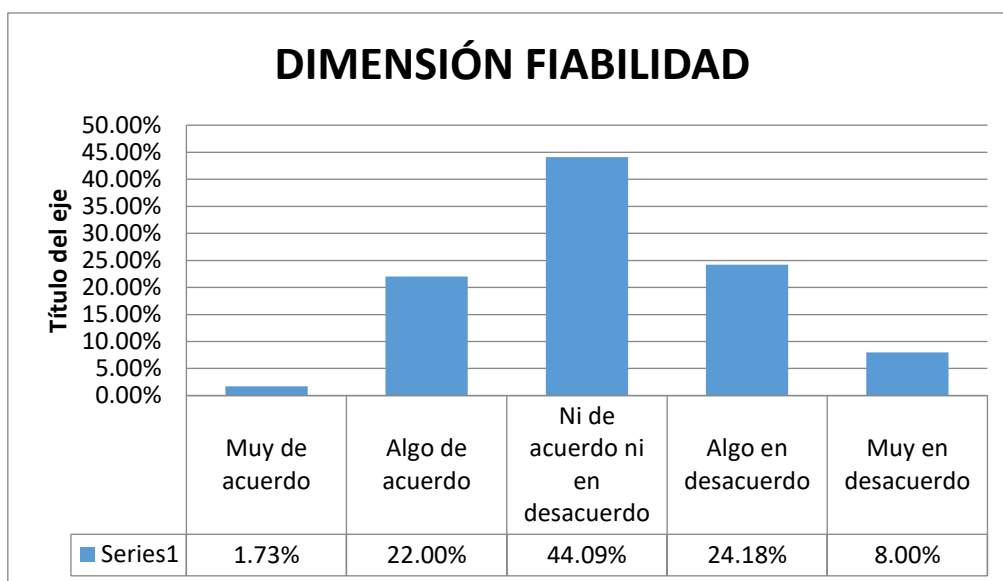


Grafico 2: Dimensión Fiabilidad

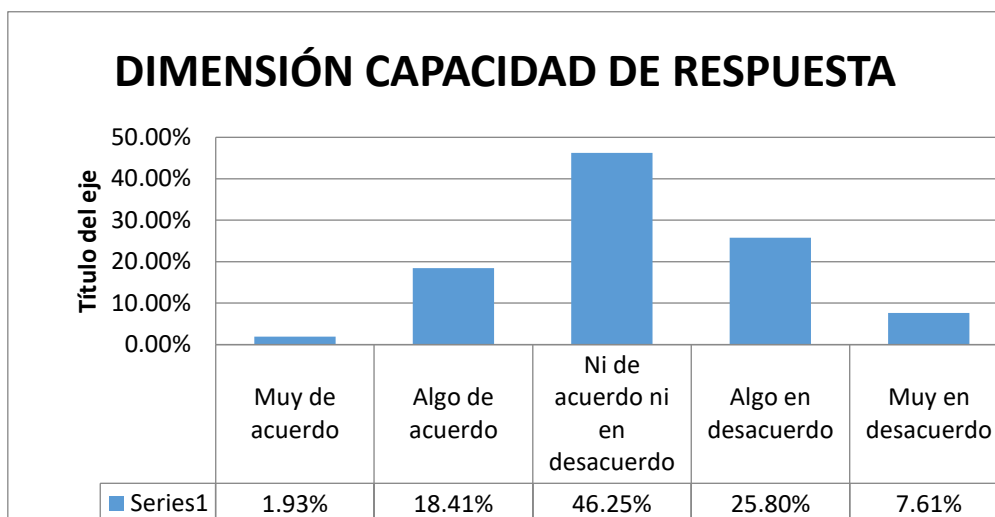


Grafico 3: Dimensión Capacidad de respuesta

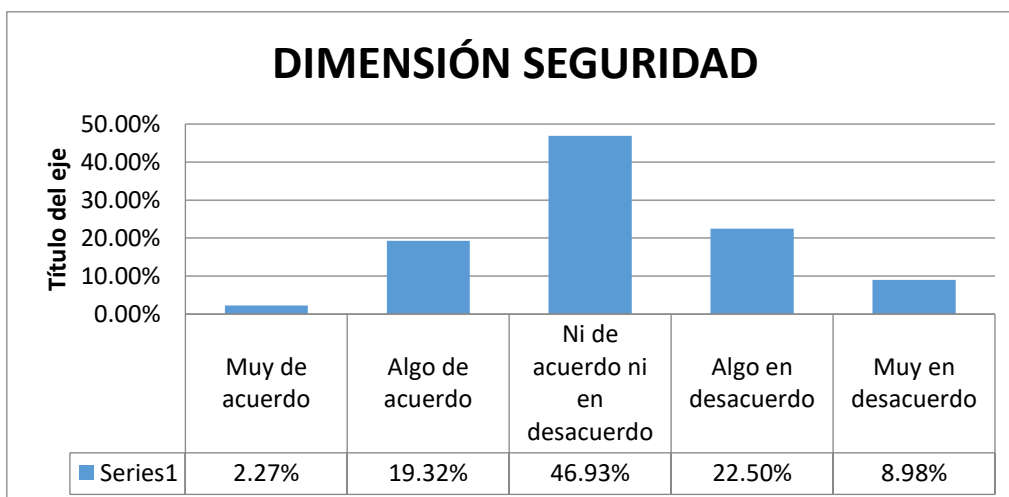


Grafico 4: Dimensión Seguridad

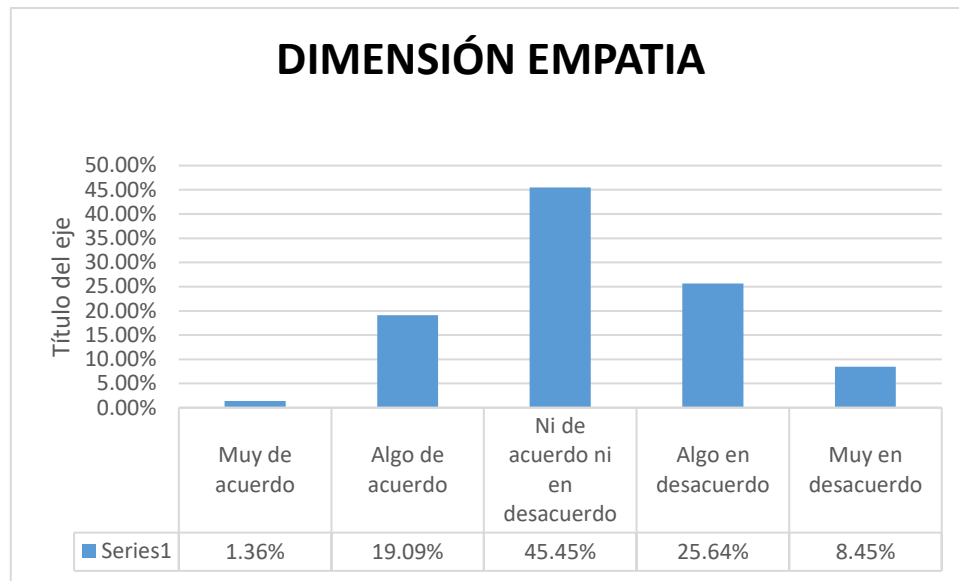


Grafico 5: Dimensión Empatía