



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE ENFERMERÍA**

### **UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**



#### **TRABAJO ACADÉMICO**

**MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL INSTITUTO**

**MÉDICO ESPECIALIZADO “CLÍNICA PUNO”, 2019**

**PRESENTADO POR:**

**MARGARETH MIJHAEL SANTIBAÑEZ CHOQUE**

**MILAGROS DEL PILAR RIQUELME TICONA**

**PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN**

**GERENCIA Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**PUNO- PERÚ**

**2021**



NOMBRE DEL TRABAJO

MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO D  
EL INSTITUTO MÉDICO ESPECIALIZADO  
"CLINICA PUNO",2019.

AUTOR

MARGARETH MIJHAEL SANTIBAÑEZ CH  
OQUE/ MILAGROS DEL PILAR RIQUELME  
TICONA

RECuento DE PALABRAS

**3438 Words**

RECuento DE CARACTERES

**19754 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**29 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.1MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 24, 2023 7:03 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 24, 2023 7:03 AM GMT-5**


● **12% de similitud general**

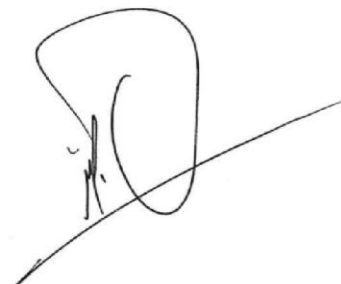
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

10/130  
  
Mtra. Mabel M. Calsin Apaza  
ENFERMERA  
CEP 31350





## DEDICATORIA

*A Dios por ser mi guía por el sendero de luz, conocimiento y por brindarme fortaleza y tenacidad en todo momento.*

*A mi madre Luisa Aurora Choque Aroapaza, mejor amiga y consejera, por ser mi motor y motivo para alcanzar mis metas y por haberme educado con valores y principios que rigen mi conducta personal y profesional.*

*A mi hermana y amiga Mildreth del Rocío Ríos Choque, por su apoyo incondicional y por los consejos brindados.*

*A mis abuelos y demás seres queridos, ángeles de luz, que desde el cielo velan por nuestro bienestar.*

***Margareth Santibañez***



## DEDICATORIA

*Con mucho amor a mi abuelo Nemecio que desde el cielo siempre cuida de mí, por haberme sembrado la semilla de la responsabilidad, el deseo de triunfar y superarme.*

*A mi querida madre Gladys Pilar y a mi hermosa hija Yadira Caciél por ser fuente de motivación e inspiración para lograr mis objetivos propuestos.*

*A mi compañera de proyecto Margareth Santibañez, porque sin el equipo que conformamos no habiéramos logrado nuestra meta.*

***Pilar Riquelme***



## AGRADECIMIENTOS

*A Dios por ser nuestro guía, fortaleza y por todo lo que nos ha brindado.*

*A la Universidad Nacional del Altiplano y a la Facultad de Enfermería por habernos formado como profesionales en la mención de Gerencia y Gestión de Servicios de Salud, para así contribuir al desarrollo del sector salud.*

*A nuestro asesor Dr. Manglio Aguilar Olivera por habernos guiado en la elaboración y desarrollo de nuestro proyecto de intervención.*

*A nuestros familiares por su apoyo incondicional en cada una de nuestras etapas de formación profesional.*

***Margareth Santibañez y Pilar Riquelme***



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

**RESUMEN ..... 10**

**ABSTRACT..... 11**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**INTRODUCCIÓN ..... 12**

## **CAPÍTULO II**

### **PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

**PROYECTO DE INTERVENCIÓN..... 13**

**2.1. TÍTULO ..... 13**

**2.2. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN ..... 13**

2.2.1. Fortalecer la interrelación de los usuarios internos del Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”. ..... 13

2.2.2. Organizar actividades para contrarrestar el estrés laboral de los usuarios internos del Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”. 13

2.2.3. Disminuir los tiempos de atención brindados a los usuarios externos del Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”. ..... 13

2.2.4. Mejorar el acceso a los servicios del Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”. ..... 14

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS ALCANZADOS**

**RESULTADOS ALCANZADOS ..... 15**

**IV. PRODUCTOS ALCANZADOS ..... 17**



<b>V. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>19</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>20</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>21</b>

**ÁREA:** Ciencias Médicas y de Salud: Ciencias de la Salud

**TEMA:** Mejora de Calidad de Servicio

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 19 de noviembre de 2021.



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Productos alcanzados .....	17
<b>Tabla 2</b> Resumen de procesamiento de casos del cuestionario satisfacción laboral.	30
<b>Tabla 3</b> Estadístico de fiabilidad del cuestionario satisfacción laboral.....	30
<b>Tabla 4</b> Resumen de procesamiento de casos del cuestionario calidad de servicio..	30
<b>Tabla 5</b> Estadístico de fiabilidad del cuestionario calidad de servicio.....	30





## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b>	Clima organizacional del usuario interno en el Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”.....	15
<b>Gráfico 2</b>	Satisfacción de los usuarios externos en el Instituto Médico Especializado PUNO S.R.L. “Clínica Puno”. .....	16
<b>Gráfico 3</b>	Dimensión satisfacción de usuarios externos del Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”.....	31
<b>Gráfico 4</b>	Dimensión confiabilidad de usuarios externos del Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”.....	31
<b>Gráfico 5</b>	Dimensión condiciones de trabajo de los usuarios internos del Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”. .....	32
<b>Gráfico 6</b>	Dimensión interacción en el trabajo y el personal de los usuarios internos del Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”. .....	32
<b>Gráfico 7</b>	Dimensión bienestar en el trabajo de los usuarios internos del Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”.....	33



## RESUMEN

La intervención se realizó en el Instituto Médico Especializado “Clínica Puno”, ubicado en el jirón Ramón Castilla N° 178, estuvo dirigida a usuarios internos y usuarios externos, tuvo como objetivo general mejorar la calidad de servicio del Instituto Médico Especializado “Clínica Puno” y como objetivos específicos: Mejorar el clima organizacional de los usuarios internos y mejorar la satisfacción de los usuarios externos; para ello se establecieron estrategias como: Fortalecer la interrelación de los usuarios internos del Instituto Médico Especializado “Clínica Puno” mediante el desarrollo de charlas sobre liderazgo y trabajo en equipo, organizar actividades para contrarrestar el estrés laboral de los usuarios internos del Instituto Médico Especializado “Clínica Puno” mediante el desarrollo de sesiones de actividad física, disminuir los tiempos de atención brindados a los usuarios externos del Instituto Médico Especializado “Clínica Puno” mediante la habilitación de citas telefónicas para la reserva de cupos de atención y mejorar el acceso a los servicios del Instituto Médico Especializado “Clínica Puno” mediante la implementación de señaléticas. Los resultados luego de la intervención fueron que el 61% indicó que el clima organizacional es muy bueno y el 39% indicó que es bueno, respecto a la calidad de servicio el 49% de los usuarios externos refirió que es buena y el 44% refirió que es muy buena. En conclusión el 100% de los usuarios internos se muestra satisfecho con el clima organizacional de la entidad y respecto a la calidad de servicio el 93% de los usuarios externos muestra satisfacción por la calidad de servicio brindada por la entidad.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio, Satisfacción laboral, Clima organizacional.



## ABSTRACT

The intervention was carried out at the "Clínica Puno" Specialized Medical Institute, located at jirón Ramón Castilla N° 178, it was aimed at internal users and external users, its general objective was to improve the quality of service of the "Clínica Puno" Specialized Medical Institute and as specific objectives: Improve the organizational climate of internal users and improve the satisfaction of external users; For this, strategies were established such as: Strengthen the interrelation of the internal users of the Specialized Medical Institute "Clínica Puno" through the development of talks on leadership and teamwork, organize activities to counteract the work stress of the internal users of the Specialized Medical Institute "Clínica Puno" through the development of physical activity sessions, reduce the attention times provided to external users of the "Clínica Puno" Specialized Medical Institute by enabling telephone appointments to reserve care slots and improve access to services of the Specialized Medical Institute "Clínica Puno" through the implementation of signage. The results after the intervention were that 61% indicated that the organizational climate is very good and 39% indicated that it is good, regarding the quality of service, 49% of external users reported that it is good and 44% reported which is very good. In conclusion, 100% of internal users are satisfied with the organizational climate of the entity and regarding the quality of service, 93% of external users are satisfied with the quality of service provided by the entity.

**Keywords:** Service quality, Job satisfaction, Organizational climate.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Médico Especializado “Clínica Puno” buscaba mejorar su calidad de servicio incrementando el nivel de satisfacción de sus usuarios internos y externos. Para ello se procedió a realizar un diagnóstico respecto a la calidad del servicio brindada al usuario interno y externo, para así identificar las falencias y poder contrarrestarlas. Para el diagnóstico se aplicó una encuesta y con ello se obtuvo el análisis situacional del Instituto Médico Especializado “Clínica Puno”, que efectivamente reflejaba la insatisfacción tanto del usuario interno como externo, se obtuvo que el 60% de los usuarios externos mostraba insatisfacción con el servicio brindado por la entidad, asimismo la encuesta dirigida a los usuarios internos de la entidad reflejó que el 49% se encontraba insatisfecho con el clima organizacional que existía en la entidad. De los resultados obtenidos además se obtuvo que los usuarios internos mostraban estrés laboral en un 80% y con respecto al trabajo en equipo éste era deficiente en un 55%; los usuarios externos mostraban la insatisfacción por el tiempo de atención en un 40% refiriendo que el tiempo de espera era prolongado, asimismo también mostraron insatisfacción por la insuficiente señalización en la entidad en un 55%.

Ante ello el presente proyecto de intervención se realizó con la finalidad de mejorar la calidad de servicio tanto para el usuario interno como externo y para ello se establecieron estrategias y actividades para mejorar cada una de las falencias identificadas.



## CAPÍTULO II

### PROYECTO DE INTERVENCIÓN

#### 2.1. TÍTULO

Mejora de la calidad de servicio del Instituto Médico Especializado “Clínica Puno”, 2019.

#### 2.2. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

##### 2.2.1. Fortalecer la interrelación de los usuarios internos del Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”.

Esta estrategia contribuyó al logro del objetivo, basado en fortalecer el vínculo de los usuarios internos del Instituto Médico Especializado “Clínica Puno” el mismo que se logró mediante la ejecución de talleres de trabajo en equipo y liderazgo, para el que se contó con la participación del personal técnico y administrativo.

##### 2.2.2. Organizar actividades para contrarrestar el estrés laboral de los usuarios internos del Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”.

Mediante la presente estrategia se desarrollaron diversas sesiones de actividad física, para lo cual se contó con la participación del personal de la entidad a fin de contrarrestar el estrés laboral.

##### 2.2.3. Disminuir los tiempos de atención brindados a los usuarios externos del Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”.

Por la presente estrategia se implementaron dos líneas telefónicas, ello con la finalidad de que los usuarios puedan reservar sus cupos previamente y se evite la congestión de usuarios externos en las instalaciones de la entidad y para así evitar las molestias que se originan por el tiempo de espera prolongado.



#### **2.2.4. Mejorar el acceso a los servicios del Instituto Médico Especializado Puno S.R.L. “Clínica Puno”.**

Para mejor accesibilidad a la entidad se colocaron diversas señaléticas en los diferentes servicios, tanto de dirección, como croquis de la entidad y así como la cartera de servicios ofertados por la entidad.

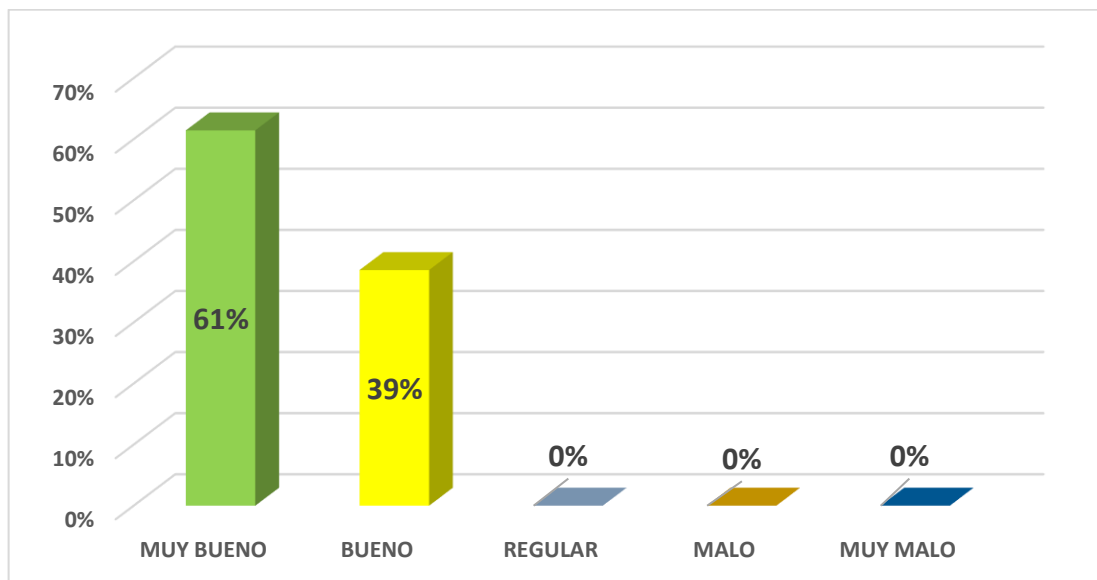
## CAPÍTULO III

### RESULTADOS ALCANZADOS

#### 3.1. RESULTADOS ALCANZADOS

Gráfico 1

**CLIMA ORGANIZACIONAL DEL USUARIO INTERNO EN EL INSTITUTO MÉDICO ESPECIALIZADO PUNO S.R.L. “CLÍNICA PUNO”.**

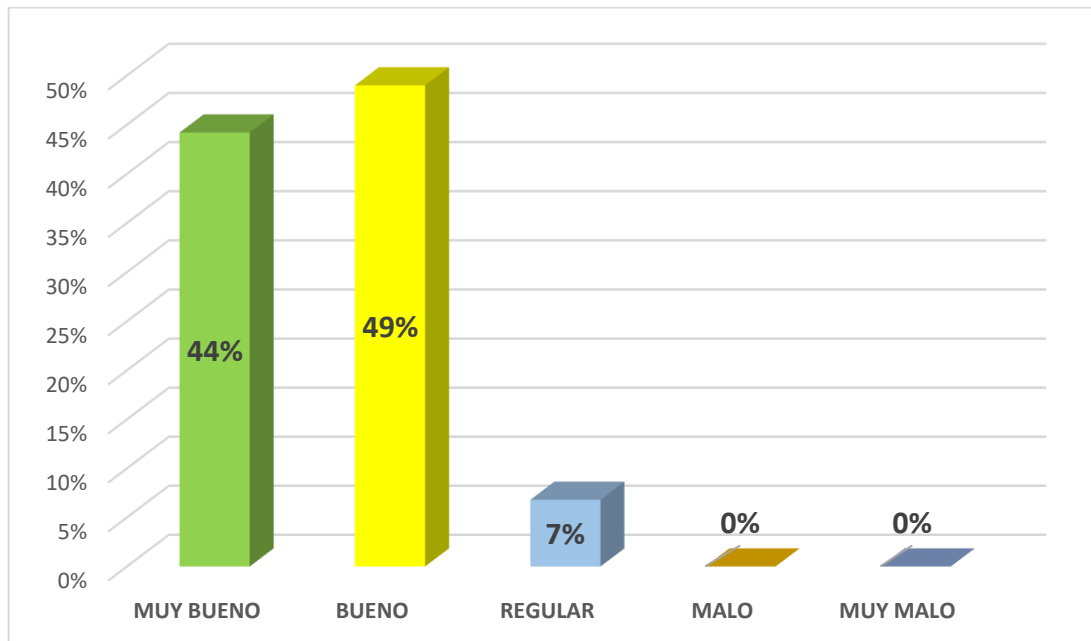


Del gráfico se advierte que el 61% indicó que el clima organizacional es muy bueno y el 39% indicó que es bueno, con ello se muestra la mejora del clima organizacional.

En concreto se puede dilucidar que el 100% de los usuarios internos se muestra satisfecho con el clima organizacional que se tiene en la entidad, a diferencia del diagnóstico situacional que se realizó previo a la ejecución del presente proyecto, en el que el 49% de los usuarios internos mostraba su insatisfacción respecto al clima organizacional que se tenía en la entidad.

**Gráfico 2**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL INSTITUTO  
MÉDICO ESPECIALIZADO PUNO S.R.L. “CLÍNICA PUNO”.**



Del gráfico se advierte que la satisfacción al 49% de los usuarios externos es buena y un 44% refiere que es muy buena la calidad del servicio brindado por la entidad.

En concreto el 93% de los usuarios externos muestra satisfacción por la calidad de servicio brindada por la entidad, se difiere con ello que se mejoró la percepción del usuario externo en cuanto a su satisfacción, ello en contraste al diagnóstico previo que se realizó en el que mostraba la insatisfacción del 60% de los usuarios externos respecto al servicio brindado.





## IV. PRODUCTOS ALCANZADOS

Tabla 1

### PRODUCTOS ALCANZADOS

ACTIVIDADES	PRODUCTOS	DESCRIPCIÓN
<b>Desarrollo de sesiones de actividad física.</b>	El 100% se encuentra satisfecho con las actividades físicas realizadas.	Según diagnóstico previo al proyecto, el 80% presentaba estrés laboral, con la intervención se logró la mejora al 100%, ello en razón a la satisfacción de los usuarios internos (14) durante y después de su participación en las dos sesiones de actividad física.
<b>Desarrollo de charlas sobre liderazgo y trabajo en equipo.</b>	El 100% se encuentra satisfecho con las charlas de liderazgo y trabajo en equipo.	Según diagnóstico previo al proyecto, el 55% mostraba deficiente trabajo en equipo, con la intervención realizada se logró una mejora del 100%, ello se muestra con la satisfacción de los usuarios internos (14) frente a la mejora de su interrelación personal posterior a las dos charlas realizadas.
<b>Habilitación de citas telefónicas para la reserva de cupos de atención.</b>	En un 78% mejoró el tiempo de servicios.	Según diagnóstico previo al proyecto, los usuarios externos (100) mostraron insatisfacción por el tiempo de atención en un 40%, sin embargo luego de la intervención el 78% de los usuarios externos mostró satisfacción frente a la mejora de atención en el tiempo brindado por cada servicio.



---

<b>Implementación de señaléticas en la clínica Puno.</b>	La implementación de las señaléticas se dio en un 100% en la entidad.	Según diagnóstico previo al proyecto, el 55% de los usuarios externos (100) mostró insatisfacción por la insuficiente señalización que presentaba la entidad, con la intervención se realizó la mejora de la accesibilidad con la implementación de señaléticas al 100%.
--	---	--

---



## V. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la entidad hacer sostenible las charlas de liderazgo, trabajo en equipo y los talleres de actividad física para fortalecer a su recurso humano, asimismo crear lazos de confianza y trabajo en equipo entre los mismos.

Se recomienda al usuario interno la participación continua en los talleres y charlas organizadas por la entidad de forma consecuyente.

Se recomienda al usuario externo hacer un uso adecuado de las líneas telefónicas, así como de la conservación de las instalaciones y señaléticas de la entidad.




## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [WWW.ISOTOOLS.ORG](http://WWW.ISOTOOLS.ORG) /// software en gestión de procesos
- [WWW.ISOTOOLS](http://WWW.ISOTOOLS) /// servicios de calidad, clima organizacional
- [Attachment.outlook.live.net](http://Attachment.outlook.live.net) /// proyectos de calidad
- [www.ccimaseñalizaciones.pe](http://www.ccimaseñalizaciones.pe) /// norma técnica de señalización y seguridad
- [Bvs.minsa.gob.pe](http://Bvs.minsa.gob.pe) /// gestión de calidad – ministerio de salud

## ANEXOS

### A. PERMISO INSTITUCIONAL



INSTITUTO MEDICO ESPECIALIZADO PUNO SRL.  
*Clinica Puno*  
Jr. Ramón Castilla N° 178 -180 – Urb. San Vicente de Paúl  
Teléfono: 951667705 – PUNO – PERÚ  
Email: clinicapuno@gmail.com

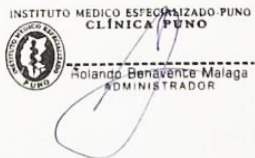
---

**AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DE PROYECTO**

Por el presente documento el INSTITUTO MEDICO ESPECIALIZADO PUNO - “CLINICA PUNO”.

**AUTORIZA:**

A las ejecutoras Lic. Enf. Milagros del Pilar Riquelme Ticona y C.D. Margareth Mijael Santibáñez Choque, para el desarrollo del proyecto denominado: “MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION EN EL INSTITUTO MEDICO ESPECIALIZADO – CLINICA PUNO”. Acreditando que la ejecución del proyecto en mención será de forma confidencial y toda información recolectada haga uso de la misma con la finalidad de que pueda obtener el título de segunda especialidad en “GERENCIA Y GESTION DE SERVICIOS DE SALUD”.



INSTITUTO MEDICO ESPECIALIZADO PUNO  
CLINICA PUNO  
Rolando Bienavente Malaga  
ADMINISTRADOR

## B. SOLICITUD DE EJECUCIÓN

SOLICITO: PERMISO PARA  
REALIZAR PROYECTO DE  
INTERVENCION.

SEÑOR: DR. EDGAR BENAVENTE ZAGA

GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO MEDICO ESPECIALIZADO  
PUNO S.R.L. "CLINICA PUNO"



Las ejecutoras del proyecto de intervención, Milagros del Pilar Riquelme Ticona de profesión Licenciada en Enfermería con C.E.P. 70855 y Margareth Mijhael Santibáñez Choque, de profesión Cirujano Dentista con C.O.P. 44103. Ante Ud. Respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que habiendo culminado la especialidad de GERENCIA Y GESTION EN SERVICIOS DE SALUD, en la Universidad Nacional Altiplano Puno, solicitamos a Ud. Permiso para realizar el proyecto de intervención en su institución sobre el "MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION EN EL INSTITUTO MEDICO ESPECIALIZADO PUNO S.R.L "CLINICA PUNO". Para optar el título de segunda especialidad en Gerencia y Gestión en Servicios de Salud.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud.

Puno, 06 de Mayo del 2019

Milagros del Pilar  
Riquelme Ticona  
C.E.P. 70855

Margareth Mijhael  
Santibáñez Choque  
C.O.P. 44103



## C. CUESTIONARIOS

### SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la satisfacción laboral. Se le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD EN SU RESPUESTA, en beneficio de la mejora continua de la institución.

DIMENSIONES	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>					
1. Se realiza charlas de liderazgo y trabajo en equipo.					
2. El trabajo en su servicio está bien organizado.					
3. En su trabajo siente que puede poner en juego y desarrollar sus habilidades.					
4. Se realiza actividades para contrarrestar el estrés laboral.					
5. Siente que puede adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral de su centro de trabajo.					
6. La institución le proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7. En términos generales se siente satisfecho con su centro de labor.					
8. Tiene un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución.					
9. Cree que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
10. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias.					
11. El nombre y prestigio de la institución es gratificante para usted.					
<b>INTERACCIÓN EN EL TRABAJO Y EL PERSONAL</b>					
12. El clima organizacional es positivo en la institución.					
13. La gerencia demuestra un dominio técnico y conocimientos de sus funciones					
14. La gerencia toma decisiones con la participación de los					



trabajadores de la institución médica.					
15. La gerencia del centro laboral hace esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre asuntos que los afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
16. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
<b>BIENESTAR EN EL TRABAJO</b>					
17. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal, interrelación con los compañeros de trabajo.					
18. Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, que esto signifique un mayor esfuerzo.					
19. Contamos con centro de esparcimiento adecuados.					

**Nota:** Cuestionario Validado

### CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario es confidencial y anónimo, solo se realizara con fines investigativos. Agradeceremos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba, su procesamiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD EN SU RESPUESTA, en beneficio de la mejora continua de la institución.

DESCRIPCIÓN	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
<b>SATISFACCIÓN</b>					
1. ¿Considera que puede ubicar los servicios de atención con facilidad?					
2. ¿Se le informa de una manera clara y comprensible?					
3. ¿La clínica le presta el servicio que usted espera en seguridad?					
4. ¿El sistema de atención que le da la clínica es el adecuado?					
5. ¿El procedimiento para conseguir una cita es oportuno?					
6. ¿El tiempo de espera para su atención médica es adecuada?					
7. ¿El personal administrativo que lo atiende es amable cortés y resuelve sus inquietudes?					

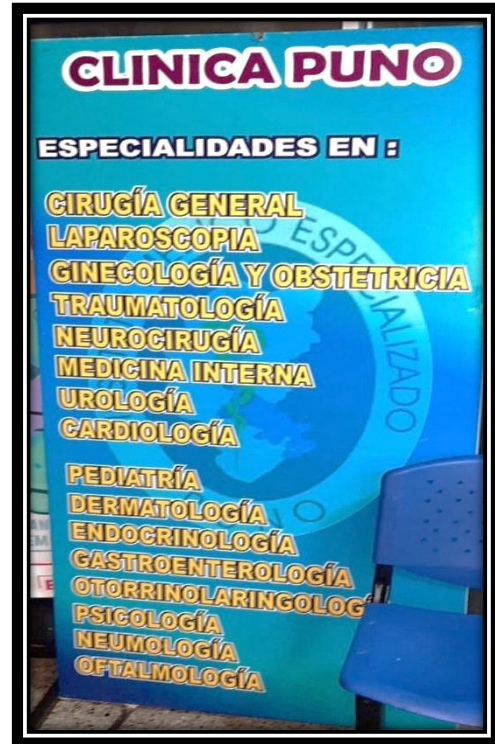
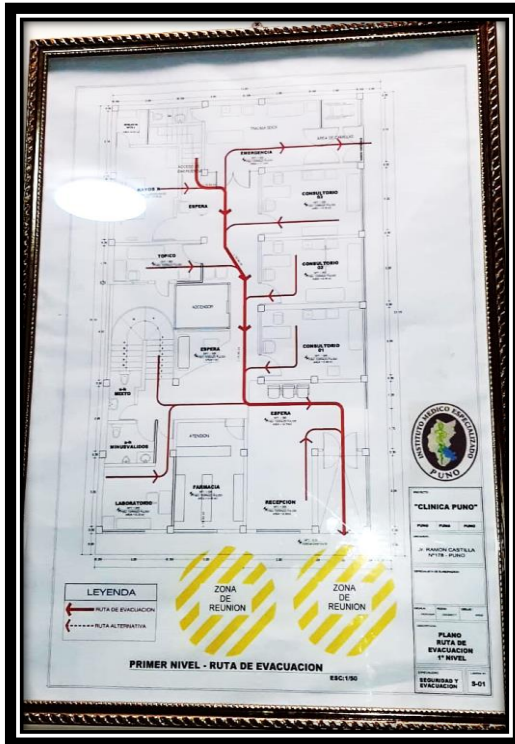




8. ¿Considera que la infraestructura de la clínica es apropiada?					
9. ¿La sala de espera para su atención médica es agradable?					
10. ¿Le resulta atractivo el logo de la institución?					
11. ¿La atención en admisión de la clínica la considera apropiada ágil y sencilla?					
12. ¿La atención medica de la clínica, colmo sus expectativas?					
13. ¿La atención en la farmacia la calificaría como buena?					
<b>CONFIABILIDAD</b>					
14. ¿Piensa que la clínica cumplió con lo prometido en relación con el servicio?					
15. ¿El tiempo empleado en admisión es apropiado?					
16. ¿Aceptan sus críticas de forma positiva?					
17. ¿El tiempo de atención brindado cumplió sus expectativas?					
18. ¿La comunicación del personal es adecuada?					

**Nota:** Cuestionario validado

## D. FOTOGRAFÍAS





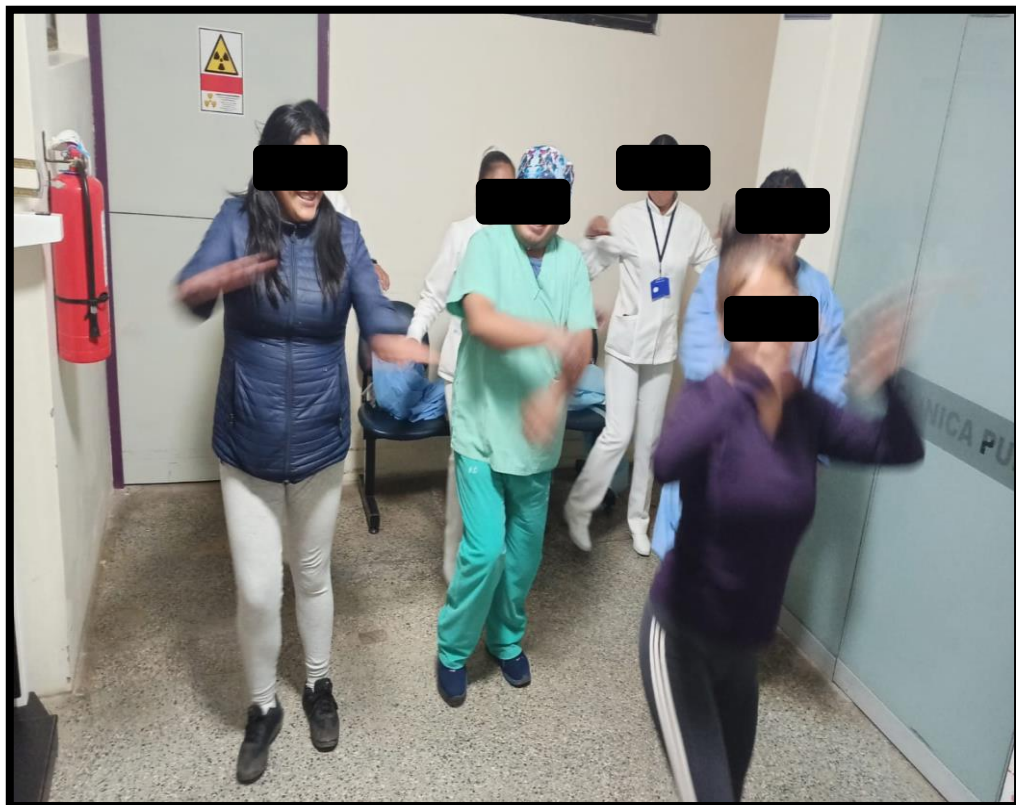
**CLÍNICA PUNO** **ROL DE MEDICOS DE RETEN POR ESPECIALIDADES**

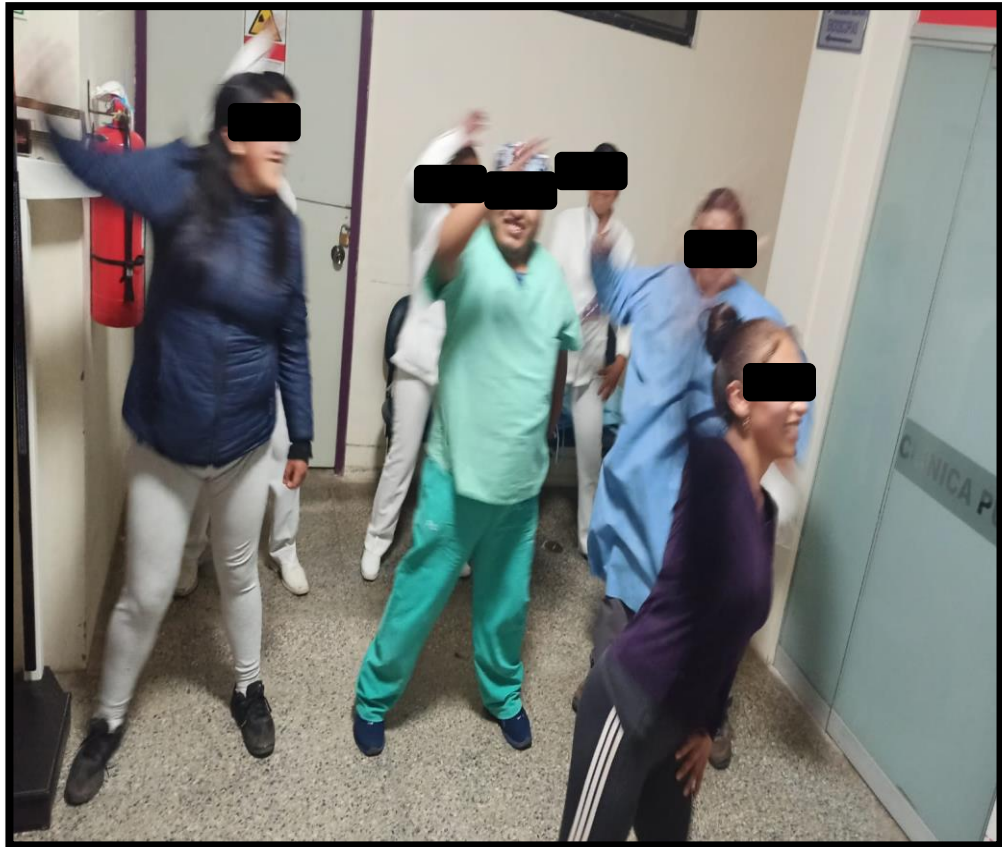
	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
<b>HEPATOLOGIA</b>	1 DR. EDUARDO SOTOMAYOR	DR. GUSTAVO CACERES	DR. RAUL MARTINEZ	DR. ANGEL PEREZ	DR. GUSTAVO CACERES	DR. EDUARDO SOTOMAYOR	DR. EDUARDO SOTOMAYOR
<b>CARDIOLOGIA</b>	2 DR. RAUL MARTINEZ	DR. EDUARDO SOTOMAYOR	DR. GUSTAVO CACERES	DR. RAUL MARTINEZ	DR. EDUARDO SOTOMAYOR	DR. GUSTAVO CACERES	DR. RAUL MARTINEZ
	3 DR. GUSTAVO CACERES	DR. RAUL MARTINEZ	DR. ANGEL PEREZ	DR. GUSTAVO CACERES	DR. RAUL MARTINEZ	DR. RAUL MARTINEZ	DR. GUSTAVO CACERES
<b>CIRUGIA GENERAL</b>	1 DR. JULIAN CUNO	DR. JESUS NUNEZ	DR. BALTER TITO	DR. JULIAN CUNO	DR. JESUS NUNEZ	DR. BALTER TITO	DR. BALTER TITO
	2 DR. JESUS NUNEZ	DR. BALTER TITO	DR. JULIAN CUNO	DR. JESUS NUNEZ	DR. BALTER TITO	DR. JULIAN CUNO	DR. JESUS NUNEZ
	3 DR. BALTER TITO	DR. JULIAN CUNO	DR. JESUS NUNEZ	DR. BALTER TITO	DR. JULIAN CUNO	DR. JESUS NUNEZ	DR. JULIAN CUNO
<b>DERMATOLOGIA</b>	1 DR. FLAVIO CALSIN	DR. FLAVIO CALSIN	DR. FLAVIO CALSIN	DR. FLAVIO CALSIN	DR. FLAVIO CALSIN	DR. FLAVIO CALSIN	DR. FLAVIO CALSIN
<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	1 DR. LUIS FRISANCHO	DR. LUIS FRISANCHO	DR. LUIS FRISANCHO	DR. LUIS FRISANCHO	DR. LUIS FRISANCHO	DR. LUIS FRISANCHO	DR. LUIS FRISANCHO
<b>GINECOLOGIA</b>	1 DR. MIGUEL CALA	DR. RENAN LUQUE	DR. MIGUEL CALA	DR. RENAN LUQUE	DR. MIGUEL CALA	DR. RENAN LUQUE	DR. MIGUEL CALA
	2 DR. RENAN LUQUE	DR. MIGUEL CALA	DR. RENAN LUQUE	DR. MIGUEL CALA	DR. RENAN LUQUE	DR. MIGUEL CALA	DR. RENAN LUQUE
	3 DR. ROBERT MOLLEPAZA	DR. ROBERT MOLLEPAZA	DR. ROBERT MOLLEPAZA	DR. ROBERT MOLLEPAZA	DR. ROBERT MOLLEPAZA	DR. ROBERT MOLLEPAZA	DR. ROBERT MOLLEPAZA
<b>MEDICINA INTERNA</b>	1 DR. RAUL MARTINEZ	DR. RAUL MARTINEZ	DR. RAUL MARTINEZ	DR. RAUL MARTINEZ	DR. RAUL MARTINEZ	DR. RAUL MARTINEZ	DR. RAUL MARTINEZ
<b>NEUROLOGIA</b>	1 DR. JOSE RUELAS	DR. JOSE RUELAS	DR. JOSE RUELAS	DR. JOSE RUELAS	DR. JOSE RUELAS	DR. JOSE RUELAS	DR. JOSE RUELAS
<b>OFTALMOLOGIA</b>	1 DR. EDGAR BENAVENTE	DR. EDGAR BENAVENTE	DR. EDGAR BENAVENTE	DR. EDGAR BENAVENTE	DR. EDGAR BENAVENTE	DR. EDGAR BENAVENTE	DR. EDGAR BENAVENTE
<b>OTORRINOLARINGOLOGIA</b>	1 DR. WILSON MUJICA	DR. WILSON MUJICA	DR. WILSON MUJICA	DR. WILSON MUJICA	DR. WILSON MUJICA	DR. WILSON MUJICA	DR. WILSON MUJICA
<b>PEDIATRIA</b>	1 DR. WALKER CHALCO	DR. ALFREDO MENDIGURI	DR. WALKER CHALCO	DR. WALKER CHALCO	DR. WALKER CHALCO	DR. WALKER CHALCO	DR. WALKER CHALCO
	2 DR. ALFREDO MENDIGURI	DR. WALKER CHALCO	DR. ALFREDO MENDIGURI	DR. ALFREDO MENDIGURI	DR. ALFREDO MENDIGURI	DR. ALFREDO MENDIGURI	DR. ALFREDO MENDIGURI
	3 DR. LUIS VILLALTA	DR. LUIS VILLALTA	DR. LUIS VILLALTA	DR. LUIS VILLALTA	DR. LUIS VILLALTA	DR. LUIS VILLALTA	DR. LUIS VILLALTA
<b>TRAUMATOLOGIA</b>	1 DR. JUAN JOSE CARRION	DR. GUSTAVO AROHUANCA	DR. JUAN JOSE CARRION	DR. CARLOS MOLINA	DR. JUAN JOSE CARRION	DR. JUAN JOSE CARRION	DR. JUAN JOSE CARRION
	2 DR. GUSTAVO AROHUANCA	DR. JUAN JOSE CARRION	DR. FREDY SALCEDO	DR. GUSTAVO AROHUANCA	DR. GUSTAVO AROHUANCA	DR. FREDY SALCEDO	DR. FREDY SALCEDO
	3 DR. FREDY SALCEDO	DR. FREDY SALCEDO	DR. GUSTAVO AROHUANCA	DR. FREDY SALCEDO	DR. GUSTAVO AROHUANCA	DR. FREDY SALCEDO	DR. FREDY SALCEDO
<b>UROLOGIA</b>	1 DR. ALFREDO CARPIO	DR. ALFREDO CARPIO	DR. ALFREDO CARPIO	DR. ALFREDO CARPIO	DR. ALFREDO CARPIO	DR. ALFREDO CARPIO	DR. ALFREDO CARPIO



CLÍNICA PUNO DE ATENCIÓN MÉDICA POR ESPECIALIDADES						
HORA	ESPECIALIDAD	ESPECIALIDAD	ESPECIALIDAD	ESPECIALIDAD	ESPECIALIDAD	ESPECIALIDAD
08:00 - 09:00	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION
09:00 - 10:00	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION
10:00 - 11:00	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION
11:00 - 12:00	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION
12:00 - 13:00	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION
13:00 - 14:00	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION
14:00 - 15:00	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. JUAN JOSÉ CARRION
15:00 - 16:00	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO
16:00 - 17:00	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO
17:00 - 18:00	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO
18:00 - 19:00	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO	TRAUMATOLOGÍA (2) DR. FREDY SALCEDO

**CONSULTORIOS: (1) (2) (3)**







## E. FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Tabla 2

### RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL.

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	14	100,0

Tabla 3

### ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	19

Tabla 4

### RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO.

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

Tabla 5

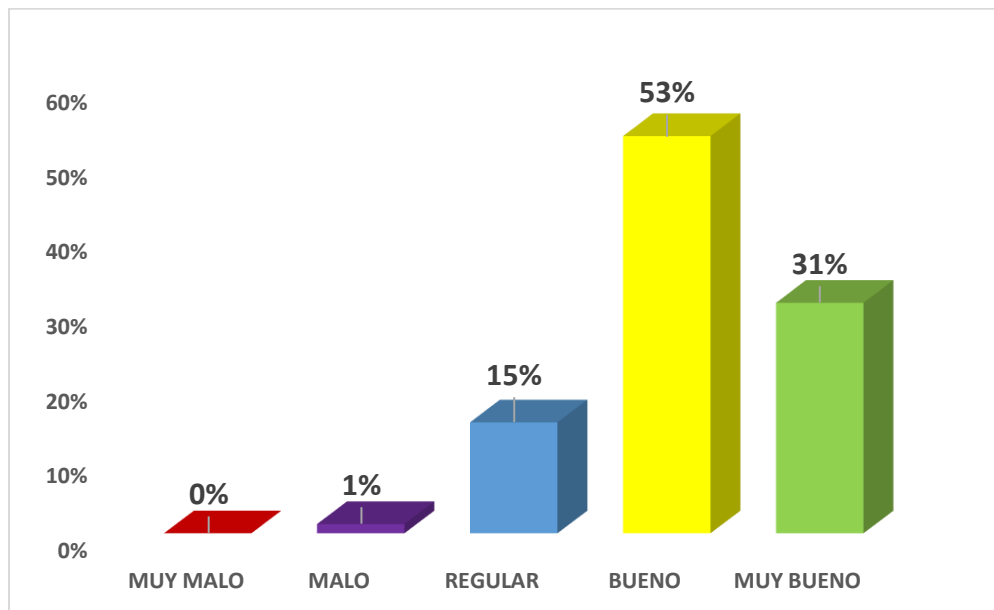
### ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	18

## F. RESULTADOS ADICIONALES

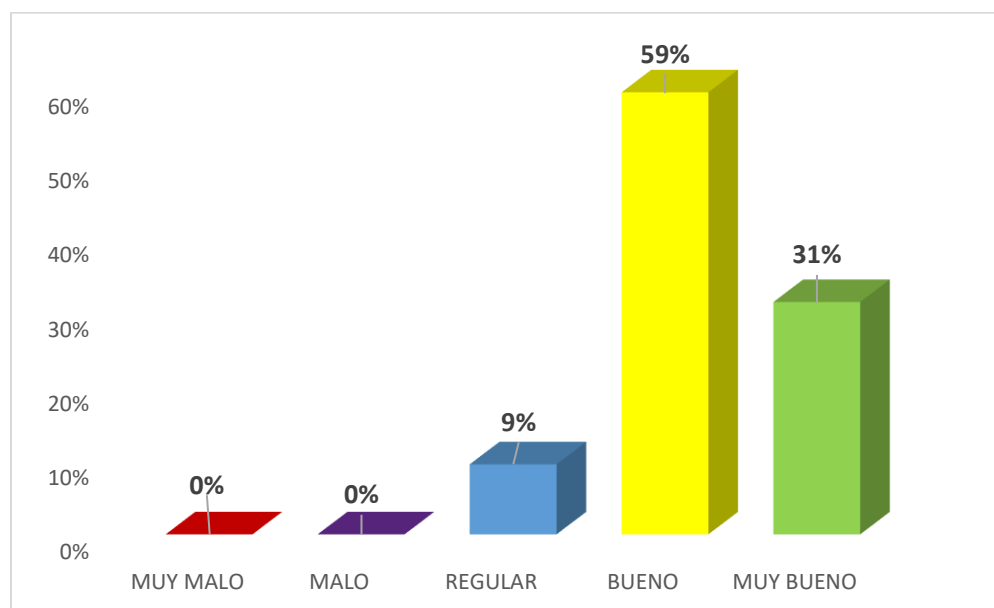
**Gráfico 3**

**DIMENSIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS DEL INSTITUTO MÉDICO ESPECIALIZADO PUNO S.R.L. “CLÍNICA PUNO”.**



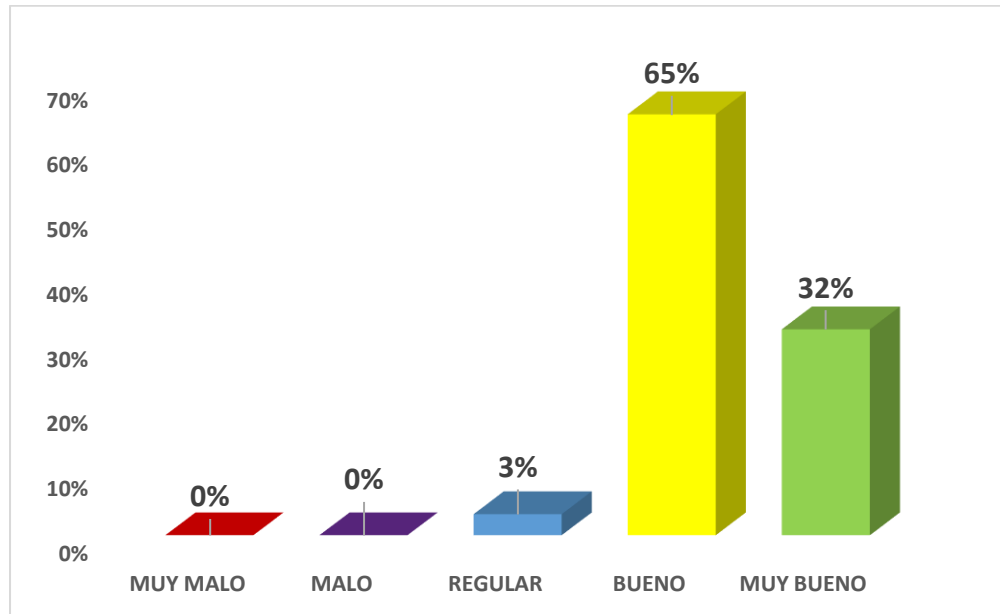
**Gráfico 4**

**DIMENSIÓN CONFIABILIDAD DE USUARIOS EXTERNOS DEL INSTITUTO MÉDICO ESPECIALIZADO PUNO S.R.L. “CLÍNICA PUNO”.**



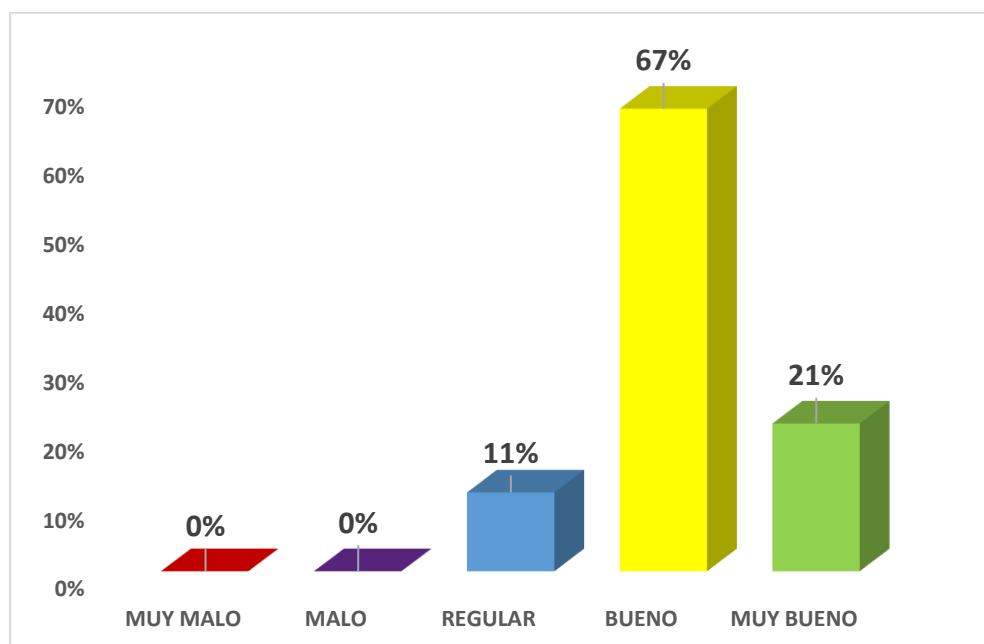
**Gráfico 5**

**DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL INSTITUTO MÉDICO ESPECIALIZADO PUNO S.R.L. “CLÍNICA PUNO”.**



**Gráfico 6**

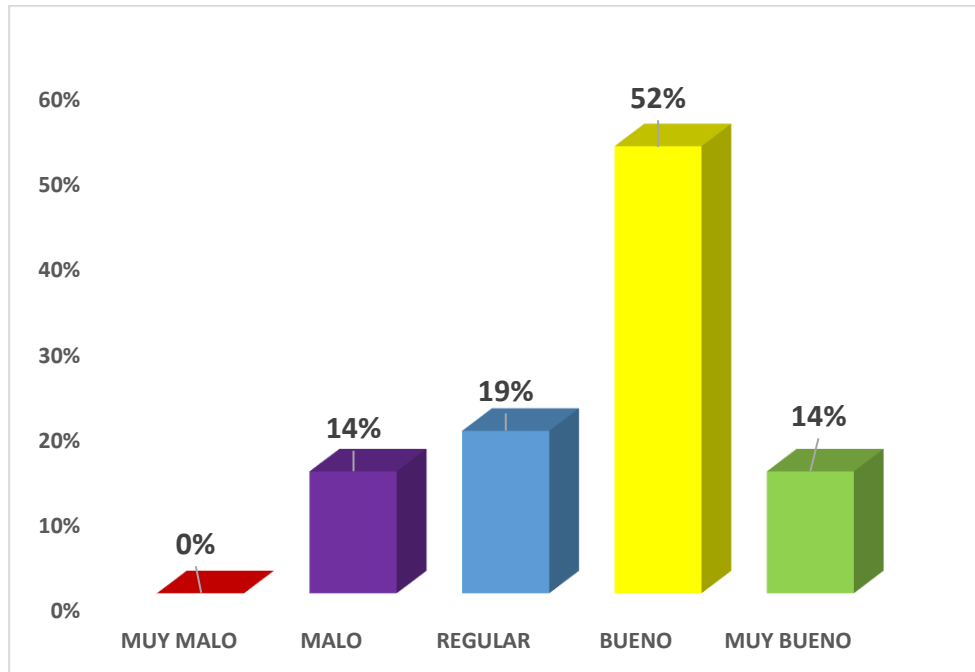
**DIMENSIÓN INTERACCIÓN EN EL TRABAJO Y EL PERSONAL DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL INSTITUTO MÉDICO ESPECIALIZADO PUNO S.R.L. “CLÍNICA PUNO”.**





### Gráfico 7

#### DIMENSIÓN BIENESTAR EN EL TRABAJO DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL INSTITUTO MÉDICO ESPECIALIZADO PUNO S.R.L. “CLÍNICA PUNO”.





## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo MARGARETH MIJHAEL SANTIBAÑEZ CHOQUE,  
identificado con DNI 74236816 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

GERENCIA Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL INSTITUTO MÉDICO ESPECIALIZADO

"CLÍNICA PUNO", 2019

”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 11 de ENERO del 2023

\_\_\_\_\_  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo MARGARETH MIJHAEL SANTIBAÑEZ CHOQUE,  
identificado con DNI 74236816 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
GERENCIA Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD,

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL INSTITUTO MÉDICO ESPECIALIZADO  
"CLÍNICA PUNO", 2019"

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 11 de ENERO del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella