TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"Calidad de Servicio y Gestión de los tiempos de atención del centro de salud ocupacional Medcam, San Borja (Lima-Perú), 2022"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Fayrus Yunis Mendiola (0000-0003-0511-7542)
Carlos Enrique Rodríguez Castro (0000-0003-1268-6700)

Asesor:

Esther Rosa Sáenz Arenas (0000-0003-0340-2198)

Lima – Perú

2023

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 26 de octubre de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA**
Miembro 1	**ANA CECILIA NAPAN YACTAYO**
Miembro 2	**MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN DE TIEMPOS DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL MEDCAM, SAN BORJA (LIMA-PERÚ), 2022

Presentado por el(la) bachiller.
FAYRUS YUNIS MENDIOLA
CARLOS ENRIQUE RODRÍGUEZ CASTRO

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:
ESTHER ROSA SÁENZ ARENAS

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**FAYRUS YUNIS MENDIOLA**		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**CARLOS ENRIQUE RODRÍGUEZ CASTRO**		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Presidente(a) del Jurado

ESTHER ROSA SÁENZ ARENAS
Asesor(a)

ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Miembro 1

MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 06 de noviembre del 2023

Señor,
Carlos Zavalaga Reyes

Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Fayrus Yunis Mendiola y Carlos Enrique Rodríguez Castro, egresados de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Esther Rosa Sáenz Arenas, declaramos que este trabajo de investigación titulado: Calidad de servicio y Gestión de los tiempos de atención del centro de salud ocupacional MEDCAM, San Borja (Lima-Perú), 2022, sustentado para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Tesista
Fayrus Yunis Mendiola
DNI: 09897040

Tesista
Carlos Enrique Rodríguez Castro
DNI: 41780349

Asesora de Tesis
Esther Rosa Sáenz Arenas
DNI: 08150222

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Calidad de servicio y gestión de tiempos de atención del Centro de Salud Ocupacional MEDCAM, San Borja (Lima-Perú), 2022

Autores. Fayrus Yunis Mendiola; Carlos Enrique Rodriguez Castro.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2224447398).

Resultado de la evaluación. 6%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Calidad de servicio y gestión de los tiempos

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%	5%	1%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	1%
2	scielo.iics.una.py Fuente de Internet	1%
3	moam.info Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Resumen

Para las empresas promover un estado laboral favorable implica la garantía de seguridad, salud y motivación de sus colaboradores; previniendo riesgos ocupacionales y la coordinación con establecimientos de atención medica laboral que proporcionarán servicios de alta calidad y que considerarán el tiempo de atención para los trabajadores. El propósito de este estudio es precisar la vinculación entre la calidad de servicio y la gestión de los tiempos de atención del centro MEDCAM. Desde una perspectiva metodológica, se emplea un enfoque cuantitativo, siguiendo un nivel correlacional y un diseño no experimental transversal. Se aplicó una encuesta a 331 pacientes, que sirvieron como muestra; se utilizó un cuestionario, compuesto por 28 ítems, acreditado por tres expertos y se midió en la escala de Likert. La primera variable se evaluo utilizando el modelo Servqual, que comprendía 22 ítems; para la segunda variable, se contemplo 6 ítems. La confiabilidad de ambas variables resulto ser aceptable, según los valores del coeficiente alfa de Cronbach (0,756) para la primera variable y (0,788) para la segunda. Tras el análisis de la información, se concluye en una correlación positiva débil y significativa entre las variables de estudio, se fundamento en los valores obtenidos, un Rho=0,362 y un p<.005.

Palabras clave:

Atención, calidad de servicio, gestion de tiempos, salud ocupacional, seguridad, tiempo de espera, tiempo de proceso.

Abstract

For companies, promoting a favorable work status implies guaranteeing the safety, health and motivation of their collaborators; preventing occupational risks and coordination with occupational medical care establishments that will provide high quality services and that will consider the time of care for workers. The purpose of this study is to specify the link between the quality of service and the management of service times at the MEDCAM center. From a methodological perspective, a quantitative approach is used, following a correlational level and a cross-sectional non-experimental design. A survey was applied to 331 patients, who served as a sample; A questionnaire was used, consisting of 28 items, accredited by three experts and measured on the Likert scale. The first variable was evaluated using the Servqual model, which included 22 items; For the second variable, 6 items were considered. The reliability of both variables turned out to be acceptable, according to the values of Cronbach's alpha coefficient (0.756) for the first variable and (0.788) for the second. After the analysis of the information, it is concluded that there is a weak and significant positive correlation between the study variables, based on the values obtained, a Rho=0.362 and a p<.005.

Keywords:

Attention, quality of service, time management, occupational health, safety, waiting time, process time.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Introducción

El estándar de atención médica fue caracterizado por la consideración de las solicitudes de los pacientes, incorporando un enfoque de calidad que no presentó rigidez ni es fija, sino más bien exhibió una tendencia al cambio y la evolución incesante, según el informe ofrecido por la Organización. Mundial de la Salud (OMS, 2020). No obstante, la prestación de atención médica de excelencia presentó dificultades en diversos escenarios prácticos, y la prestación deficiente de atención pudo ocasionar muertes evitables, padecimiento humano y pérdidas económicas de magnitud considerable. Si bien se identifican numerosos obstáculos en el trayecto de elevar el nivel de atención, múltiples naciones avanzaron de manera sustancial al incorporar criterios de calidad en sus sistemas de atención de salud. El informe emitido por la OMS, el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) puso en manifiesto la imperante necesidad de llevar a cabo una acción de carácter multilateral en todos los estratos que componen los sistema de prestación de servicios sanitarios. La prestación de servicios caracterizados por su elevada calidad exigió la instauración de una gobernanza eficaz, asi como la implementación de mecanismos de financiamiento que posibilitaron y respaldaron una asistencia de excelencia. Un entramado de Tecnologías de la Información (TI) encargado de monitorear y prolongar un proceso de aprendizaje constante en pos de perfeccionar los estándares de atención, sumados a la disposición de medicamentos, dispositivos médicos y tecnología de vanguardia. Con el propósito de alcanzar dicho propósito relativo a la prestación de servicios médicos, se presenta por parte de las instituciones citadas una serie de medidas orientadas a promover la colaboración entre las partes interesadas fundamentales (gobierno, sistemas de salud, individuos, pacientes y especialistas médicos).

En el año 2018, la Contraloría General de la República de Perú llevó a cabo una evaluación de los niveles de servicio brindados por organizaciones de mediana y alta complejidad en el país. La evaluación se centra en analizar la calidad de los servicios médicos y la atención a los pacientes en estos establecimientos. Como consecuencia de este proceso de evaluación, se constató la existencia de notorios incumplimientos con respecto a las Normas Técnicas de Salud en diversas áreas de relevancia médica. Específicamente, los servicios de consulta externa, emergencia, farmacias, radiología y pruebas otorgadas por los hospitales y establecimientos de salud especializados presentaron un preocupante patrón de desviación de estas normativas. Las deficiencias en la atención médica generan un riesgo sustancial para la prestación de una atención adecuada a los pacientes. Este problema se manifiesta en diversas dimensiones. Entre los indicadores que reflejan esta problemática se encuentran el tiempo requerido para la atención e ingreso de los pacientes, el notable número de instrumentos médicos sin el correspondiente mantenimiento, el exceso en la acumulación de suministros medicinales, así como la insuficiente disponibilidad de medicamentos esenciales y otros fármacos con niveles bajos de existencia. La carencia de personal suficiente en los departamentos evaluados, así como la ausencia de prácticas apropiadas en el almacenamiento de medicamentos, la existencia de infraestructuras inadecuadas y carecientes de regulación, y la utilización de equipos que no se ajustaban a los estándares requeridos, evidencian una problemática que puede generar un riesgo sustancial en lo que respecta a la prestación de una atención adecuada a los pacientes. En este contexto, resulta fundamental reconocer que la transparencia en la identificación de los problemas es un paso crítico en el desarrollo de toma de decisiones. Para llevar a cabo esta labor, se hizo imperativo contar con entidades dotadas de un auténtico poder decisorio. Un requisito para acceder a estas posiciones de liderazgo fue la condición de que los responsables de los departamentos y servicios estén plenamente capacitados, asegurando así la idoneidad y eficacia de las decisiones adoptadas (Soto, 2019).

En el proceso de adecuación a las modernizaciones regulatorias estatales previas, adquiere una importancia crucial que las organizaciones velen por un servicio de calidad, y al mismo tiempo satisfacer a sus clientes (Izquierdo Espinoza, 2021). Hoy en día, la calidad del servicio no solo ha captado la atención de los directivos en busca de la reducción de costos o la evaluación de la eficacia, sino que también ha sucitado interés en la comunidad investigadora del ámbito de la atención médica (Jemes et al., 2019). El Estado peruano identificó y sugirió una serie de medidas en la Política de Modernización de la Gestión Pública en 2021 para asegurar un alto estándar en todos los servicios prestados por el Estado (Secretaría de Gestión Pública Presidencial del Consejo de Ministros [SGP], 2021). Conforme a la encuesta de Índice de Satisfacción de la Calidad de Atención, realizada en el seno de las entidades gubernamentales surge que el elemento esencial que propició satisfacción en relación con la atención fue la celeridad en la atención (evitando esperas) con un porcentaje del 40%, en paralelo, la calidad de atención (expresada en amabilidad y buen trato) obtuvo un nivel de satisfacción del 35%. Contrastando con esto, el motivo primordial de insatisfacción en cuanto a la atención fue la dilatación en la gestión (abundancia de procedimientos), alcanzando un 32% y, en menor grado, la demora en la atención (formación de filas o reducido número de ventanillas) constituyó un factor de insatisfacción para el 27% de los encuestados (Datum internacional, 2021). De manera adicional, otra indagación sobre la Satisfacción Ciudadana realizada en 2022, llevada a cabo en el Centro MAC, evidenció que el tiempo de atención y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

espera emergieron como dimensiones donde los encuestados manifestaron un nivel inferior de satisfacción (SGP, 2023).

El centro de salud ocupacional Medcam, objeto de la presente investigación, fue objeto de una evaluación exhaustiva de sus servicios en el pasado. Se estimó que la prestación de sus servicios había sido adecuada y que los clientes habían experimentado una percepción favorable al respecto. No obstante, se observó un incremento en los reclamos por parte de los usuarios en las áreas de admisión, espera y consultorios debido a demoras en la atención. Estas demoras estaban vinculadas a cuellos de botella identificados en el circuito de atención. Además, se constató que el centro no cumplía consistentemente con los tiempos de atención estipulados por el empleador, lo cual generaba un nivel de insatisfacción y pérdida de confianza. La postergación de las actividades programadas por parte del usuario también contribuía a este malestar. Otro aspecto frecuentemente mencionado era la disposición de los consultorios en un edificio de 5 pisos, lo que resultaba en una mayor incomodidad y desplazamiento para los usuarios. Esta configuración dificultaba la visibilidad inmediata de la disponibilidad de consultorios, afectando la distribución eficiente de la atención. Toda esta información se recopiló a partir de la experiencia de los usuarios. Con base en estos hallazgos, Medcam decidió implementar un proceso de retroalimentación en su sistema de atención y en base al estado actual de esta problemática, se hizo posible el planteamiento del problema ¿la calidad de servicio guardaba relación con la gestión de los tiempos de atención? El propósito principal de este artículo fue abordar de manera precisa y rigurosa este interrogante, ofreciendo una respuesta fundamentada en el análisis de los datos recolectados.

Considerando las premisas anteriores, el propósito de este artículo fue establecer la relación entre la calidad de servicio y la gestión de los tiempos de atención en el centro Medcam. La relación entre las dimensiones individuales de la variable 1 (fiabilidad, empatía, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta) con la variable 2 se evaluaron como objetivos específicos.

A partir de la revisión de la literatura, en la escala internacional, se evidenciaron en diversos estudios, como la llevada a cabo por Contreras y Medina-Giacomozzi (2018) que el replanteamiento de los procesos de gestión administrativa posibilitó la disminución del período de espera experimentado por los usuarios en las listas de espera. El involucramiento activo del personal encargado, quienes no solo adquirierón un entendimiento profundo de los procesos, sino que también los ejecutarón de manera efectiva y se incorporaron en ellos, garantizaron su continuidad y la viabilidad de su potencial uso o replica en otras especialidades. Del mismo modo, Vite et al. (2019) han destacado que la implementación de mejoras continuas en los procesos de atención, mediante la aplicación de estrategias administrativas, la estandarización meticulosa de cada proceso y el seguimiento riguroso, adaptado a las circunstancias propias de cada ámbito, persiguierón la reducción óptima de los lapsos de entrega en la atención. Este enfoque genero valor, reforzó la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos con el servicio recibido y garantizó la eficiencia en la atención brindada en los establecimientos de salud. Incluso, Ahmad et al. (2020) señalan que los sistemas de programación de citas en los centros médicos ostentan una importancia crucial para facilitar las consultas de rutina, garantizar el seguimiento de los pacientes y evitar ausencias o demoras, factores que tienen un impacto directo en los tiempos de espera. La utilización de un sistema de atención de programación efectiva mantiene la continuidad de la y las citas de seguimiento. No obstante, deficiencias internas, carga laboral excesiva, falta de suministros y problemas en la gestión emergen como áreas a mejorar por parte del personal interno de los centros médicos y las entidades gubernamentales en el campo de la salud, con la finalidad de optimizar el proceso de atención. Asimismo, según las conclusiones de Jiménez et al. (2020), a pesar de la persistente relevancia del servicio de emergencia en la atención al usuario, la duración prolongada de dichos servicios, desde el ingreso del paciente hasta el alta, tiene un impacto negativo en la calidad del servicio prestado. En este sentido, se espera que los centros médicos diseñen estrategias orientadas a reducir estos lapsos temporales. Por otro lado, García-Sabater (2020) desarrolló la teoría de las colas como un marco analítico para gestionar el tiempo de espera, estableciéndola como una herramienta valiosa en la conceptualización de mejoras. Esta teoría arroja luz sobre el origen del problema y guía la búsqueda apropiada de soluciones. Es importante señalar que existen múltiples soluciones posibles, dependiendo de las combinaciones potenciales entre la cantidad de entradas y salidas de clientes, modificaciones en los tiempos de permanencia y niveles de congestión.

A nivel nacional, Gutiérrez y Mendoza (2019) postularon que la máxima insatisfacción del paciente surge debido a una espera prolongada durante una cita médica, concluyendo la existencia de una compensación inversa entre la satisfacción en la atención recibida y la duración de la espera experimentada. Según Taype et al. (2019), la implementación de un programa de mejora de procesos con facilitadores se relacionó significativamente con el tiempo de espera para la atención médica. El estudio de Niño Montero et al. (2020) encontró que la implementación de soluciones tecnológicas puede conducir a una administración más eficiente del tiempo de espera para la atención médica, lo que conlleva a la transformación de los procedimientos de atención al paciente. Estas condujeron a una

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

minimización de los procesos, disminución de la congestión de pacientes, y la generación de una satisfacción mejorada por parte del cliente durante las medidas de atención. Por su parte, Febres y Mercado (2020) dedujeron que la complacencia del usuario se encuentra predominantemente influenciada por factores de seguridad y empatía, resaltando el vínculo íntimo entre el médico y el paciente. Esto implica la relevancia de características como la amabilidad del médico personal, el interés otorgado a la condición del paciente, la claridad en la información entregada sobre procedimientos y tratamientos médicos, así como la salvaguardia de la privacidad del paciente. La habilidad para resolver consultas y generar respuestas sólidas también se identifica como una fuente de seguridad para los pacientes. Por el contrario, la insatisfacción se manifiesta en forma de esperas largas para la atención, ejecución inadecuada de exámenes médicos y resultados poco precisos. En esta línea, Urbina Idarraga (2022) identificó circunstancias internas y externos que impactan en el sector salud y contribuyen al aumento sostenido de los tiempo de espera, lo que a su vez repercute en la insatisfacción de los usuarios. En el mismo contexto, se destacó la confianza y la disposición evidenciada en la atención brindada por el personal médico.

El estudio estuvo justificado a nivel teórico, contribuyendo potencialmente al campo de las ciencias de la salud y la empresa. También sirve como estudio previo para futuras investigaciones. A nivel práctico, se observaba su utilidad para las entidades que gestionan interacciones directas con los usuarios, con la perspectiva de mejorar los procedimientos vinculados a la gestión de los intervalos de atención y brindar un excelente servicio, por ejemplo, la investigación beneficiara a los colaboradores del centro de salud ocupacional Medcam, particularmente en las áreas que interactúan con los usuarios. El método utilizado en este estudio se basa en la naturaleza de las variables de estudio y con el objetivo de proporcionar resultados sólidos y generalizables sobre la relación entre la calidad de servicio y la gestión de los tiempos de atención en un entorno de atención médica ocupacional. Se utilizó un cuestionario validado y confiable como es el modelo SERVQUAL para medir la variable de calidad de servicio. La metodología empleada en esta investigación se alinea con los objetivos del estudio para recopilar datos medidos con la escala de Likert, analizados a través del software IBM SPSS Statistics, en su versión 27, y obtener resultados que respondan de manera efectiva a las preguntas de investigación. y los objetivos planteados.

¿Qué es la Calidad de Servicio?

Las primeras teorías sobre la calidad del servicio, según Zeithaml, se basaban en un enfoque objetivo, en el que la superioridad del servicio podía medirse y verificarse frente a un atributo definido de un producto o servicio. Esta perspectiva sufrió un cambio con Gronroos, donde los servicios requirieron interacciones más activas entre compradores y proveedores. Esta relación condujo a la calidad percibida, que se alinea con lo que los clientes y usuarios esperaban en contraste con los servicios recibidos. Además, Zaithaml, Bitrner y Parasuraman identificaron la calidad del servicio como un criterio integral que va más allá de la propia satisfacción. La calidad alcanzada se evaluó comparando la magnificencia o superioridad relativa dentro de un bien y/o servicio (Bustamante et al., 2019; Yoon y Cheon Cha, 2020). Un factor significativamente relevante en la calidad del servicio fue la percepción que tenía el usuario o cliente sobre el producto o servicio en cuestión. Persistía la creencia de que el compromiso de una empresa de proporcionar servicios adecuados estaba intrínsecamente vinculado a cómo los clientes percibían la atención brindada por los profesionales. Cuando un usuario proporciona una calificación, el sistema recibe retroalimentación ya que sus expectativas se basan en gran medida en conocimientos previos, requisitos cognitivos, comunicación verbal y datos externos (Boada-Niño et al., 2019). Asimismo, Zouari y Abdelhedi (2021) indicaron que la satisfacción del cliente tiene un impacto significativo debido a la calidad de los servicios prestados. La dirección debe establecer una definición clara y explorar la evaluación más completa posible para garantizar el calibre de los servicios prestados. Además, Izquierdo Espinoza (2021) argumentó que cumplir con las expectativas de los usuarios conforma el fundamento de un servicio sobresaliente. El más alto nivel de servicio es esencial para la satisfacción del cliente, fomentando una sensación de placer, alegría y seguridad al volver a visitar el servicio. Esto, a su vez, facilita las recomendaciones de mejora y subraya el papel de los empleados a la hora de influir en el concepto de prestación de un servicio de calidad. Cuanto mejor capacitados estén los empleados de una organización, mejor podrán brindar un trato profesional y ameno a los clientes, lo que a su vez mejora la satisfacción y fidelidad de los clientes y, en efecto, constituirá la base de la calidad del servicio. De manera similar, Jemes et al. (2019) demostraron cómo la interacción entre las expectativas del cliente y una organización que cumple esas expectativas constituye un servicio de calidad. Además, Yoon y Cheon Cha (2020) destacaron la importancia de desarrollar una estrategia de mejora del servicio, ya que la calidad es un factor fundamental para mejorar la lealtad de los usuarios. La calidad se crea como factor trascendental en la determinación del éxito empresarial y como una estrategia clave para adquirir ventaja competitiva.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

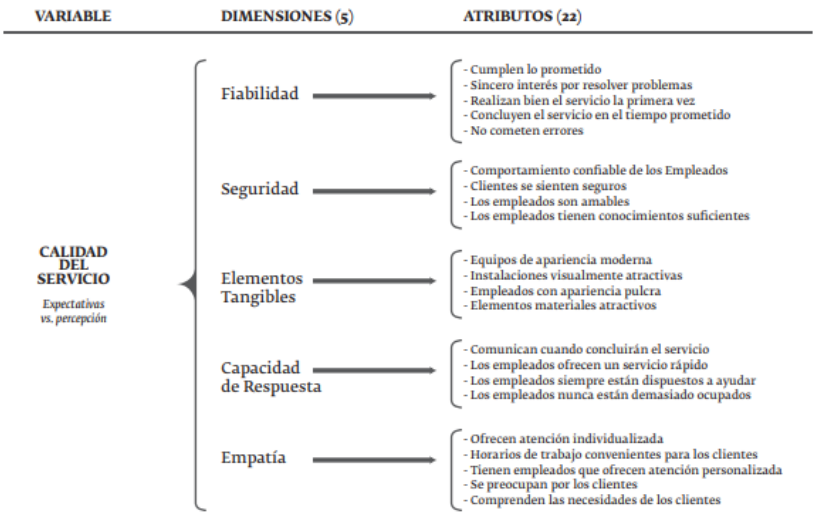
TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

En el contexto de la comparación entre la calidad de servicio y satisfacción, se observarán diferencias en las perspectivas teóricas acerca de la vinculación entre estas dos variables. De acuerdo con las teorías propuestas por Cronin y Taylor, se postula que estas variables poseen una interdependencia, estableciendo una conexión entre ellas. Por otro lado, el enfoque promovido por Cronin y Baker ha destacado que, si bien la calidad del servicio actúa como cimiento para la satisfacción experimentada por el usuario, ambas no son parecidas en su naturaleza. Esto implica que la satisfacción se origina en una percepción de calidad que se encuentra en un estado de equilibrio, y que ambas variables mantienen un vínculo cohesivo y correlacionado entre sí (Bustamante et al., 2019).

Medición de la calidad de servicio.

Un aspecto adicional abordado comprendió los enfoques empleados para la evaluación de la excelencia en el servicio, siendo objeto de análisis por varios investigadores en el ámbito científico. Diversos autores, entre ellos Grönroos, han destacado la relevancia de la variable que incide en la experiencia del usuario en relación con la prestación de servicios. Se ha enfatizado en la necesidad de minimizar la disparidad entre las expectativas previas y las percepciones resultantes de la interacción con la entidad prestadora, con el fin de optimizar la calidad percibida. En ese contexto, Parasuraman y colaboradores han formulado el marco conceptual denominado Modelo de Calidad de Servicio (Servqual), el cual introduce una distinción crucial entre las expectativas previas y la percepción efectiva del servicio brindado. Este enfoque metodológico se implementa a través de una evaluación basada en encuestas apoyadas por cuestionarios. El modelo se estructura en torno a cinco dimensiones claves: confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles, como se ilustra en la figura 1 (Bustamante et al., 2019). Por otro lado, Cronin y Taylor han desarrollado la escala de evaluación Servperf, la cual se centra exclusivamente en la dimensión de la percepción del servicio, prescindiendo de considerar las expectativas y el desempeño. Es crucial enfatizar que numerosas entidades a nivel global han adoptado el enfoque del modelo Servqual como referencia para mejorar sus servicios, siendo esencial asegurar la satisfacción del usuario y la contribución de servicios de alta calidad. En el contexto específico del Perú, las organizaciones del sector público carecen de un modelo propio, sin embargo, es común que tanto la administración pública como la privada opten por la implementación del método Servqual como herramienta para evaluar la calidad del servicio brindado a sus usuarios. y clientes (Izquierdo Espinoza, 2021; Bustamante et al., 2019; Vite et al., 2018).

Figura 1. Modelo SERVQUAL



Nota: Dimensiones de la calidad del servicio para casos de estudio. (Bustamante et al., 2019)

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Gestión de Tiempos de atención

Al referirse a la gestión de tiempos de atención, también se consideró la teoría de colas, rama que investigó la evolución de procedimientos de los sistemas de atención, y en donde el cliente finalmente está esperando un servicio. Se consideró un soporte para la gestión de empresas y entidades que brindan atención al público. Midió la forma en que se integran KPIs de calidad de servicio (efectividad), manejo de recursos (eficiencia) y procesos internos del sistema. Dependiendo de cada sistema, de sus características, las fórmulas muestran las relaciones de estos kpi´s, de una manera eficiente. Los modelos de colas, buscan mejorar la calidad de servicio indicando al cliente o usuario cuál sería el tiempo estimado en ser atendido, otras señalan cuántos puntos de atención deben estar deshabilitados en promedio para determinar un tiempo de espera prudente a los usuarios. Todas se calculan en una hoja de cálculo y fácilmente permite tomar decisiones con pocos datos. El tiempo es un guía predominante para brindar un servicio de calidad, se prefiere siempre ser atendido en un lapso de tiempo corto, pero periódicamente se da que el tiempo de espera en algunos servicios es mucho mayor, provocando un impacto negativo en el usuario. Se dice que este costo es alto porque los clientes no utilizan su tiempo mientras permanecen en la espera. Por lo tanto, se considera un instrumento potencial que permite a las empresas comprender y dar pasos de múltiples posibilidades (Singer et al., 2008); incluso, García-Sabater (2020) se refirió a que la teoría de colas da visibilidad del problema y abre el camino a posibles soluciones, mezcla datos (número de entradas, salidas, capacidad u otros) y la solución puede ser una u otra. Señaló que el sentido que hace aparecer las colas no es la carencia de capacidad, sino la versatilidad en las llegadas y en el tiempo de ejecución. Por ello, cuando no hay espacio la cola se acrecienta sin parar y genera mucho tiempo en diluirse. El tiempo se ha convertido en un recurso limitado, es inconsistente, debido a que el activo es más valorado, por lo tanto, es considerado como más que el propio dinero o bien, ya que estos últimos pueden ser recuperables, el tiempo, una vez transcurrido, es irrecuperable. En efecto, se puede establecer que la problemática no es tanto el factor tiempo, sino que muchas veces no lo aprovecha de forma eficiente (Sobrino Espinoza, 2019). Asimismo, según refirierón Niño Montero et al.(2020) la medición de los tiempos de espera se refirieron al momento en que los servicios están disponibles y si el usuario los necesita, lo que afecta las expectativas y la satisfacción del cliente. Además, Pacheco Aráoz (2018) indicó que el tiempo de espera del paciente es un indicador primordial, al momento de recibir atención. Un corto tiempo de espera incrementa la sensación de satisfacción para el paciente o usuario, este elemento obedece a la administración y disposición del centro de salud en una mayor escala y no en la atención del médico directamente. Asimismo, Taype et al. (2019) indicaron que el mayor impacto en la satisfacción del paciente se refleja en los centros médicos, con los tiempos de espera para atención o permanencia si se compara con otros servicios. Actualmente, donde todo está sucediendo tan rápido, el tiempo se ha vuelto insuficiente, pero se ha convertido en un recurso muy valioso. De tal manera, que el hecho de no saber gestionarlo de manera eficiente conlleva a no cumplir con los objetivos, a una planificación deficiente y otros puntos negativos que emergen a la organización y al cliente. El uso eficiente del tiempo genera satifacción, ayuda alcanzar objetivos en menos tiempo, reduce costos, aumenta la productividad y proporciona otros beneficios generando una mejor calidad en el servicio (Sobrino Espinoza, 2019).

Según, el estudio de Armijos y Nuñez Moncada (2020), se presentaron dos indicadores fundamentales para optimizar la satisfaccion del cliente y ampliar la calidad del servicio: tiempo de espera y tiempo de proceso.

Métodos y materiales

Basado en el enfoque de Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018), se implementó el estudio siguiendo un diseño de tipo aplicada, no experimental transversal, adoptando un nivel correlacional y empleando métodos cuantitativos. Se conto con una población de 2380 individuos, usuarios y/o pacientes, entre hombres y mujeres, mayores de 18 años, pertenecientes a la Población Económicamente Activa (PEA), que recibieron atención en Medcam durante un mes. Se seleccionó una muestra de manera aleatoria, utilizando la fórmula estadística para proporciones poblacionales. La muestra estuvo compuesta por 331 usuarios y/o pacientes. Se utilizó la técnica de encuesta para recolectar datos, mediante un cuestionario con 28 ítems. La escala de Likert se empleó para cuantificar los datos, la cual constaba de cinco opciones de evaluación: "nunca", "casi nunca", "a veces", "casi siempre" y "siempre". La variable "calidad de servicio" se conceptualizó siguiendo el modelo Servqual, con 22 ítems distribuidos en cinco dimensiones, tal como lo estableció Bustamante et al. (2019). En cuanto a la variable "gestión de tiempos de atención", se adoptó como base la investigación de indicadores de gestión propuesta por Armijos y Nuñez Moncada (2020), integrando 6 ítems distribuidos en dos dimensiones. La validación del instrumento fue realizada a cabo por tres expertos de la Universidad Científica del Sur, pertenecientes a la Facultad de Negocios Internacionales y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Marketing Internacional e Ingeniería Estadística. Estos expertos, con grado de Magíster y amplio dominio del tema, coincidieron en la validez del cuestionario para su aplicación. La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, arrojando un valor de .756 para los ítems relacionados con la calidad de servicio y .788 para los ítems preocupantes a la gestión de tiempos de atención. Estos resultados indican un nivel de confiabilidad aceptable según la concepción de Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018). Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva e inferencial en el análisis de los datos. Para evaluar las hipótesis planteadas, se realizó una prueba de normalidad con el propósito de establecer correlaciones estadísticas. La consolidación y análisis de los datos se realizaron a cabo utilizando IBM SPSS Statistics versión 27.

Este estudio fue autorizado por el Gerente General del Centro de Salud Ocupacional MEDCAM y recibió la aprobación del directorio. Se mantendrá la integridad de la información obtenida, sin poner en riesgo a la entidad ni a los participantes encuestados. Los datos fueron empleados únicamente para fines de la investigación, y se adhirieron a los principios éticos de beneficencia, autonomía, justicia y no maleficencia.

Resultados

Resultados descriptivos

En esta fase, se presentó la siguiente tabla que contribuyó a la interpretación del análisis descriptivo. El método empleado se fundamentó en los resultados del análisis realizados a través del empleo del software SPSS, utilizando una muestra que proporcionó datos con un nivel de precisión del 100%. La variable relacionada con la calidad de servicio recibió una calificación de nivel medio por parte del 55% de los encuestados, mientras que el 45% le asignó una calificación de nivel alto. Respecto a la variable que evaluaba la gestión de tiempos de atención, el 48.6% de los encuestados la clasificó como de nivel medio, mientras que el 47.1% la valoró como de nivel alto (consultar Tabla 1).

Tabla 1
Tabla Cruzada entre las variables de estudio

			GESTION DE LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
CALIDAD DE SERVICIO	Nivel Medio	Frecuencia	13	112	57	182
		% del total	3,9%	33,8%	17,2%	55,0%
	Nivel Alto	Frecuencia	1	49	99	149
		% del total	0,3%	14,8%	29,9%	45,0%
Total		Frecuencia	14	161	156	331
		% del total	4,2%	48,6%	47,1%	100,0 %

Nota: tabla que exhibe la frecuencia de ocurrencias correspondientes a los tres niveles de respuestas otorgados por los participantes de la encuesta con relación a las variables objeto de evaluación, de acuerdo con los criterios normativos previamente establecidos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Resultados Inferenciales

Se consideraron las 331 muestras de los encuestados y se optó por emplear la prueba de Kolmogórov-Smirnov para analizar las variables de estudio señaladas. El análisis fue presentado explorando la totalidad de las variables y exponiendo la tabla de prueba de normalidad. De este modo, se determinará que la información recolectada no respaldaba la suposición de distribución normal (consultar Tabla 2).

Tabla 2
Comprobación de la distribución normal o no normal de las variables de estudio.

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			
	Estadístico	gl	Sig.	Criterio Sig.<.005
CALIDAD DE SERVICIO	,367	331	< .001	No Normal
GESTION DE LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN	,311	331	< .001	No Normal
FIABILIDAD	,376	331	< .001	No Normal
EMPATIA	,535	331	< .001	No Normal
SEGURIDAD	,336	331	< .001	No Normal
ELEMENTOS TANGIBLES	,406	331	< .001	No Normal
CAPACIDAD DE RESPUESTA	,353	331	< .001	No Normal
TIEMPO DE ESPERA	,325	331	< .001	No Normal
TIEMPO DE PROCESO	,353	331	< .001	No Normal

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Resultados de la prueba de normalidad según programa IBM SPSS Statistics versión 27.

Contraste de Hipótesis

En el marco del estudio, se plantearon múltiples hipótesis, las cuales fueron detalladas en la Tabla 3. Basándose en las observaciones anteriores, la distribución exhibió falta de normalidad, lo que llevó a la recomendación de utilizar métodos no paramétricos para poner a prueba las hipótesis. En consecuencia, se decidió aplicar la correlación de Rho de Spearman para investigar el grado de asociación entre los elementos en estudio. Dicha elección teórica está respaldada por la teoría de Hernández - Sampieri y Mendoza Torres (2018), quienes indican que, en el caso de resultados provenientes de escalas de Likert, cuyo carácter es ordinal, es apropiado recurrir a métodos no paramétricos. Los resultados del coeficiente de correlación se categorizaron en cinco niveles distintos (insignificante, débil, moderado, fuerte y muy fuerte), según lo propuesto por Schober et al. (2018), como se hace notar en la Tabla 4.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 3
Hipótesis de la investigación.

Hipótesis general
La calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión de los tiempos de atención del centro de salud ocupacional MEDCAM, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022
Hipótesis específicas
La fiabilidad se relaciona significativamente con la gestión de los tiempos de atención del centro de salud ocupacional MEDCAM, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022. La empatía se relaciona significativamente con la gestión de los tiempos de atención del centro de salud ocupacional MEDCAM, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022. La seguridad se relaciona significativamente con la gestión de los tiempos de atención del centro de salud ocupacional MEDCAM, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022. Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la gestión de los tiempos de atención del centro de salud ocupacional MEDCAM, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la gestión de los tiempos de atención del centro de salud ocupacional MEDCAM, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022

Tabla 4
Correlación entre las variables principales y sus dimensiones

Tipo de hipótesis	Variable 1	Variable 2	Rho de Spearman	Sig.	Interpretación
Hipótesis general	Calidad de Servicio	Gestión de los tiempos de atención	.362	<.001	Correlación débil
	Dimensiones	**Variable 2**	**Rho de Spearman**	**Sig.**	**Interpretación**
Hipótesis Especificas	Fiabilidad	Gestión de los tiempos de atención	.200	< .001	Correlación débil
	Empatía		-.034	.543	sin significancia
	Seguridad		.460	< .001	Correlación moderada
	Elementos Tangibles		.356	< .001	Correlación débil
	Capacidad de respuesta		.403	< .001	Correlación moderada

Nota: Análisis de los coeficientes de correlación basados en la escala desarrollada por Schober et al. (2018).

Discusión

En base a la hipótesis general, los resultados muestran una correlación positiva débil, directa y significante y guardan concordancia con los resultados hallados en el estudio de Contreras y Medina-Giacomozzi (2018), quienes demostraron que los cambios en los procesos de gestión de los tiempos redujeron los tiempos de espera y perfeccionar la calidad del servicio. La similitud en los resultados puede atribuirse a la utilización efectiva de la gestión del tiempo como factor relevante para mejorar la calidad del servicio y generar beneficios a la empresa y al cliente, según los estudios de Sobrino Espinoza (2021), al igual el estudio de Armijos y Nuñez Moncada (2020), resaltaron la importancia que el indicador de calidad y gestión de los tiempos de atención impactan en la experiencia del paciente.

Además, se examinó la relación entre las diversas dimensiones de la calidad del servicio y la gestión de los tiempos de atención:

Los resultados hallados en base a la hipótesis especifica de la fiabilidad con la gestión de los tiempos de atención, muestran una relación positiva débil, directa y significante y se comparan con el estudio de Pedraja-Reja et al. (2019) quienes encontraron que la confiabilidad en relación con un plan de mejora es significante y directa pero baja debido a la falta de confianza del público en la atención proporcionada por los centros de salud. La similitud en los resultados podría deberse a la falta de habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

forma adecuada y constante y a veces por no cumplir con lo prometido de modo fiable, oportuno y preciso, basado en el estudio de Bustamante et al. (2019) y Narváez et al. (2020).

No obstante, la relación de la empatía y la gestión de los tiempos de atención los resultados muestran que no hay significancia en esta relación. Esta perspectiva contrasta con el estudio de Vite et al. (2019), donde la dimensión de empatía mostró significancia y un impacto mayor en la carencia de atención al cliente, incluyendo información, orientación y asesoría, lo cual generaba problemas en los tiempos y la calidad del servicio. Además, Piedra-Valoy y Lipa-Chancolla (2018) evidenciaron que la empatía incidió de manera importante en la satisfacción del usuario y contribuyó a una mejor atención. Asimismo, Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) también encontraron una relación entre la empatía y la calidad de atención, con altos niveles de satisfacción, especialmente en lo que respeta a la relación médico-paciente, que se vinculó con un buen trato, seguimiento del tratamiento y comunicación clara y comprensible. Este hallazgo resulto interesante y los resultados pueden afirmar que la empatía no se relaciona con la gestión de los tiempos de atención si se quiere lograr una eficiente y rápida atención que es lo que se espera para una mejor calidad de servicio. El enfoque eficiente buscado por el personal de Medcam limita la atención personalizada y empática, sino afectaría la fluidez del proceso. Sin embargo, esta diferencia de resultados podría haber ocurrido por ese vínculo que se busca entre la organización y el cliente o usuario. Pero se recalca que esta empatía puede requerir un tiempo adicional para establecer una conexión significativa con los pacientes o usuarios, basado el estudio de Narváez et al. (2020).

Asimismo, en base a la relación de la seguridad y la gestión de los tiempos de atención, los resultados mostraron una relación positiva moderada, directa y significativa. Estos hallazgos coincidieron con el estudio de Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), quienes resaltaron la importancia de la seguridad en la calidad de atención, destacando el respeto a la privacidad del usuario y la resolución oportuna de dudas e inquietudes generando fluidez en la atención. Las similitudes encontradas pueden deberse a la preparación y cortesía del servicio que brindan los colaboradores a sus clientes o usuarios, incluyendo los criterios de cortesía, profesionalismo y credibilidad, según el estudio de Narváez et al. (2020)

Los resultados en base a la hipotesis especifica entre los elementos tangibles y la gestión de tiempos de atención muestran una relación positiva débil, directa y significativa. Los resultados hallados se comparan con el estudio de Pedraja-Reja et al. (2019) encontraron que la dimensión de elementos tangibles se relaciona con un plan de mejora y fue un factor mejor evaluado debido a inversiones en infraestructura, al igual Niño Montero et al. (2020) demostraron que la implementación de soluciones tecnológicas radica en una administración más eficiente del tiempo de espera para la atención médica. Las diferencias encontradas se deben a la calificación de la apariencia y presentación de las instalaciones físicas, los equipos, materiales y al personal de la empresa. El aspecto tangible es considerado como la imagen de modernidad y atractivo de la empresa, esto en base al estudio de Narváez et al. (2020).

Los resultados hallados en base a la hipótesis especifica de capacidad de respuesta con la gestión de los tiempos de atención, muestran una relación positiva moderada, directa y significante y se comparan con el estudio de Taype et al. (2019), que el tiempo de espera para la atención se relacionó significativamente con la puesta en marcha de un programa de mejora de procesos con facilitadores y asimismo el estudio de Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) reveló una relación directa entre la satisfacción y la capacidad de respuesta, pero débil marcada por la insatisfacción, siendo los largos tiempos de espera , la carencia de eficacia de los procedimientos médicos y la atención de interés hacia los pacientes los factores contribuyentes. Además, Flores Tananta y Delgado Bardales (2020) evidenciaron la conexión entre la capacida de respuesta y la calidad de atención, destacando la lentitud en la atención por parte del personal como el principal factor de insatisfacción, lo cual complicó el registro de los pacientes que buscaban atención. La falta de personal también repercutió en respuestas demoradas esperadas por los ususarios. Las similitudes en las respuestas encontradas con otros estudios previos pueden deberse a la habilidad del personal al brindar un servicio acertado y mantener informado a los clientes, resolviendo los problemas de manera inmediata de una forma efectiva, para contar con un mejor proceso de atención, indica el estudio de Narváez et al. (2020).

En relación con la principal limitación experimentada durante el curso de la investigación, se manifestó una dificultad significativa al llevar a cabo la encuesta en una sede sujeta a rigurosas medidas de salud derivadas de la pandemia. El proceso de recopilación de datos se efectuó en un formato presencial, lo cual demandó un manejo constante de los protocolos de seguridad sanitaria. Esta circunstancia generó un entorno en el cual los participantes, en calidad de pacientes, exhibieron una disposición limitada a ser objeto de encuesta.Además, es válido destacar que el encuestado se encontró con un intervalo temporal sumamente restringido. Tal limitación temporal fue impuesta por su empleador, como una directiva relacionada con su permanencia en el centro de estudio. Cabe mencionar que este período coincidió con la temporada de festividades navideñas, factor que influyó en la reducción del flujo de usuarios en el centro, y por ende, en la disponibilidad de sujetos para participar en el proceso de encuesta. Con el fin de contrarrestar los impedimentos mencionados, se procedió a extender la duración de los días destinados a la recopilación de datos a través de encuestas. Además, se emprendió una iniciativa para involucrar a todas las áreas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

vinculadas con el circuito de atención, con el propósito de fomentar entre los usuarios la disposición a completar los cuestionarios de encuesta.

Conclusiones

Tras el análisis efectuado, en el marco de este estudio investigativo se demostró la correlación significante entre la calidad de servicio y la gestión de los tiempos de atención en el contexto del centro ocupacional Medcam. Los hallazgos muestran que a medida que los niveles de la calidad en la prestación del servicio incrementan, se experimenta un correspondiente aumento en la efectividad de la gestión de los tiempos de atención. Este hallazgo adquiere especial relevancia para la institución médica, ya que se advierte la necesidad de dar prioridad a la pronta atención y de asegurar que tanto el personal administrativo como el médico brinden un servicio de la más alta calidad, caracterizado por su eficiencia y eficacia. Se ha destacado la relevancia de determinados factores, tales como la prontitud en la prestación del servicio, la asignación adecuada de recursos y la competente formación del personal, como elementos críticos para asegurar una experiencia de calidad para los usuarios. En este contexto, se recomienda a la gestión administrativa de Medcam implementar tecnología y software de gestión, con el propósito de optimizar los procesos internos y llevar a cabo un seguimiento constante, con el fin de efectuar modificaciones sustanciales en las áreas de enfoque y proceso. Esto se persigue con el objetivo de mantener un servicio de alta calidad y cumplir con las expectativas de los usuarios en el futuro.

En el presente estudio, se han formulado conclusiones en relación con cada uno de los objetivos específicos planteados:

Se determinó una relación significativa, positiva débil entre la confiabilidad y la gestión de tiempos de atención, lo que sugiere una tendencia general de mejora en la fiabilidad de los procedimientos y en la gestión de los tiempos de atención. Los resultados muestran que una gestión eficaz de los tiempos de atención puede contribuir a mejorar la confiabilidad de un sistema o servicio. Sin embargo, la relación débil se atribuye a la insuficiente familiaridad de los usuarios con los procedimientos médicos, así como a la percepción que estos tuvieron respecto al incumplimiento parcial de los tiempos de atención estipulados por su empleador. Para aumentar la confianza y mejora en la atención de los pacientes, la Gerencia administrativa de Medcam debe establecer tiempos de espera reales e implementar un sistema de programación de citas eficiente y contar con una planificación de personal.

Se determinó que no existe relación entre la empatía y la gestión de los tiempos de atención, la prioridad de Medcam es la atención en un menor tiempo y la fluidez del proceso. Conectarse emocionalmente con los usuarios conllevaría a un retraso en la atención y el enfoque eficiente buscado por el personal de Medcam limita la atención personalizada y empática. Para aumentar la empatía en el servicio de atención al cliente, la Gerencia administrativa de Medcam puede considerar brindar al personal formación en empatía, escucha activa, practicar la empatía cognitiva y emocional y el manejo del estrés.

Por otra parte, se determinó la relación moderada significante entre la seguridad y la gestión de los tiempos de atención, los resultados muestran esa habilidad por parte del personal de Medcam para infundir confianza y conocimiento de sus funciones al usuario, generando una mayor fluidez en la atención, se infiere que a medida que el grado de seguridad aumenta, también lo hace el nivel de gestión de los tiempos de atención. Esta relación es esencial para asegurar la calidad de la atención médica, en un entorno seguro y brindar seguridad a los pacientes como al personal. Para seguir elevando el nivel de seguridad se sugiere a la Dirección administrativa de Medcam reforzar los protocolos de seguridad, implementar medidas de control de acceso, crear planes de respuesta a emergencias o contingencias y mantener líneas abiertas de comunicación con los pacientes.

Se estimó una correlación significativa entre los elementos tangibles y la gestión de los tiempos de atención. A medida que los aspectos tangibles adquieren mayor prominencia, también se observa un aumento en el nivel de eficiencia en la gestión de los tiempos durante la atención. Sin embargo, esta relación es débil, lo que podría atribuirse a la calidad de los recursos físicos y visuales del centro, que puede influir en la eficiencia en la atención. Los usuarios percibieron la infraestructura del centro como menos atractiva de lo esperado, destacando la falta de atractivo en el entorno, la presencia de espacios de espera funcionalmente adaptados, pero no confortables y equipos de aspecto no modernos generando tiempos de espera innecesarios, lo que generó insatisfacción en los usuarios. Se sugiere a la Gerencia administrativa de Medcam buscar mejoras como optimizar la disposición de las instalaciones, modernizar equipos médicos y diseñar áreas de espera agradables.

Finalmente, se determinó la vinculación significativa positiva entre la capacidad de respuesta y la gestión de los tiempos de atención. Esta relación moderada se atribuye a la habilidad por parte del personal de Medcam para auxiliar de manera acertada las necesidades de los pacientes y garantizar una atención eficiente. Para fortalecer esta

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

dimensión, se sugiere a la Gerencia administrativa de Medcam establezca metas de espera, priorice citas urgentes, capacitar al personal en eficiencia, monitorear y "ajustar" continuamente los procesos para fortalecer esta dimensión.

Referencia Bibliográfica

Ahmad Aburayya, Muhammad Alshurideh, Ala Albqaeen, Dhoha Alawadhi, & Ibrahim Al A´yadeh. (2020). An investigation of factors affecting patients waiting time in primary health care centers: An assessment study in Dubai. Management Science Letters, 10(6), 1265-1276. https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.11.031

Armijos, J., & Nuñez Moncada, A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. Revista Médica de Chile, 148(5), 626-643. https://doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626

Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en saluddel servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investig Salud Univ Boyacá, 6(1), 55-71. https://doi.org/10.24267/issn.2389-7325

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio. el modelo SERVQUAL. Revista Empresarial, 13(2), 1-14. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518

Contreras Vielma, A., & Medina-Giacomozzi , A. (2018). Diseño de procesos para reducir tiempo en lista de espera traumatológica no garantizada, Hospital público Chileno. Revista Médica de Risaralda, 24(1), 43-48. http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n1/v24n1a08.pdf

Datum internacional. (2021). Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2021. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3792943/Encuesta%20Regional%202021.pdf.pdf?v=1666800634

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (Julio de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123

Flores Tananta, C. A., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. Ciencia Latina Revista Científica Multidiciplinar, 4(2), 1226-1240. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150

García-Sabater, J. (2020). Gestión de los tiempos de espera. RIUNET Repositorio UPV. https://riunet.upv.es/handle/10251/137896

Gutierrez, A., & Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. An Fac med., 80(2), 183-187. https://doi.org/10.0.60.21/anales.802.16413

Hernández- Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodologia de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education.

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). Calidad de Servico en la Adminisdtración Pública. Rev. Horizonte Empresarial., 8(1), 425-437. https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648

Jiménez Barbosa, W. G., Galindo Buitrago, J. I., Puerta Restrepo, J., Ortega Suárez, D. Y., Ortega Torres, S. J., Buitrago Rojas, E. K., & Ascanio Meza, K. A. (2020). Continuidad en la atención del servicio urgencias. El caso del Hospital Regional Suroriental, Chinácota, Colombia. Revista Gerencia y Politicas de Salud, 19. https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps19.casu

Jemes Campaña, I., Romero-Galisteo, R., Labajos Manzanares, M., & Moreno Morales, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. Anales de Pediatría, 90(5), 301-309. https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Narváez-Gamboa, E., Reinoso-Mayorga, C., & Castro-Analuiza, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. 593 Digital Publisher CEIT, 5(3), 191-204. https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2020.3.238

Niño Montero, J. S., Quino Florentini, M. G., & Ángulo Calderón, C. (2020). Gestion del tiempo de espera de los ususarios de los serviciios de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo. Revista Universidad y Sociedad, 12(S1), 356-361. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1799/1795

Organizacion Mundial de la Salud (OMS). (2020). Calidad de la atención. www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_2

Pacheco Aráoz, E. (17 de Marzo de 2018). El tiempo de espera en la atención en salud. Diario El Peruano. https://elperuano.pe/noticia/65112-el-tiempo-de-espera-en-la-atencion-en-salud

Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile:Hacia un plan de mejora. Interciencia, 44(9), 514-520. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009

Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna., 31(4), 137-142. https://doi.org/https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5

Schober, P., Bóer, C., & Schwarte, L. (2018). Coeficientes de correlacion: uso e interpretacion apropiados. Anesthesia & Analgesia, 126(5), 1763-1768. https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864

Secretaría de Gestión Pública (SGP). (Marzo de 2023). Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Centros MAC 2022. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4387552/Encuesta%20de%20satisfaccio%CC%81n%20Centros%20MAC%202022.pdf?v=1680291471

Secretaria de Gestión Pública Presidencial del Consejo de Ministros (SGP). (2021). Politica nacional de modernización de la gestión pública al 2021. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1753414/Pol%C3%ADtica%20nacional%20de%20modernizaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20al%20202

Singer, M., Donoso, P., & Sheller - Wolf, A. (2008). Una introducción a la teoría de colas aplicada a la gestión de servicios. Revista ABANTE, 11(2), 93-120.

Sobrino Espinoza, C. (2019). La gestión del tiempo: recomendaciones para su uso eficiente. USMP Digital(3). https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-3/la-gestion-del-tiempo-recomendaciones-para-su-uso-eficiente/

Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica, 36(2), 304-311. https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425

Taype Huamaní, W., Chucas-Ascencio, L., De la Cruz-Rojas, L., & Amado-Tineo, J. (2019). Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. Anales de la Facultad de Medicina, 80(4), 438-442. https://doi.org/10.15381/anales.v80i4.16705

Urbina Idarraga, P. L. (2022). Reducción de tiempos de espera y calidad de atención en pacientes de un hospital público. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(5), 3213-3230. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3314

Vite Cevallos, H., Palomeque Vilela, I., & Romero, W. (2019). Analisis de Calidad del Servicio de atención al afiliado en Centros de Salud del IESS:Caso Santa Rosa y Pasaje. Revista de Investigación Talentos, 2, 68-78. https://doi.org/https://doi.org/10.33789/talentos.5.86

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Yoon, Y., & Cheon Cha, K. (2020). Una revisión cualitativa de la calidad del servicio de cruceros: estudios de casos de Asia. Sostenibilidad, 12(19: 8073). https://doi.org/10.3390/su12198073

Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). La satisfacción del cliente en la era digital: evidencia de la banca islámica. Revista de Innovación y Emprendimiento, 10(9). https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis



FM

Fayrus Yunis Mendiola

Para: wpenafiel@ulasalle.edu.bo

Sáb 04/11/2023 19:44

CC: Carlos Rodriguez Castro; fyunismendiola@gmail.com; ecrodriguezcastro@gmail.com

Calidad de servico y la gestió...
164 KB

Estimado Señor
Revista Fides Et Ratio - Universidad La Salle, Bolivia

Es grato saludarlos, somos alumnos de la Universidad Científica del Sur en Perú y tenemos un paper que ha sido parte de nuestro proceso para nuestra titulación y nos gustaría que lo pudieran revisar para su publicación.

Atentamente,

Fayrus Yunis Mendiola & Carlos Rodriguez Castro

Responder | Responder a todos | Reenviar

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 006-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2023

Lima, 31 de enero de 2023

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	FAYRUS YUNIS MENDIOLA CARLOS ENRIQUE RODRÍGUEZ CASTRO	"CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN DE TIEMPOS DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL MEDCAM, SAN BORJA (LIMA-PERÚ), 2022"	ESTHER ROSA SÁENZ ARENAS

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz
Decano de Negocios
Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales