



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una
organización de servicios médicos y su incidencia en la satisfacción de los
usuarios en el año 2021**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Gerencia**

AUTOR

**Zeller Fernández Dávila, Silvana
(ORCID: 0000-0002-1333-6609)**

ASESOR

**Lucero Vega, Jorge Luis
(ORCID: 0000-0002-6600-1730)**

**Lima, Perú
2023**

Metadatos Complementarios

Datos de autor

apellido y nombre: Zeller Fernández Dávila, Silvana

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 40462390

Datos de asesor

apellido y nombre: Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

Datos del jurado

JURADO 1: Yto Yto, Juan Luis, dni: 07815722, orcid: 0000-0003-2454-4179

JURADO 2: Ramos de Rosas Alvarez del Villar, Javier Demetrio, dni: 07794250, orcid: 0000-0003-1648-2254

JURADO 3: Guzmán Wilcox, Alberto Ricardo Manuel, dni: 07271547, orcid: 0000-0001-5466-4871

JURADO 4: Velarde López, Leonidas Martín, dni: 07349038, orcid: 0000-0001-9269-2726

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

DEDICATORIA:

A mis bisabuelos, Alejandro Lostaunau Ulloa
y María Rubio de Lostaunau de quienes
guardo gratos recuerdos de mi infancia y los
recuerdo con mucho cariño.

AGRADECIMIENTO:

Extiendo un agradecimiento especial a todos
mis Docentes de la Universidad Ricardo
Palma.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones buscan crecer en un mundo donde hay competencias, por lo cual, es necesario innovar y/o idear buscando la superioridad para encontrar diferenciales en su rubro.

Los usuarios satisfechos, son aquellos que al recibir un buen servicio y supere las expectativas se convertirán en personas leales y como consecuencia serán los promotores de tu marca. Ellos compartirán todas sus percepciones y experiencias vividas del servicio proporcionado lo que provocara la posibilidad de volver al lugar donde tuvo su mejor experiencia.

Este trabajo de investigación ha sido elaborado con el objetivo de explicar la importancia que tiene definir un perfil del puesto y todas las áreas que involucra de tal manera que, permita elegir al candidato idóneo para el puesto de Asistente de Gestión de Reclamos el cual se encargará de brindar el soporte necesario al paciente cuando presente una insatisfacción durante el proceso de su atención.

Finalmente, se observó que la propuesta de perfil de puesto para el área de gestión de reclamos para una organización que presta servicios médicos mejora la satisfacción del servicio en cada uno de sus dimensiones como son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

ÍNDICE

Dedicatoria:	iii
Agradecimiento:	iv
Introducción.....	v
Índice	vi
Lista de Tablas.....	viii
Lista de Gráficos.....	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Formulación del problema general y específicos	7
1.3 Objetivos, General y Específicos	8
1.4 Justificación o importancia del estudio.....	9
1.5 Alcance y delimitaciones	10
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	12
2.1 Antecedentes de la investigación.....	12
2.2 Bases Teóricas – científicas	17
CAPÍTULO III	33
HIPÓTESIS Y VARIABLES	33
3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos.....	33
3.2 Identificación de variables y unidades de análisis	34
3.3 Matriz de operacionalización de variables.....	35

3.3 Matriz lógica de consistencia.....	36
CAPÍTULO IV	37
MÉTODO	37
4.1 Tipo y método de investigación.....	37
4.2 Diseño específico de investigación.....	37
4.3 Población, muestra o participantes	38
4.4 Instrumentos de recogida de datos	38
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	39
4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio.....	39
CAPÍTULO V	41
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES	69
Plan de mejora y Cronograma	72
REFERENCIAS	74
APÉNDICE	78
Apéndice A: Perfil del Puesto.....	78
Apéndice B: Instrumento aplicado	82

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Dimensión: Área Intelectual.....	41
Tabla 2 Dimensión: Área Interpersonal	42
Tabla 3 Variable: Perfil del Puesto.....	43
Tabla 4 Dimensión: Fiabilidad	45
Tabla 5 Dimensión: Capacidad de Respuesta.....	46
Tabla 6 Dimensión: Seguridad	48
Tabla 7 Dimensión: Empatía	49
Tabla 8 Variable Satisfacción del Usuario	51
Tabla 9 Variable: Perfil del Puesto*Variable Satisfacción del Usuario.....	53
Tabla 10 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Fiabilidad.....	55
Tabla 11 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Capacidad de Respuesta	57
Tabla 12 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Seguridad.....	59
Tabla 13 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Empatía.....	61

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Dimensión Área Intelectual	42
Gráfico N° 2 Dimensión: Área Interpersonal	43
Gráfico N° 3 Perfil del Puesto	44
Gráfico N° 4 Dimensión: Fiabilidad.....	46
Gráfico N° 5 Dimensión: Capacidad de Respuesta	47
Gráfico N° 6 Dimensión: Seguridad.....	49
Gráfico N° 7 Dimensión: Empatía	50
Gráfico N° 8 Variable Satisfacción del Usuario.....	52
Gráfico N° 9 Variable: Perfil del Puesto*Variable Satisfacción del Usuario	54
Gráfico N° 10 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Fiabilidad	56
Gráfico N° 11 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Capacidad de Respuesta.....	58
Gráfico N° 12 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Seguridad	60
Gráfico N° 13 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Empatía	62

RESUMEN

La finalidad del tema de investigación es precisar como mejora la satisfacción del usuario a partir de una propuesta del perfil del puesto para el área de Gestión de Reclamos en el sector salud, con el objetivo de brindar un servicio de calidad y eficiencia a los pacientes.

La investigación es de tipo aplicada y método de investigación hipotético deductivo. El estudio se efectuó con una muestra de 384 personas. En consecuencia, se pudo constatar como un perfil del puesto bien constituido puede impactar de manera positiva en la satisfacción al usuario. Por consiguiente, los pacientes recomendaran el servicio ofrecido.

En ese sentido, las empresas del rubro de salud deben considerar que al elegir al colaborador para el puesto de Asistente de Gestión de Reclamos es importante identificar sus competencias personales como profesionales. Sin embargo, es importante ponerle énfasis durante la selección del personal a las aptitudes y/o habilidades blandas ya que ello asegurará el desarrollo de las actitudes del colaborador, disposición que impactará en la satisfacción del usuario promoviendo y recomendando el servicio recibido.

Palabras claves: Satisfacción al usuario, competencias, perfil del puesto y colaborador.

ABSTRACT

The purpose of the research topic is to specify how to improve customer satisfaction based on a job profile proposal for the Claims Management area in the health sector, with the aim of providing a quality and efficient service to patients.

The research is of an applied type and a hypothetical-deductive research method. The study was carried out with a sample of 384 people. Consequently, it was possible to verify how a well-constituted job profile can have a positive impact on customer satisfaction. Consequently, patients will recommend the service offered.

In this sense, companies in the health sector must consider that when choosing the collaborator for the position of Claims Management Assistant, it is important to identify their personal and professional skills. However, it is important to emphasize aptitudes and/or soft skills during the selection of personnel, since this will ensure the development of employee attitudes, a disposition that will impact customer satisfaction by promoting and recommending the service received.

Keywords: Customer satisfaction, skills, job profile and collaborator

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

El Perú tiene un sistema de atención sanitaria descentralizada, el cual se encuentra administrado por cinco entidades: el Ministerio de Salud (MINSA), quien brinda el 60% de los servicios de salud a la población; EsSalud, que cubre el 30% de la población; y las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional el 10% de la población restante es cubierta por el sector privado. Su objetivo es lograr una atención integral de la salud. El sistema de salud tiene dos subsistemas: el público y el privado. El público se encuentra representado por EsSalud y ofrece atenciones a los trabajadores dependientes activos y a sus familiares dependientes directos a través de su propia red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), sin embargo, desde la promulgación de la Ley de Modernización de la Seguridad Social en 1997, las atenciones de salud menos complejas pueden ser brindadas a través de las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), cuando los trabajadores así lo decidan. El sector privado está constituido por diversas IPRESS distribuidas en casi todo el territorio nacional pero la mayoría se encuentran situadas en Lima Metropolitana. Este sector brinda el servicio de salud a la población con capacidad de pagos a través de seguros privados de salud ofrecidos por las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS). La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) es la institución que se encarga de velar los derechos en salud de cada peruano, por lo cual, sus acciones están orientadas a colocar al ciudadano en el centro del sistema de salud nacional. No importa si su atención es pública o privada, SUSALUD tiene la facultad para actuar sobre todas las IPRESS, así como las IAFAS, públicas, privadas o mixtas del país.

En el último censo realizado en el 2017, se identificó que el 74.3% de los habitantes tiene un tipo de seguro de salud. De ese porcentaje, el 44.4% de la población tenía solo SIS, 24.8% tenía EsSalud y 5.1% otro seguro de salud. El rubro salud, es un sector primordial en cualquier país, sin embargo, el COVID-19 puso al descubierto los problemas que como país debemos afrontar.

Desde que inició la pandemia los servicios de salud fueron reorganizados o interrumpidos, muchas clínicas dejaron de brindar el servicio de consultas ambulatorias y los tratamientos de cáncer, diabetes, enfermedades cardiovasculares entre otras se vieron suspendidas debido a que el personal fue direccionado a la atención de la pandemia.

Antes de la pandemia, el 81% de las muertes en las Américas fueron por enfermedades no transmisibles (ENT), 62 millones de personas en las Américas tiene diabetes y 1,2 millones viven con cáncer en América Latina y el Caribe. Asimismo, 1 de cada 4 personas en América tiene un riesgo mayor de enfermar gravemente y morir de COVID por tener una enfermedad crónica. Además, estas interrupciones conllevaron a aplazar los programas de detección de cáncer debido a que se tenía que reducir la atención no urgente mientras se combatía la pandemia. Del mismo modo, la falta de personal sanitario debido a los contagios o a sus renuncias en busca de un mejor salario generó la discontinuidad de la atención oportuna a los pacientes. También se experimentó un gran desafío en la distribución de medicamentos que afectó el acceso a los pacientes.

Para restablecer la atención y los pacientes con enfermedades no transmisibles (ENT) sigan recibiendo su tratamiento se ha implementado la teleconsulta (evaluación médica a través de una video llamada) que permite reemplazar las consultas presenciales, sin embargo, esto no es posible que se adapte a todas las especialidades o diagnósticos lo que conlleva a realizar un filtro para determinar cuáles debían ser canalizadas por teleconsulta o que el paciente sea atendido de manera presencial.

Las Empresas Prestadoras de Salud (EPS) son empresas privadas que brindan una cobertura adicional al EsSalud, las mismas nacieron con la finalidad de liberar nuestro sistema de salud público y las deficiencias. En la actualidad existen varias compañías prestadoras de salud a las que un usuario puede acceder. Las que lideran el mercado es Pacifico, Rímac, Mapfre, La Positiva, Sanitas, etc. Estas empresas ofrecen una red de clínicas privadas para el titular y sus dependientes de acuerdo a la póliza contratada. El motivo por el cual lo contratan es para contar con una atención inmediata, diversidad de clínicas, mejor calidad de atención y se mantiene la cobertura con EsSalud.

Lamentablemente, no todos tenemos el acceso a este tipo de sistema de salud ya que depende mucho de la situación económica que uno posee.

En la actualidad, no hay quien regule a las instituciones privadas de salud para que los precios de sus servicios sean accesibles a todas las clases socio económicas, ocasionando que el sistema público siga saturado en sus atenciones. Si bien es cierto, contar con un seguro privado puede facilitar una atención inmediata, no obstante, te encuentras sometido a una póliza de seguro en donde algunas situaciones el seguro no le cobertura dicha atención y el paciente termina asumiendo los gastos no cubierto por la aseguradora y pagando una tarifa particular la cual puede variar ya que depende de la clínica que haya elegido el paciente.

Actualmente, las instituciones privadas buscan obtener certificaciones o encontrarse dentro de un ranking top 10 con la finalidad de atraer y/o mantener a sus pacientes. Asimismo, les permite demostrar que se encuentran a la vanguardia en servicios orientados al paciente, innovación en los procedimientos médicos, mejora la imagen institucional además de contribuir en el ahorro de recursos para invertir en el desarrollo de nuevos y mejores productos o servicios. Tal es así que, la Clínica Internacional, se encuentra en el TOP 10 en el Ranking de clínicas y hospitales de América Latina, también acaba de

obtener la Certificación Joint Commission International, la cual acredita que tiene las mejores prácticas internacionales en calidad y seguridad para los pacientes, es decir, es uno de los niveles más altos de acreditación hospitalaria a nivel global. Del mismo modo, se encuentra acreditada con dicha certificación la Clínica San Pablo, Clínica Ricardo Palma, Clínica Anglo Americana. En cuanto a la Clínica Delgado y Oncosalud ambas perteneciente a la red Auna, recibieron en el año 2019 la Acreditación Internacional Canadiense (ACI), una de las más prestigiosas acreditaciones que reciben los centros de salud en el mundo, es un reconocimiento a sus exigentes procesos y seguridad de salud a nivel mundial, obteniendo en esta ocasión el más alto nivel de reconocimiento, Diamante. Cabe precisar que, estas dos sedes son las únicas en el Perú con dicha distinción.

El área de Gestión de Reclamos, se encarga de atender a los pacientes que presentan un malestar por un servicio mal proporcionado. Los canales de atención por los cuales el paciente puede presentar el reclamo es de manera presencial acercándose a la oficina o por correo electrónico. Estos reclamos son registrados en el Libro de Reclamaciones, los cuales son atendidos dentro de los 30 días hábiles según el plazo normativo de La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). Para llevar a cabo esta tarea, es indispensable solicitar los descargos de las áreas involucradas, analizar la información proporcionada, determinar el sentido del reclamo (fundado, infundado o improcedente), redactar la respuesta al reclamo y notificarlo al paciente por el medio solicitado.

Asimismo, como parte de las tareas asignadas el ejecutivo también debe resolver las incidencias reportadas vía correo, presencial, teléfono y redes sociales y en la medida de lo posible evitar que se conviertan en un reclamo formal, para lo cual, se debe apoyar en los supervisores, jefes o responsables del área de donde proviene el reclamo en busca de una solución inmediata y que la misma sea resuelta en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

Por otro lado, se observa que el ejecutivo no realiza el seguimiento a sus incidencias ocasionando que el paciente nos escriba o llame preguntando por su caso, el cual, sino es atendido a tiempo podría convertirse en un reclamo formal.

Se percibe también, una falta de disposición del ejecutivo para brindar una información clara y oportuna acerca de su consulta lo que conlleva que el paciente presente un reclamo formal a la institución.

Del mismo modo, no atienden las llamadas que le realizan las áreas ambulatorias, hospitalarias o emergencia cuando requieren de un ejecutivo en piso ocasionando un tiempo de espera mayor en su atención.

También se observa que, el ejecutivo notifica la respuesta a su reclamo, pero con una carta que le corresponde a otro paciente o se le notifica a un correo errado.

Para poder mejorar la atención, se debe identificar el motivo de la demora en la respuesta a la consulta y/o incidencia reportada por el paciente, si el caso es complejo esto puede dilatar la respuesta, para ello es necesario comunicarse con el paciente y hacerle presente que su caso se encuentra en seguimiento, está llamada debe realizarla cada 2 o 3 días. En caso se identifique que la demora se debe al ejecutivo que no hizo el seguimiento realizar el feedback respectivo reforzando el flujo que debe seguir en la atención de la consulta o incidencia reportada por el paciente.

En cuanto a la falta de disposición del ejecutivo para atender las consultas del paciente, se debe verificar el motivo por el cual no se le proporcionó la información al paciente. Validar el tipo de información que le está solicitando, verificar que el caso reportado se pueda trabajar como una incidencia caso contrario orientar al paciente que lo registre como un reclamo, explicarle el tiempo aproximado que puede demandar el validar la información, explicar al paciente de qué manera se le va a notificar si será por teléfono o por correo, validar si el perfil que posee el ejecutivo se ajusta a la posición, información a

considerar ya que se requiere de mucha empatía, disposición para ayudar o informar de manera adecuada, con mucho criterio y prudencia al paciente.

Si se identifica una omisión en la contestación de una llamada, se debe reforzar con todo el equipo las funciones que como ejecutivos tienen establecidas, además de recordarles el impacto que tiene el hecho de dilatar la atención considerando que el paciente viene con una insatisfacción y no es conveniente agregarle mayor malestar.

En caso de surgir un error en el envío de la notificación de un reclamo, se debe de conversar con el ejecutivo para identificar el motivo del error, si fue por distracción o algún problema personal que no le permita estar enfocado en su trabajo. En dichos contextos se debe de conversar con el ejecutivo para recordarle la sensibilidad de los datos que tiene en su poder y que no vuelva a ocurrir, asimismo, en caso de identificar que está relacionado a un problema personal, se le debe brindar al ejecutivo el soporte necesario, como la coordinación de vacaciones o permisos.

Por lo tanto, el ejecutivo debe contar con actitudes y aptitudes que permitan desarrollar de forma adecuada las actividades o tareas de la posición ya que atender a un paciente en el rubro de salud es complejo, además, se requiere de un personal que se encuentre emocionalmente estable para lograr el buen desempeño de sus funciones. Para lograr ello, el área de recursos humanos debería brindar a los colaboradores de dicha área terapias de contención con la finalidad de que el ejecutivo pueda contar sus experiencias, validar sus emociones y a su vez reciba sugerencias para el manejo de los pacientes y/o usuarios del servicio.

Las empresas brindan capacitaciones al menos una vez al año a todos los colaboradores que trabajan directamente con el público con la finalidad de desarrollar o fortalecer sus habilidades blandas y mejorar la interacción con el usuario final.

En la última capacitación, se identificó que algunos colaboradores demostraban una falta de interés para el aprendizaje y no tenían disponibilidad para realizar las actividades que se les solicitaba, ocasionando el no poder obtener los resultados esperados en el desarrollo de sus habilidades blandas.

Las características que debe tener el colaborador del área de Gestión de Reclamos son: la empatía, paciencia, carisma, proactividad, habilidades de comunicación, manejo del estrés, manejo de emociones, inteligencia emocional, flexibilidad, capacidad analítica, gestión del tiempo y habilidad para resolver casos críticos, por lo que el perfil debe ser aptitudinal y actitudinal, lo que permitirá asegurarnos el desarrollo de las habilidades blandas del ejecutivo a través de las capacitaciones que brinde la organización y por consiguiente se logrará la mejora de la satisfacción del usuario del área de Gestión de Reclamos.

1.2 Formulación del problema general y específicos

Problema General:

¿En qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021?

Problemas Específicos:

- ¿En qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la fiabilidad de los usuarios en el año 2021?
- ¿En qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la Capacidad de Respuesta de los usuarios en el año 2021?

- ¿En qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la Seguridad de los usuarios en el año 2021?
- ¿En qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la empatía de los usuarios en el año 2021?

1.3 Objetivos, General y Específicos

Objetivo General:

Determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.

Objetivos Específicos:

- Determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la fiabilidad de los usuarios en el año 2021.
- Determinar en que medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la Capacidad de Respuesta de los usuarios en el año 2021.
- Determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la Seguridad de los usuarios en el año 2021.

- Determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la empatía de los usuarios en el año 2021.

1.4 Justificación o importancia del estudio

Esta investigación busca definir el perfil adecuado del ejecutivo en el área de Gestión de Reclamos con la finalidad de brindar una correcta atención a los usuarios y lograr la mejora en la satisfacción del usuario. Considerando, también las condiciones actuales del servicio provocadas por la pandemia, situaciones vinculadas al estrés que sufren los pacientes, así como también las consideraciones normativas de salud que deben guardar los administrativos en las organizaciones que prestan el servicio.

Asimismo, permitirá que el área de RRHH de una organización pueda tener claro cuáles son las aptitudes y actitudes que el perfil debe contener para elegir al colaborador idóneo para el puesto y que contribuirá a un mejor desempeño laboral en la organización y en el área de Gestión de Reclamos.

Cabe mencionar que, los pacientes también percibirán un mejor servicio de atención en función a la mejora del perfil.

Al identificar al ejecutivo idóneo para el puesto, la organización estaría contando con un colaborador que desarrolle sus tareas de manera adecuada, brindando la atención correcta y oportuna al paciente, nos aseguramos que el colaborador desarrolle o fortalezca sus habilidades blandas a través de las capacitaciones, el desarrollo de línea de carrera, correcta elaboración de la evaluación de desempeño, se reduce la rotación del puesto, por lo cual, optimizan tiempos que pueden emplearlo para otras tareas.

Con los resultados de esta investigación se espera que las organizaciones del rubro salud sepan que el perfil de un ejecutivo de Gestión de Reclamos debe contar con aptitudes y actitudes que permitan el desarrollo de sus habilidades blandas, además, deben tener en

cuenta que al ser un rubro sensible la organización debe implementar un programa de terapias que sirva como contención emocional al colaborador, lo cual, permitirá la mejora en la satisfacción al usuario.

Considerando que la propuesta del perfil tendrá indicadores que pueden ser reconocidos por los colaboradores en una organización que brinda servicio de salud como con sus respectivos usuarios, esta investigación ofrecerá la posibilidad de comparar la percepción que tiene el colaborador que realiza las labores directamente en la organización respecto a los usuarios que reciben el servicio.

1.5 Alcance y delimitaciones

1.5.1 Alcance

Alcance Descriptivo, porque va a desarrollar una comprensión de las variables con un adecuado nivel de profundidad, se va a contar con información sobre las variables que permitan su mejor entendimiento.

Alcance Correlacional, porque trata de establecer la relación entre las variables.

1.5.2 Delimitaciones

Delimitación Social:

La presente investigación se aplica a individuos que han recibido el servicio de atención médica en clínicas particulares

Delimitación espacial:

La presente investigación se circunscribe a los participantes que radican en la ciudad de Lima.

Delimitación Temporal:

La presente investigación recolecta los datos en el año 2021.

1.5.3 Limitaciones

Sensibilidad de la información; algunas organizaciones consideran que la información sobre la percepción de la satisfacción que tienen los usuarios son datos sensibles.

Sesgo de las respuestas; algunos colaboradores que participan en la investigación pueden considerar que sus respuestas pueden influenciar en su puesto de trabajo por lo que sus respuestas pueden estar condicionadas a sus intereses.

1.5.4 Línea de Investigación.

Línea: Gestión de Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional.

Sub- línea: Diseño de puestos de trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

(Luzuriaga, 2015) en una tesis titulada “Influencia de los perfiles de puestos de trabajo en la evaluación del desempeño laboral del área administrativa de la Empresa “Construcciones y Servicios de Minería, CONSERMIN S.A.”, de la ciudad de Quito en el año 2014, una investigación para optar el título de Psicólogo Industrial en la Universidad de Ecuador. Tuvo como objetivos establecer un perfil de puesto a través de las competencias para determinar en la evaluación de desempeño de la empresa Construcción y Minería Consermin S.A . Ello, permitió desarrollar una metodología para estimar el rendimiento del trabajador del área administrativa. Se utilizó los métodos teóricos y empíricos. Los métodos teóricos son; el análisis y la síntesis, (Se basa en los procesos cognoscitivos), la inducción y la deducción (de lo general a lo particular y de lo particular a lo general). En cuanto al método empírico, se usó la encuesta, la observación y la entrevista a los colaboradores. Finalmente, se determina el perfil del puesto de acuerdo a la norma ISO y se validó que los mismos necesitan ser replanteados en función a los resultados de la evaluación de desempeño, por lo cual, se procedió a la reconstrucción de los perfiles comenzando por las competencias profesionales. Asimismo, se elaboró un sistema de RRHH con la finalidad de que el sistema ayudara a solucionar la evaluación del desempeño laboral.

Aporte; esta tesis, menciona la importancia de contar con el objetivo de un perfil del puesto con la finalidad de ejercer correctamente las funciones y si los mismos no están

correctamente definidos tienen un impacto en la evaluación de desempeño del colaborador el cual, no permitirá que pueda ser promovido a corto, mediano o largo plazo.

(Mejía Muñoz, 2019), en una tesis titulada “Perfil de puesto por competencias y su impacto en el proceso de selección y desempeño laboral de los colaboradores del sistema de administración tributaria de Lima – SAT”, de la ciudad de Lima del año 2019, una investigación para optar por el grado de Licenciado en Administración en la Universidad de Lima. Tuvo como objetivo, definir si la implementación de un perfil de puesto influyó en el proceso de selección y en el rendimiento de los colaboradores. Para ello, se debió identificar las competencias dentro de la organización, posteriormente se implementó y analizó el nuevo método de selección con la finalidad de evaluar el desempeño laboral de los trabajadores seleccionados. Esto, permitió desarrollar una investigación correlacional ya que buscaba identificar la relación entre las variables y el impacto en el desempeño de los colaboradores. Además, es una investigación no experimental porque la variable independiente no se manipula con el fin de ver el impacto en el desempeño. La hipótesis fue nula, considerando que una posible causa sea el tamaño de la muestra. La gestión, es burocrática en la Gerencia de RRHH, lo que no permitió proponer cambios en el área debido a que pertenece al sector público. Asimismo, se identificó que la organización que pertenece al sector público no se encontraba enfocada en el desarrollo de su personal ni en el rediseño de los puestos muy por el contrario invertían su tiempo en lo administrativo y operativo.

Aporte; una organización, con cultura burocrática no permite contar con una actualización en sus procesos y/o flujos ocasionando que no exista una correcta implementación de un perfil del puesto impactando en el desempeño del colaborador y en la organización.

(Guanilo Rios & Morales Avila, , 2017), en una tesis titulada “Perfil del personal y su desempeño laboral en la gerencia de créditos de la asociación mujeres en acción (ama),

Trujillo - 1er. trimestre del 2017”, de la ciudad de Trujillo del año 2017 se realizó una investigación por el grado de Licenciado en Administración en la Universidad privada Antenor Orrego. Tuvo como objetivo, determinar si el perfil del colaborador se adecuaba al desempeño laboral en la organización, para ello, era necesario conocer los perfiles del puesto, evaluar el CV y criterios relacionados al rendimiento del colaborador. Se utilizó, el método descriptivo correlacional el cual, se llevó a cabo a través de encuestas. Se concluyó que, el perfil del colaborador si se adecuó al desempeño laboral ya que, hubo una conexión entre el perfil y el desempeño laboral y los que no cumplieron con el perfil, su rendimiento laboral fue regular debido falta de conocimiento y experiencia.

Aporte; en esta tesis, se menciona la importancia de tener un perfil del puesto actualizado lo que conlleva a contar con un colaborador más preparado para asumir el cargo. A su vez, demuestra que el área de RRHH, debe mantener el perfil del puesto actualizado de acuerdo al mercado laboral, con el fin de contar con el candidato ideal.

(Tinoco Izquierdo, 2019), en la tesis “Perfil profesional del docente y su efecto en la formación competitiva de los egresados, Universidad Técnica de Machala-Ecuador, periodo 2016-2017” de la ciudad de Lima del año 2019, se efectuó una investigación por el grado Académico de Doctor en Educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación, tuvo como objetivo demostrar que efecto producía el perfil del docente en el aprendizaje de los egresados de la Universidad Técnica de Machala- Ecuador en los diferentes ámbitos como personales, académicas, investigación. Se utilizó, el método transversal. Finalmente, se concluyó que las dimensiones personales, académicas, investigativas producían una mejor calidad sobre el aprendizaje de los egresados de la Universidad Técnica de Machala- Ecuador.

Aporte; esta tesis, nos enseña lo fundamental que es contar con un docente preparado tanto en competencias personales como profesionales, lo que genera un gran impacto en el

desarrollo del alumno. Por ello, la importancia de que las organizaciones le ponga el enfoque a contar siempre con un perfil del puesto con un objetivo correctamente definido y mantenerlo actualizado con el fin de contar con personas que agreguen valor a la organización.

(Thomburne Chang, 2017), en la tesis “Nivel de satisfacción y lealtad del cliente y su impacto en la contratación de nuevos servicios en una empresa del sector de tecnología de información en lima: 2017” de la ciudad de Lima del año 2017, se efectuó una investigación por el grado académico Maestra en administración de negocios internacionales en la Universidad San Martín de Porres. La finalidad de la investigación, era determinar el efecto que pudo encontrarse entre la satisfacción y la lealtad para una empresa en el rubro tecnología de información. El método que se usó fue el descriptivo correlacional que se llevó a cabo a través de encuestas. Para obtener el indicador de satisfacción se utilizó la escala SERVPERF, la cual, evaluó 5 dimensiones tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se validó, la relación entre la satisfacción y la lealtad. Asimismo, se identificó que a mayor lealtad el usuario tiene menor intención de irse con otro proveedor. Así como también, a mayor satisfacción es menor la intención de irse con otro proveedor.

Aporte; la satisfacción del cliente, es un indicador que actualmente las empresas usan para medir cuan satisfecho está el cliente con la empresa. Además, permite identificar las oportunidades de mejora que conduce a desarrollar nuevas experiencias generando lealtad en el cliente.

(Gonzales Carachule & Huanca Vilca, 2020), en la tesis “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de mariano melgar, Arequipa 2018”, de la ciudad de Arequipa del año 2020, se efectuó una investigación por el grado académico en Licenciado en Administración y Marketing en la

Universidad Tecnológica del Perú. Con esta investigación se buscó encontrar una conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción. Asimismo, se buscó encontrar una conexión, entre la confiabilidad, capacidad y seguridad con la satisfacción al usuario. El método que, se usó para esta investigación fue el cuantitativo y un diseño no experimental y método descriptivo correlacional. Se concluyó con esta investigación que, la calidad de servicio se encuentra relacionada con la satisfacción del usuario, sin embargo, el resultado que se obtuvo fue bajo debido a que los consumidores se encontraban poco satisfechos con el servicio que le brindaba la pollería. Lo más resaltante fue, la espera para brindar un servicio y que el mesero no recordara la carta. En líneas generales, el restaurante debió mejorar en todos los aspectos ya que, en todas las escalas evaluadas no tenía resultados positivos.

Aporte; en una organización que, presta servicio de cualquier rubro debe realizar un seguimiento al indicador de satisfacción al cliente de manera mensual con el fin de identificar las acciones de mejora a realizar que impactaran de manera positiva en el cliente.

(Reyes Pariona, 2019), en la tesis “Desempeño de los docentes de Maestría en Enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los maestrandos de Enfermería en la UNMSM, Lima - 2017”, de la ciudad de Lima del año 2019, se realizó una investigación por el grado académico de Magíster en Enfermería con mención en Docencia en Enfermería en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La finalidad de la investigación fue, precisar cuál es la relación que existió entre el rendimiento del profesor de maestría en enfermería con el nivel de satisfacción de los alumnos de la UNMSM, para ello, fue necesario precisar cómo se desenvolvía el docente durante sus clases y el impacto que tuvo en el alumno. La metodología que se usó fue, cuantitativo, descriptivo correlacional y la muestra se tomó con 30 profesores. Para finalizar, de la investigación realizada se concluyó que el

rendimiento de los profesores tuvo un nivel regular y un nivel medio en el indicador de satisfacción, por consiguiente, es necesario tomar en cuenta dicho estudio con la finalidad de mejorar el rendimiento del profesor y permita mantener los estándares de calidad en la educación brindada.

Aporte; esta tesis nos recuerda, la trascendencia que tiene un perfil del puesto y el impacto que tiene sobre el indicador de satisfacción. Sino contamos, con las personas idóneas para el puesto la organización se verá afectada con lealtad de sus usuarios.

(Talledo Peña, 2021), en la tesis “La gestión de la experiencia de la educación remota por emergencia y el nivel de satisfacción en los estudiantes de pre-grado. Caso: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú” de la ciudad de Lima del año 2021, se realizó una investigación por el grado académico Licenciada en Gestión con mención en Gestión Empresarial. La investigación realizada fue, con la finalidad de validar la experiencia educativa remota del alumno en el contexto de la pandemia y su satisfacción de los estudiantes de pre grado. Se usó las metodologías descriptivas y correlacionales y la muestra fue tomada de 8 alumnos. Se concluyó que, la facultad de derecho de la Universidad Católica del Perú logró brindar un servicio educativo virtual durante la pandemia, sin embargo, se identificó mejoras a realizar. Asimismo, las variables gestiones de experiencia y nivel de satisfacción depende del apropiado servicio virtual en pandemia en todas sus áreas. Asimismo, se espera una mejora en los próximos ciclos, por lo cual, incrementaría el nivel de satisfacción y por consiguiente la universidad alcanzaría un mayor prestigio.

Aporte; la pandemia retó a muchas organizaciones y las obligó a rediseñar sus procesos implementando nuevas formas de brindar un servicio con la finalidad de mantener o viendo la manera de incrementar el nivel de satisfacción.

2.2 Bases Teóricas – científicas

2.2.1 Perfil del Puesto

2.2.1.1 Definición de perfiles de puestos.

(Coindreau, 2021) *“Los perfiles de puesto son descripciones concretas de las características, tareas y responsabilidades que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe”.*

El perfil del puesto, se describe como las tareas asignadas, habilidades y conocimientos que debe tener la persona que se hará cargo de la posición. (Coindreau, 2021)

2.2.1.2 Objetivo del Perfil del Puesto

(Coindreau, 2021) *“El perfil de puesto tiene como objetivo principal facilitar a cualquier persona, interna o externa, tener un panorama general de la función del puesto dentro de la organización y las competencias y conocimientos requeridas de quien lo ocupa.*

*La función de un perfil de puesto es permitir a las organizaciones ordenar sus procesos de **reclutamiento, operación, capacitación y planeación**. Si analizamos estos cuatro procesos, nos daremos cuenta que el Perfil de Puesto tiene un rol fundamental en la vida de cada colaborador dentro de la organización”.*

El objetivo del mismo, es que las organizaciones puedan contar con una información ordenada de sus procesos en reclutamiento, capacitación y planeación, el cual permitirá ver la vigencia del puesto, cambios de tareas o funciones y/o la línea de carrera a seguir del colaborador. (Coindreau, 2021)

1. Reclutamiento.

(Coindreau, 2021) *“El perfil de puesto ayuda a los encargados de reclutamiento en las organizaciones a saber rápidamente el objetivo del mismo y el perfil del candidato requerido para ocuparlo.*

Esto facilita la búsqueda en los lugares correctos, los procesos de entrevistas y la selección del mejor candidato.”

Al realizar el reclutamiento, es importante tener un perfil del puesto correctamente definido ya que los encargados de reclutar les facilita la búsqueda del candidato en el lugar correcto, un mejor filtro en las entrevistas y la selección de los candidatos idóneos.

(Coindreau, 2021)

2. Operación.

(Coindreau, 2021) *“Los perfiles de puesto facilitan a los equipos de trabajo a tener un mayor entendimiento del papel de cada puesto en lograr los objetivos del área.*

A los líderes y supervisores del área, les presentará una guía rápida de que KPIs (indicadores claves de desempeño) medir de cada colaborador, permitiendo tener un seguimiento eficiente al desempeño y productividad de cada colaborador.”

Los KPIs (key performance indicator) o indicadores claves de desempeño, permiten evaluar a los colaboradores con la finalidad de realizar un seguimiento a su desarrollo y productividad, lo cual, ayudará a alcanzar los objetivos del área. Dichos indicadores son establecidos por los líderes del área. (Coindreau, 2021)

3. Capacitación.

(Coindreau, 2021) *“Identificar las competencias, conocimientos y habilidades que requiere la persona que ocupa un puesto, permite crear planes de desarrollo enfocados en lo que tendrá un mayor impacto en beneficio del colaborador y de la organización.”*

La capacitación, es una herramienta que permite definir actitudes, conocimientos y habilidades del colaborador para el puesto a ocupar. A su vez, contribuye al desarrollo y logros de los objetivos de la organización. (Coindreau, 2021)

4. Planeación Organizacional.

(Coindreau, 2021) *“El equipo directivo o gerencial, al momento de plantear cambios a la estructura organizacional, o decisiones de promociones u otros cambios en el personal, tendrán un gran soporte en poder consultar los perfiles de puesto.*

Se pueden tomar decisiones mucho más acertadas, y basadas en información sólida.”

El perfil del puesto, es una guía de ayuda para los altos mandos y líderes ya que le permite tomar decisiones a nivel organizacional, promover a los colaboradores y/o realizar cualquier cambio de otra índole. (Coindreau, 2021)

2.2.1.3 Características de un Perfil de Puesto

1. Descripción general del puesto.

(Coindreau, 2021) *“Lo primero que debemos de definir en un Perfil de Puesto es un resumen corto y preciso del puesto, y su razón de ser dentro de la organización.*

Esta sección debe de permitir a la persona que lea el perfil, ya sea un reclutador, candidato u otro colaborador, darse una idea rápida del rol que tendrá el puesto dentro de la organización.

La descripción del puesto, permite de una manera breve saber cuál es la función del colaborador que tendrá dentro de la empresa, el objetivo que debe cumplir, gerencia o departamento, puesto al que reporta y puesto que le reportan, usuarios internos y externos con los que se relaciona. (Coindreau, 2021)

2. Perfil candidato.

(Coindreau, 2021)

“Una vez que definimos que objetivo tiene el puesto en la organización, es necesario saber qué perfil debe de tener la persona que lo ocupe.

Dentro de lo posible, debemos de evitar ser demasiado simplistas en estos requerimientos, y al mismo tiempo no ser en extremo detallistas. Recordemos que muchas

cosas es posible aprenderlas ya en el trabajo. Y muchos requerimientos pudieran no ser críticos para el éxito de quien ocupe el puesto.”

En cuanto al perfil del candidato, no debemos ser tan detallistas ni tan sencillos, por lo cual, al momento de definir los requerimientos debemos encontrar un equilibrio identificando que es posible que el candidato aprenda y qué conocimientos deben estar incorporados al mismo. Por lo cual, debemos tener información acerca de estudios, conocimientos técnicos, experiencia laboral. (Coindreau, 2021)

3. Competencias personales y profesionales.

(Coindreau, 2021)

“Después de conocer que conocimientos técnicos y experiencia debe de tener el colaborador que ocupe el puesto, continua el definir las competencias necesarias para que logre implementar estos conocimientos en su puesto y con su equipo de trabajo.

Esto nos ayudará a poder seleccionar pruebas adecuadas a aplicar a los candidatos, así como generar mejores planes de desarrollo a los candidatos seleccionados.

Algunos ejemplos de estas competencias son: comunicación, habilidad de delegación, enfoque a resultados, empatía, actitud de servicio.”

En relación a las competencias personales y profesionales, es importante tenerlas bien definidas ya que ello determinará qué tipo de evaluaciones se le debe aplicar a los candidatos, así como también permitirá identificar que otras habilidades debe desarrollar los mismos. (Coindreau, 2021).

4. Indicadores de desempeño del puesto.

(Coindreau, 2021)

“Ahora sigue el definir cómo se medirá si el colaborador que ocupa el puesto está cumpliendo con sus expectativas.

Para esto es necesario alinear los objetivos del puesto con los de la compañía, y enlistar los resultados clave cuantificables sobre los cuales se medirá su desempeño.

Para un puesto de ventas podría definirse en cantidad de citas, clientes cerrados, valor de venta, retención de clientes. Para un puesto de Recursos Humanos será bajar la rotación, aumentar la satisfacción laboral, disminuir los tiempos de contratación.”

El indicador de desempeño, permite medir el rendimiento del candidato de acuerdo a los indicadores establecidos previamente, los mismos deben haberse alineados con los objetivos de la organización y asegurar que el colaborador cumpla con lo que se espera del puesto. (Coindreau, 2021)

2.2.1.4 Ventajas de usar Perfiles de Puesto

1. Mejores procesos de contratación.

(Coindreau, 2021) Al tener correctamente definido el perfil del puesto, es más fácil fomentar la vacante, además, de atraer al candidato calificado para consultar por la posición. (Coindreau, 2021)

2. Mejores procesos de inducción.

(Coindreau, 2021) Al contar con el candidato correctamente seleccionado, el colaborador entenderá de manera clara lo que se espera de él. (Coindreau, 2021)

3. Facilita la comunicación entre los colaboradores.

(Coindreau, 2021) El perfil del puesto, ayuda también a determinar las tareas que cada colaborador debe desempeñar lo que permitirá a los líderes tener un control sobre su área. Asimismo, gestionar y evaluar el rendimiento de sus colaboradores. (Coindreau, 2021)

4. Impulsa el desarrollo de los colaboradores.

(Coindreau, 2021) Al tener identificadas las competencias actuales luego de la evaluación de desempeño, ello también ayuda a conocer las competencias donde debe

mejorar constantemente, lo que les permitirá conseguir ascensos dentro de la empresa.

(Coindreau, 2021)

5. Apoyan en la definición de salarios.

(Coindreau, 2021) Al tener definido de manera clara y precisa los requerimientos y características del colaborador, determinar el sueldo es más sencillo y justo en todos los puestos de la organización. Asimismo, también permite ver las diferencias que puede existir entre el sueldo y el puesto respectivamente. (Coindreau, 2021)

6. En casos de despido, sirven como sustento.

(Coindreau, 2021) El perfil del puesto, ayuda como guía de respaldo para toma de decisiones en caso de despidos al identificar que no realizó sus tareas de manera correcta.

(Coindreau, 2021)

2.2.1.3 Dimensiones del perfil del puesto

Variables	Concepto	Dimensiones	Concepto
Perfil del Puesto	Los perfiles de puesto son descripciones concretas de las características, tareas y responsabilidades que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe. (Coindreau, 2021)	Área intelectual	Es la evaluación de la capacidad intelectual y la calidad de los procesos intelectuales; tales como el análisis, síntesis, objetividad, abstracción, razonamiento, etc. de pensamiento veloz, creativo, destreza para el aprendizaje y una comunicación oral y escrita efectiva.
		Área Interpersonal	Habilidad para saber relacionarse con las personas durante el desempeño de sus labores. Asimismo, saber manejar situaciones de conflictos adoptando una actitud positiva,

			para una correcta solución al problema dejando de lado las emociones al momento de la toma de decisiones.
--	--	--	---

2.2.2.1 Descripción del Puesto

(MONDY W. , 2010)

“La descripción del puesto es un documento que brinda información acerca de las tareas, los deberes y las responsabilidades esenciales de un puesto.”

El puesto, se relaciona con las tareas, obligaciones y sus principales responsabilidades para desempeñar el puesto.

2.2.2.2 Importancia del análisis del puesto.

(MONDY W. , 2010)

“El análisis de puestos ofrece un resumen de los deberes y las responsabilidades de un trabajo, su relación con otros puestos, los conocimientos y las habilidades que requiere, y las condiciones laborales en las cuales se lleva a cabo. Se recopilan las actividades propias de un puesto, se analizan y se registran tal y como se desarrollan, y no como deberían desarrollarse.

La determinación de la manera en la que el trabajo debería efectuarse se asigna con mayor frecuencia a los ingenieros industriales, a los analistas de métodos o a otras personas.

El análisis de puestos se realiza después de que se ha diseñado el cargo, luego de que el empleado ha sido capacitado, y una vez que alguien desempeña el cargo.

El análisis de puestos se realiza en la mayoría de las ocasiones como resultado de cambios en la naturaleza de los trabajos. La información del análisis de puestos se usa para indicar tanto las descripciones del puesto como las especificaciones del mismo.”

El análisis del puesto, es importante porque te permite establecer las competencias, obligaciones y conocimientos para realizar las tareas asignadas al puesto dentro de una organización.

En la actualidad es fundamental realizar el análisis del puesto debido a los cambios constantes que se dan dentro de una organización lo que ocasiona la creación de nuevos puestos y los antiguos se modifiquen o se eliminen.

Asimismo, permite esclarecer tal y cómo se realizan las tareas y funciones obteniendo una información más clara del puesto y permitirá mantener actualizado el perfil del puesto.

(MONDY W. , 2010)

2.2.2.3 Razones para realizar un análisis de puestos

1.- Dotación de personal

(MONDY R. , 2010), No basta con saber cuántos empleados necesitas para producir bienes con el fin de atender la demanda de ventas. Cada puesto requiere de habilidades, conocimientos diferentes, a través de una planeación es que se debe tener en consideración dichos requisitos del puesto. Una organización que no cuenta con las descripciones y especificaciones del puesto reformada podría tener resultados desafortunados cuando lo que se busca es resultados medibles. (MONDY R. , 2010)

2.- Capacitación y desarrollo

(MONDY R. , 2010) En caso se detecte que la persona elegida para el puesto no cuenta con todas las cualidades para el puesto, será necesario una capacitación. Dicha capacitación es con la finalidad de cumplir las tareas asignadas de acuerdo a la descripción

del puesto actual o para cumplir con otras responsabilidades que se le asigne. (MONDY R. , 2010)

3- Evaluación del desempeño

(MONDY R. , 2010) Es importante que, tanto el colaborador como el líder tengan claro cuáles son las tareas y funciones asignadas ya que al ser evaluado por el líder debe ser en función a lo especificado y no sobre otros factores que no estén indicados en la descripción del puesto ya que puede dar paso para acusaciones por discriminación. (MONDY R. , 2010)

5.- Remuneración

(MONDY R. , 2010) En cuanto a la remuneración, es necesario saber cuál es el valor del puesto antes de determinar el sueldo. Se debe considerar los conocimientos, destrezas, habilidades, las responsabilidades y deberes significativos pues ello le dará más valor al puesto y por ende tendrá que valer más para la organización. Por lo tanto, el valor de un puesto que necesite de un grado de maestría, el sueldo debe ser más alto que el de un puesto con un grado educativo menor al señalado. (MONDY R. , 2010)

6.- Seguridad y salud

(MONDY R. , 2010) El colaborador debe tener conocimiento de los riesgos y/o peligros que pueda tener la posición con la finalidad de brindarle los implementos necesarios y pueda labora de forma segura. (MONDY R. , 2010)

7.- Consideraciones legales

(MONDY R. , 2010) Un análisis de puesto sirve de apoyo para justificar el término de la relación laboral o un ascenso. (MONDY R. , 2010)

2.2.2.4 Importancia del perfil en la selección del personal

(Management, 2019)

Permite proporcionar al empleador un panorama entero sobre la demanda para la posición. Mientras más preciso sea el perfil que debe cumplir el postulante, será más fácil elegir a la persona para el puesto ya que de esta manera no habrá problemas cuando se publique la oferta de trabajo.

Es importante que la organización sepa o tenga claro que necesita para elegir al candidato idóneo y descartar a los perfiles que no cumplen con los requerimientos.

Esto permitirá tener una selección de candidatos más prolija y como resultado final a un candidato adecuado para el puesto.

Asimismo, hace posible que la organización evalúe la línea de carrera o desarrollo que el colaborador pueda realizar dentro de la compañía. (Management, 2019)

2.2.2 Satisfacción del Usuario

2.2.2.1 Definición de la satisfacción.

(Morillo Moreno & Morillo Moreno, 2016)

Para Hoffman y Bateson (2012), la satisfacción del cliente contribuye a las percepciones del cliente sobre la calidad.

La satisfacción, se basa en las percepciones del usuario las cuales se basan en las experiencias o satisfacciones vividas. Ello conlleva a definir las expectativas y el propósito de compra. (Morillo Moreno & Morillo Moreno, 2016)

2.2.2.2 Importancia de la satisfacción sobre el servicio en salud.

(Salud, 2018)

” Hablar de calidad es algo subjetivo, pues depende de la percepción de las personas. Como no hay una definición universal, podemos decir que la calidad es la capacidad o

aptitud que tiene un producto o servicio de satisfacer los deseos y necesidades de un cliente en un momento específico.

Cuando llevamos la definición de calidad al campo de los Servicios de Salud toma más relevancia, pues no solo incluye lograr la satisfacción del paciente, sino mejorar su calidad de vida, extenderla y en muchos casos, evitar que se enferme o muera.”

Hoy por hoy, lograr brindar un buen servicio en el rubro de salud es todo un reto y lograrlo genera competitividad ya que los usuarios buscan calidad y que no haya errores en los servicios o atenciones lo que permitirá lograr satisfacer los requerimientos de los pacientes y su familia.

Además, se debe de considerar que el usuario es quien determina la calidad de acuerdo a lo que vive, percibe y espera recibir en relación a sus atenciones, un médico con competencias profesionales que brinde seguridad y ética al momento que pone en práctica su profesión. También, le dan importancia a la infraestructura las mismas que deben ser cómodas. El conjunto de todos esos aspectos impacta en las expectativas del paciente que busca la satisfacción y que obtenga como resultado el recuperar la salud.

El lograr la satisfacción en un rubro como es el servicio de salud, es todo un reto, ya que implica no equivocarnos porque de por medio esta la vida de las personas. No es lo mismo, evaluar la satisfacción de un servicio en el rubro de telecomunicaciones y en salud. En el primero se puede subsanar reparando o cambiando el producto, pero en la salud una equivocación puede hasta provocar la pérdida de una vida lo que puede ocasionar una mala imagen de la institución.

Por lo cual, se busca mejorar los flujos y otorgar una atención óptima con servicios de calidad, lo cual, invita a las instituciones a trabajar en una mejora continua, en donde se

involucra a directivos, personal médico, asistencial, administrativos, etc. con la finalidad de lograr una transformación cultural y brindar un servicio satisfactorio. (Salud, 2018)

2.2.2.4 Medición de la satisfacción.

(Marta, 2017)

“El 91% de los clientes insatisfechos no volverá a comprarte de nuevo (Liveworkstudio). El objetivo número uno de cualquier negocio, en consecuencia, debería ser hacer a sus clientes felices. Los negocios que lo hacen, crecen y florecen; los que no, se estancan y perecen.”

No se trata solo buscar la satisfacción en los usuarios para que nos recomienden o vuelvan al lugar de siempre, es importante también realizar un seguimiento a través de métricas lo que permitirá la medición del indicador de satisfacción. (Marta, 2017)

Para realizar esta medición se pueden utilizar diferentes indicadores o métricas, tales como:

(Da Silva, 2021)

- **Tasa de abandono:** Permite medir cuántos usuarios abandonan el servicio en la espera de su atención.

Tasa de abandono de clientes = (Clientes perdidos en este período / Clientes al inicio de este periodo) X 100

- **NPS (Net Promoter Score):** Mide el nivel de lealtad y la posibilidad de que el usuario promocióne tu marca a otras personas.

Para obtener el NPS de tu empresa, debes aplicar la siguiente fórmula:

NPS = (Promotores - Detractores) / Total de encuestados

- **CES (Customer Effort Score):** Mide el esfuerzo que necesita hacer el usuario para usar los productos y /o servicios de tu organización.

CES = número total de casos / número total de respuestas

- **CSAT (Customer Satisfaction Score):** Se usa para calcular la satisfacción del usuario con un proceso, producto o servicio en particular.

$$CSAT = (N^{\circ} \text{ de encuesta satisfecha} + N^{\circ} \text{ encuesta muy satisfecho}) / N^{\circ} \text{ total de encuesta} \times 100$$

- **FCR (First Contact Resolution):** Es la métrica que mide cuántas solicitudes o atenciones se resolvieron en el primer contacto con el usuario.

$$FCR = N^{\circ} \text{ de consultas resueltas en el primer contacto} / \text{sobre la cantidad total de contactos.}$$

- **FRT (First Response Time):** Indicador que mide el tiempo que demora la empresa en responder el primer mensaje del usuario.

$$FRT = \text{suma del tiempo que transcurre entre cada primera respuesta} / \text{entre el número de interacciones} \times 100$$

- **TMA (Tiempo medio de servicio):** Calcula el tiempo promedio que dura el contacto con el usuario, que puede ser por teléfono, chatbot o cualquier otro canal de atención.

$$TMA = \text{tiempo de conversación} + \text{tiempo total de espera} + \text{tiempo de trabajo después de la llamada} / \text{total de llamadas respondidas}$$

- **TME (Tiempo medio en espera):** Esta métrica muestra el tiempo de espera prudente del usuario antes de ser atendido.

$$TME = \text{tiempo de espera para ser respondido} / \text{número de llamadas respondidas}$$

(Da Silva, 2021)

2.2.2.3 Dimensiones de satisfacción del usuario

(MINSAL, 2012)

Se identifican 4 dimensiones:

Variable	Dimensiones	Definición	Atributos
Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Es la capacidad de cumplir con el servicio prometido de manera confiable o leal.	-Muestra interés por resolver las solicitudes del usuario.
	Capacidad de Respuesta	Es la virtud o talento que tiene el personal para brindar un servicio adecuado y atender con prontitud sus solicitudes, preguntas, quejas y /o resolver cualquier problema que se le presente al usuario.	- Manejo de los procesos, productos y servicios. - Brindan información clara y oportuna. - Demuestran conocimiento de la información.
	Seguridad	Es la habilidad para inspirar confianza al usuario demostrando conocimiento, privacidad, amabilidad y una comunicación efectiva.	- Inspiran o proyectan confianza durante la atención. - Utilizan un lenguaje de comunicación sencillo. -Se muestran amables.
	Empatía	Es una competencia o habilidad que tiene una persona para colocarse en el lugar del otro.	- Se le brinda una atención individual. - Demuestran interés por su caso. - Entienden las necesidades del usuario - Realiza una escucha activa.

2.3 Definición de términos básicos

- **Calidad del servicio:** Es cuando un servicio satisface o sobrepasa las expectativas que el usuario tiene en relación a un servicio.
- **Cliente:** Persona o entidad que adquiere los bienes y servicios que ofrece una empresa.
- **Colaborador:** Es aquella persona que reúne todas las condiciones necesarias para su desarrollo profesional y personal dentro de la organización.
- **Competencias:** Son el conjunto de habilidades, capacidades y conocimientos que tiene una persona para cumplir de manera eficiente su labor.

- **Habilidades:** Es la capacidad que tiene una persona para realizar una acción correcta y sencilla de manera exitosa.
- **Métrica:** Es un número o medida cuantitativa que permite medir y comparar datos.
- **Perfil del puesto:** Es un método de recopilación que brinda información de los requisitos, competencias, habilidades, objetivos, etc. para el correcto cumplimiento de sus tareas en la organización.
- **Percepción:** Conocimiento de algo a través de las impresiones que comunican los sentidos.
- **Procesos:** Es el procesamiento de actividades programadas en donde se requiere de la participación de personas y recursos materiales para lograr un objetivo.
- **Reclamo:** Insatisfacción que presenta un usuario ante un servicio o producto y por el cual espera recibir una solución a su problema. El mismo puede ser presentado de manera verbal o por escrito.
- **Satisfacción del usuario:** Sensación o actitud hacia un producto o servicio brindado por una organización y que aparece cuando la expectativa se ha cumplido.
- **Usuario:** Persona que utiliza frecuentemente un producto o servicio.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos

Hipótesis Principal:

El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.

Hipótesis Específicas:

- El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la fiabilidad de los usuarios en el año 2021.
- El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la Capacidad de Respuesta de los usuarios en el año 2021.
- El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la Seguridad de los usuarios en el año 2021.
- El perfil de puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la Empatía de los usuarios el año 2021.

3.2 Identificación de variables y unidades de análisis

Variables	Concepto	Dimensiones	Concepto
Perfil del Puesto	“Los perfiles de puesto son descripciones concretas de las características, tareas y responsabilidades que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe”. (Coindreau, 2021)	Área intelectual	Es la evaluación de la capacidad intelectual y la calidad de los procesos intelectuales; tales como el análisis, síntesis, objetividad, abstracción, razonamiento, etc. de pensamiento veloz, creativo, destreza para el aprendizaje y una comunicación oral y escrita efectiva.
		Área Interpersonal	Habilidad para saber relacionarse con las personas durante el desempeño de sus labores. Asimismo, saber manejar situaciones de conflictos adoptando una actitud positiva, para una correcta solución al problema dejando de lado las emociones al momento de la toma de decisiones.
Satisfacción del Usuario	“Para Hoffman y Bateson (2012), la satisfacción del cliente contribuye a las percepciones del cliente sobre la calidad.” (Morillo Moreno & Morillo Moreno, 2016)	Fiabilidad	Es la capacidad de cumplir con el servicio prometido de manera confiable o leal.
		Capacidad de Respuesta	Es la virtud o talento que tiene el personal para brindar un servicio adecuado y atender con prontitud sus solicitudes, preguntas, quejas y /o resolver cualquier problema que se le presente al usuario.
		Seguridad	Es la habilidad para inspirar confianza al usuario demostrando conocimiento, privacidad, amabilidad y una comunicación efectiva.
		Empatía	Es una competencia o habilidad que tiene una persona para colocarse en el lugar del otro.

3.3 Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Perfil del Puesto	Área intelectual	Capacidad Intelectual
		Calidad de los procesos
		Destreza para el aprendizaje
		Comunicación efectiva
	Área Interpersonal	Habilidades para relacionarse
		Manejo de situaciones de conflicto
		Correcta solución de problemas
		Toma de decisiones
Satisfacción del Usuario	Fiabilidad	Cumplen lo prometido
		Sincero interés por resolver problemas
		Realizan bien el servicio la primera vez
		Concluyen el servicio en el tiempo prometido
		No cometen errores
	Capacidad de Respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio
		Los empleados ofrecen un servicio rápido
		Los empleados siempre están dispuestos a ayudar
		Los empleados nunca están demasiado ocupados
	Seguridad	Comportamiento confiable de los Empleados
		Usuarios se sienten seguros
		Los empleados son amables
		Los empleados tienen conocimientos suficientes
	Empatía	Ofrecen atención individualizada
		Horarios de trabajo convenientes para los usuarios
		Tienen empleados que ofrecen atención personalizada.
		Se preocupan por los usuarios
		Comprenden las necesidades de los usuarios

3.3 Matriz lógica de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método
<p>Problema General: ¿En qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021?</p> <p>Problemas Secundarios: -¿En qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la fiabilidad de los usuarios en el año 2021? -¿En qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la capacidad de respuesta de los usuarios en el año 2021? -¿En qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la seguridad de los usuarios en el año 2021? -¿En qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la empatía de los usuarios en el año 2021?</p>	<p>Objetivo General: Determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: -Determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la fiabilidad de los usuarios en el año 2021. -Determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la capacidad de respuesta de los usuarios en el año 2021. -Determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la seguridad de los usuarios en el año 2021. -Determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la empatía de los usuarios en el año 2021.</p>	<p>Hipótesis principal: El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas: -El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la fiabilidad de los usuarios en el año 2021. -El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la capacidad de respuesta de los usuarios en el año 2021. -El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la seguridad de los usuarios en el año 2021. -El perfil de puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la empatía de los usuarios el año 2021.</p>	<p>Perfil del Puesto</p>	<p>Área intelectual</p> <p>Área Interpersonal</p>	<p>1. Tipo y método de investigación Tipo aplicada Método Hipotético deductivo.</p> <p>2. Diseño específico de investigación No experimental, transversal, descriptivo, correlacional.</p> <p>3. Población, Muestra o Participantes Población: Infinita Muestra: 385.</p> <p>4. Instrumentos de recogida de datos Cuestionario</p> <p>5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Técnica de análisis Estadístico.</p>
				Fiabilidad	
				Capacidad de Respuesta	
			Satisfacción del Usuario	Seguridad	
				Empatía	

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1 Tipo y método de investigación

Tipo Aplicada: (Contreras, 2010)

Tiene como objetivo hallar estrategias que puedan aplicarse a una situación o problema propio y llevarlo a la práctica con la finalidad de alcanzar un objetivo preciso.

(Contreras, 2010)

Método Hipotético deductivo:

Para (Marfull Pujadas, 2019), es aquel que busca mezclar lo racional con la observación de lo que viene ocurriendo con la finalidad de encontrar fin a los problemas planteados. Es decir, mezcla lo empírico con lo racional. (Marfull Pujadas, 2019)

4.2 Diseño específico de investigación

Diseño de investigaciones No experimental:

Según (Hernández Sampieri, Diseño de la Investigación no experimental, 2014), se trata de no manipular las variables, es decir que no hacemos que la variable cambie de forma intencional para visualizar la reacción que tiene sobre otra variable. Este tipo de investigación, consiste en observar cómo se da una situación existente, no permite manipular las variables durante la investigación que se está realizando porque ya se dio el hecho y ya tuvo una consecuencia o efecto. (Hernández Sampieri, Diseño de la Investigación no experimental, 2014)

Transversal:

Para (Hernández Sampieri, Transversal, 2014), te permite recoger datos en un momento determinado, con el fin de analizar y detallar una situación en un momento concreto. (Hernández Sampieri, Transversal, 2014)

Descriptivo: Según (Hernández Sampieri, Descriptivo, 2014)

Permite investigar el momento determinado de una o más variables. Te proporciona una descripción de un grupo de personas y al ser un estudio descriptivo no es posible la manipulación ya que cada variable se trata de manera independiente, es decir no se vincula con otras variables. (Hernández Sampieri, Descriptivo, 2014)

Correlacional: (Hernández Sampieri, Correlacional, 2014)

Detalla la relación entre dos o más variables en un tiempo determinado, ya sea a través de la recolección y descripción de la relación entre ambas variables o en función de la relación causa-efecto, donde los mismos ya ocurrieron en la realidad es decir ya fueron manifestados o acontecieron a lo largo del estudio. (Hernández Sampieri, Correlacional, 2014).

4.3 Población, muestra o participantes

La población está conformada por todas aquellas personas que han recibido atención de servicio médico en la ciudad de Lima en el año 2020 que totalizan 17'310,049 personas según el Compendio Estadístico 2021 del INEI.

La muestra es probabilística considerando la proporción de acierto y margen de error.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1)e^2 + Z^2 * p * q} = \frac{17310049 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(17310049 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 384.15 \cong 384$$

Z = Valor estandarizado del intervalo de confianza: 1.96

p = Proporción de acierto: 0.5

q = Proporción de fracaso: 1-p

e = Margen de error: 0.05

El criterio de participación: se considera participante del estudio a toda aquella persona que haya recibido atención médica en la ciudad de Lima.

4.4 Instrumentos de recogida de datos

(Hernández Sampieri, Cuestionarios, 2014)

Para la presente investigación se va a utilizar como instrumentos, el cuestionario ya que permitirá a través de un conjunto de preguntas (una o más variables a medir), recopilar información del encuestado. (Hernández Sampieri, Cuestionarios, 2014)

(Hernández Sampieri, Ventajas, 2014)

Las ventajas de usar este instrumento son:

- La aplicación de este instrumento no tiene costo.
- Facilidad para analizar y comparar.
- Puede aplicarse a un grupo considerable de personas.
- Te permite adaptarla a situaciones tal y como suceden.
- Te permite evaluar comportamientos y hechos.
- El encuestador no influye sobre el encuestado.
- Es anónima.

(Hernández Sampieri, Ventajas, 2014)

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Técnicas estadísticas:

- Tabla de distribución de frecuencias
- Gráficos, circulares y barra
- Tablas bidimensionales
- Prueba Chicuadrado.

4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio

- Profundizar el marco teórico
- Elaboración de instrumento
- Aplicación del instrumento
- Recolección de datos

- Análisis e interpretación
- Elaboración del informe final

CAPÍTULO V
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5. 1. Datos cuantitativos

Dimensión: Área Intelectual

Tabla 1 Dimensión: Área Intelectual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	67	17,4	17,4
	Insatisfecho	56	14,6	32,0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	30	7,8	39,8
	Satisfecho	108	28,1	68,0
	Muy satisfecho	123	32,0	100,0
	Total	384	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

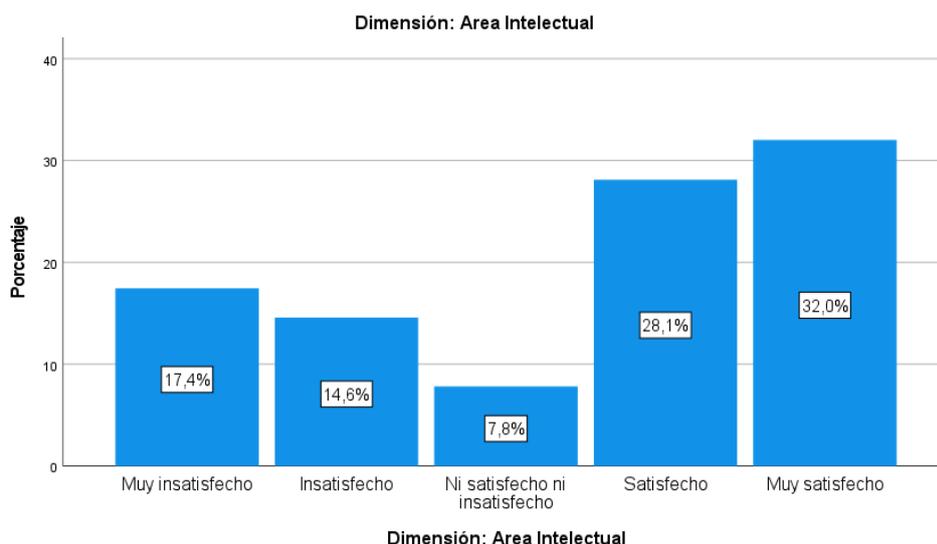
Descripción

De acuerdo a la dimensión Área Intelectual observamos que, el 17.4% de los encuestados afirman estar muy insatisfecho, además, el 14.6% afirma estar insatisfecho y el 7.8% ni satisfecho ni insatisfecho. Por otro lado, el 28.1% afirma sentirse satisfecho y el 32.0% muy satisfecho.

Interpretación

Sobre el área intelectual podemos afirmar que, en gran medida los empleados tienen criterio y sentido para resolver problema, además, de conocer los procesos para resolver dichos problemas del paciente mostrando habilidad para ofrecer alternativas en la resolución de los problemas y estos son comunicados de manera clara y precisa. Es conveniente indicar que, una parte significativa de los encuestados afirman no sentirse del todo satisfechos con los elementos o indicadores de esta área.

Gráfico N° 1 Dimensión Área Intelectual



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Área Interpersonal

Tabla 2 Dimensión: Área Interpersonal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	45	11,7	11,7
Insatisfecho	78	20,3	32,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	26	6,8	38,8
Satisfecho	140	36,5	75,3
Muy satisfecho	95	24,7	100,0
Total	384	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción

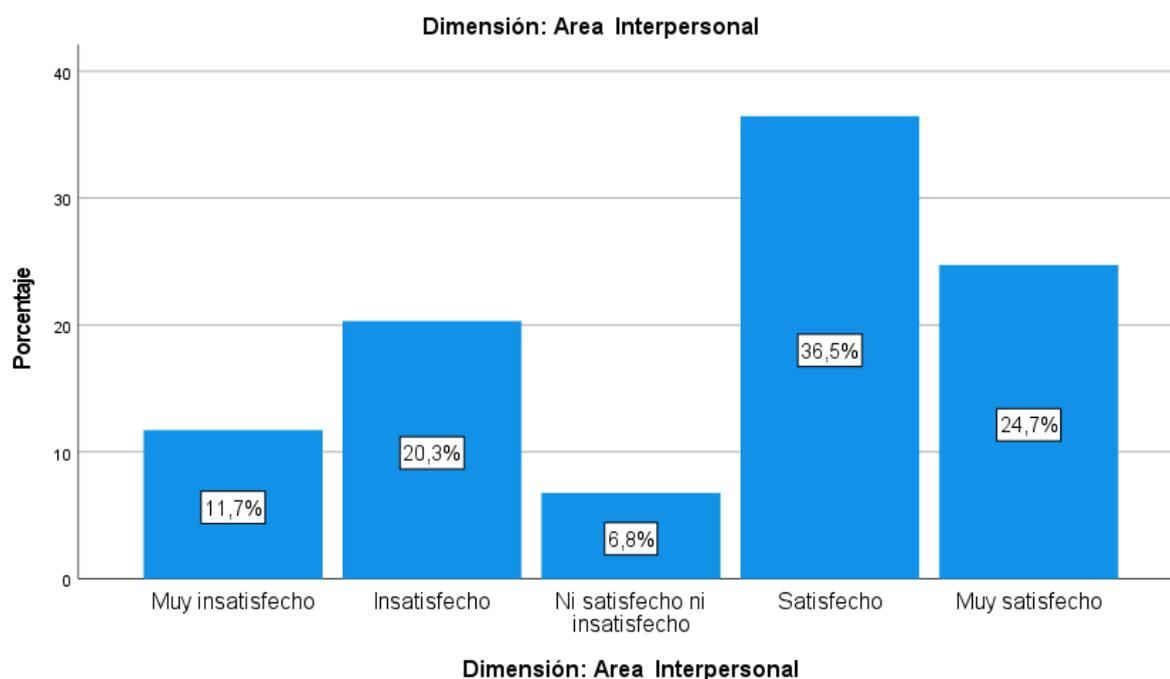
En relación a la dimensión Área Interpersonal, vemos que el 11.7% de los encuestados afirman estar muy insatisfechos, asimismo, el 20.3% afirma estar insatisfecho y el 6.8% ni satisfecho ni insatisfecho. Por otra parte, el 36.5% asegura sentirse satisfecho y el 24.7% muy satisfecho.

Interpretación

Acerca del Área Interpersonal podemos aseverar que, en gran medida los empleados muestran empatía y proactividad ante las necesidades de los pacientes. Los empleados

también ayudaron a reducir el malestar de los pacientes durante la atención brindada además de tomar las decisiones correctas para solucionar su problema brindando alternativas que cumplieran con las expectativas de los pacientes. Es importante precisar que, una parte de los encuestados aseveran no sentirse del todo satisfechos con los elementos de esta área.

Gráfico N° 2 Dimensión: Área Interpersonal



Fuente: Datos de la propia investigación

Variable: Perfil del Puesto

Tabla 3 Variable: Perfil del Puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	23	6,0	6,0
	Insatisfecho	84	21,9	27,9
	Ni satisfecho ni insatisfecho	20	5,2	33,1
	Satisfecho	34	8,9	41,9
	Muy satisfecho	223	58,1	100,0
	Total	384	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

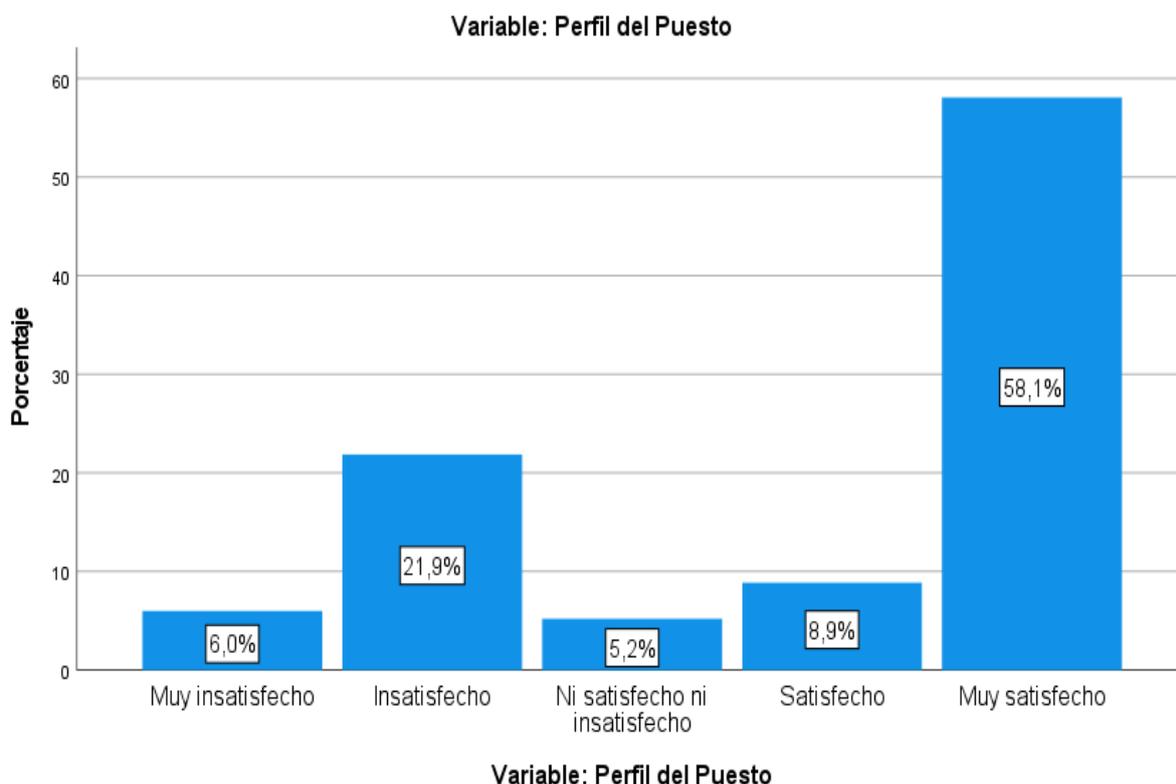
Descripción

En relación a la variable Perfil del Puesto, se observa que el 6% de los encuestados confirman estar muy insatisfechos, de la misma forma, el 21.9% menciona estar insatisfecho y el 5.2% ni satisfecho ni insatisfecho. Por el contrario, el 8.9% opina sentirse satisfecho y el 58.1% muy satisfecho.

Interpretación

Con respecto a la variable Perfil del Puesto, podemos mencionar que más del 50% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos con el perfil del empleado ya que cumplen con las tareas asignadas, son responsables, demuestran tener los conocimientos y las competencias suficientes para el cargo que ocupa, es decir, se sienten satisfechos con las áreas interpersonal e intelectual. Sin embargo, hay una parte de los encuestados que no se encuentran muy satisfechos con el manejo de esta variable.

Gráfico N° 3 Perfil del Puesto



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Fiabilidad

Tabla 4 Dimensión: Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	52	13,5	13,5
	Insatisfecho	75	19,5	33,1
	Ni satisfecho ni insatisfecho	30	7,8	40,9
	Satisfecho	112	29,2	70,1
	Muy satisfecho	115	29,9	100,0
	Total	384	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

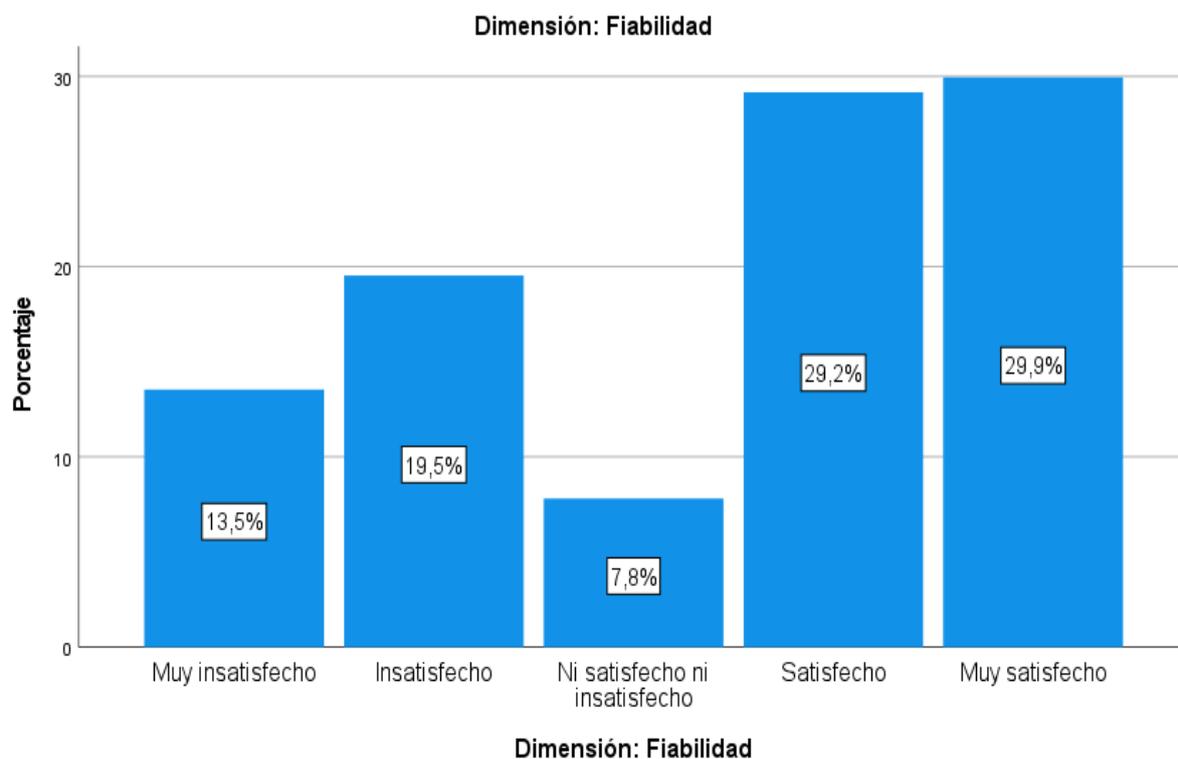
Descripción

De acuerdo a la Dimensión: Fiabilidad, se observa que el 13.5% de los encuestados opinan estar muy insatisfechos, además, el 19.5% menciona estar insatisfecho y el 7.8% ni satisfecho ni insatisfecho. Sin embargo, el 29.2% asevera sentirse satisfecho y el 29.9% muy satisfecho.

Interpretación

En relación a la dimensión Fiabilidad, los empleados muestran interés en brindar a los pacientes, alternativas de solución a sus consultas o reclamos. Asimismo, los usuarios consideran haber recibido una atención adecuada y haber gestionado el problema reportado de manera oportuna, no obstante, una parte de los encuestados aseguran no sentirse del todo satisfechos con los elementos de esta área.

Gráfico N° 4 Dimensión: Fiabilidad



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Capacidad de Respuesta

Tabla 5 Dimensión: Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	119	31,0	31,0
	Insatisfecho	8	2,1	33,1
	Ni satisfecho ni insatisfecho	61	15,9	49,0
	Satisfecho	113	29,4	78,4
	Muy satisfecho	83	21,6	100,0
	Total	384	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción

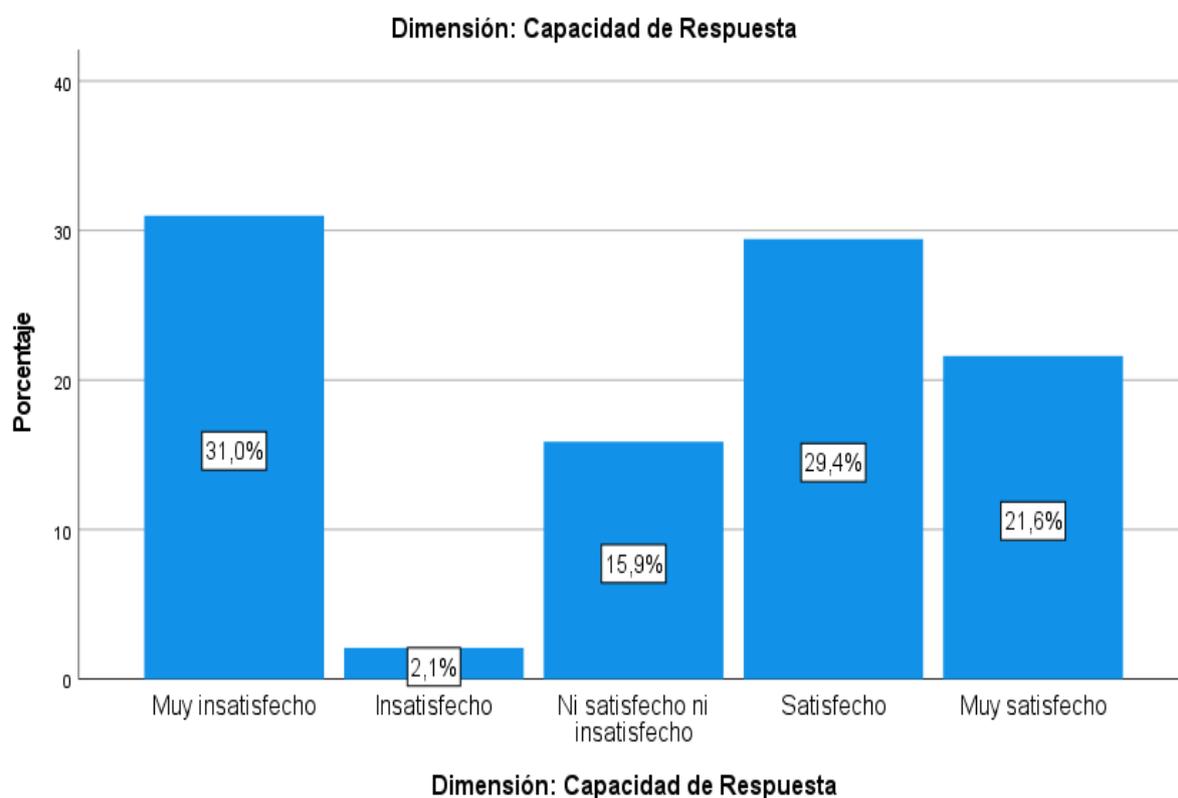
En relación a la Dimensión: Capacidad de respuesta, se observa que el 31% de los encuestados opinan estar muy insatisfechos, también, el 2.1% menciona estar insatisfecho y

el 15.9% ni satisfecho ni insatisfecho. Por el contrario, el 29.4% asegura sentirse satisfecho y el 21.6% muy satisfecho.

Interpretación

En referencia a la Dimensión: Capacidad de respuesta los empleados les informan a los pacientes cuanto tiempo les tomará resolver su consulta o reclamo. Al mismo tiempo que, le ofrecen una posible solución a su problema, además, de mostrar durante la atención apertura y disposición, por el contrario, una parte significativa, de casi la mitad de los encuestados aseguran no sentirse del todo satisfechos con los elementos de esta área.

Gráfico N° 5 Dimensión: Capacidad de Respuesta



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Seguridad

Tabla 6 Dimensión: Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	61	15,9	15,9
	Insatisfecho	66	17,2	33,1
	Ni satisfecho ni insatisfecho	37	9,6	42,7
	Satisfecho	116	30,2	72,9
	Muy satisfecho	104	27,1	100,0
	Total	384	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

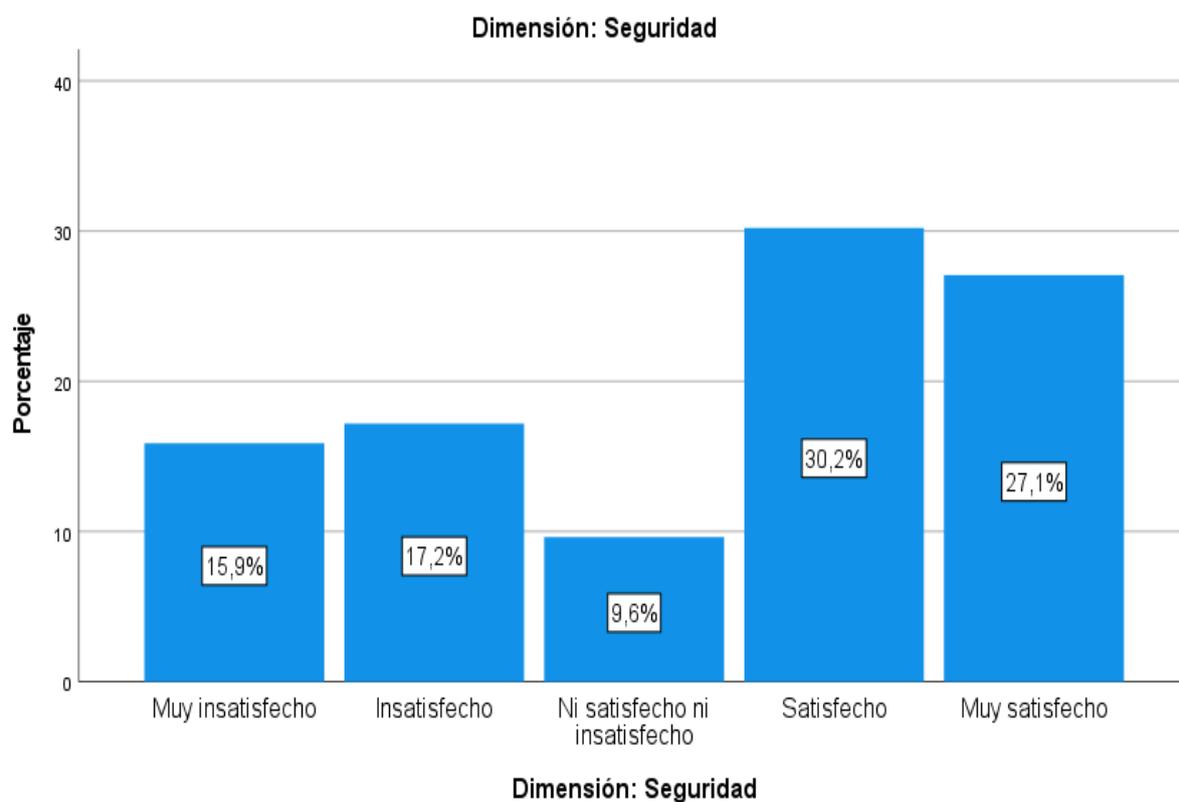
Descripción

En relación a la Dimensión: Seguridad, se observa que el 15.9% de los encuestados opinan estar muy insatisfechos, también, el 17.2% menciona estar insatisfecho y el 9.6% ni satisfecho ni insatisfecho. Sin embargo, el 30.2% asegura sentirse satisfecho y el 27.1% muy satisfecho.

Interpretación

En referencia a la Dimensión: Seguridad, podemos observar que los empleados muestran una conducta confiable durante la atención al paciente, así como también, le dan el respaldo necesario ante su reclamo. Además, el empleado se muestra servicial y demuestra tener los conocimientos necesarios para resolver las consultas y/o reclamos de los pacientes, pero, una parte significativa de los encuestados confirman no sentirse del todo satisfechos con los elementos de estas áreas.

Gráfico N° 6 Dimensión: Seguridad



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Empatía

Tabla 7 Dimensión: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	127	33,1	33,1
	Insatisfecho	0	0,0	0,0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	45	11,7	44,8
	Satisfecho	124	32,3	77,1
	Muy satisfecho	88	22,9	100,0
Total		384	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

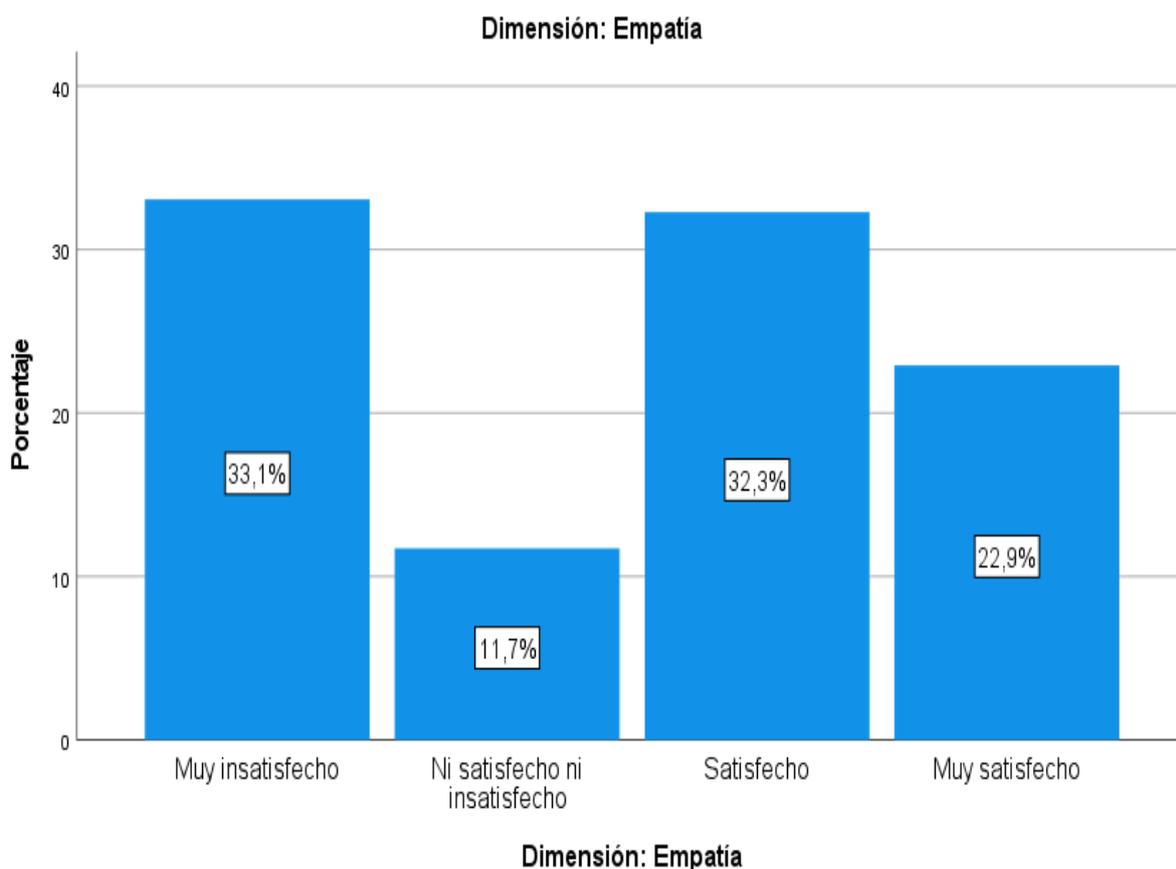
Descripción

En la tabla Dimensión: Empatía, se verifica que el 33.1% de los encuestados opinan estar muy insatisfechos, también, el 11.7% menciona estar ni satisfecho ni insatisfecho. No obstante, el 32.3% asegura sentirse satisfecho y el 22.9 % muy satisfecho.

Interpretación

En cuanto a la Dimensión: Empatía, podemos observar que el empleado empatiza con los pacientes, además, de mostrarse comprometido con la atención y entender sus necesidades. Por el contrario, la otra parte de los encuestados confirman no sentirse del todo satisfechos con los elementos de esta dimensión.

Gráfico N° 7 Dimensión: Empatía



Fuente: Datos de la propia investigación

Variable Satisfacción del Usuario

Tabla 8 Variable Satisfacción del Usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	60	15,6	15,6	15,6
	Insatisfecho	67	17,4	17,4	33,1
	Ni satisfecho ni insatisfecho	34	8,9	8,9	41,9
	Satisfecho	124	32,3	32,3	74,2
	Muy satisfecho	99	25,8	25,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

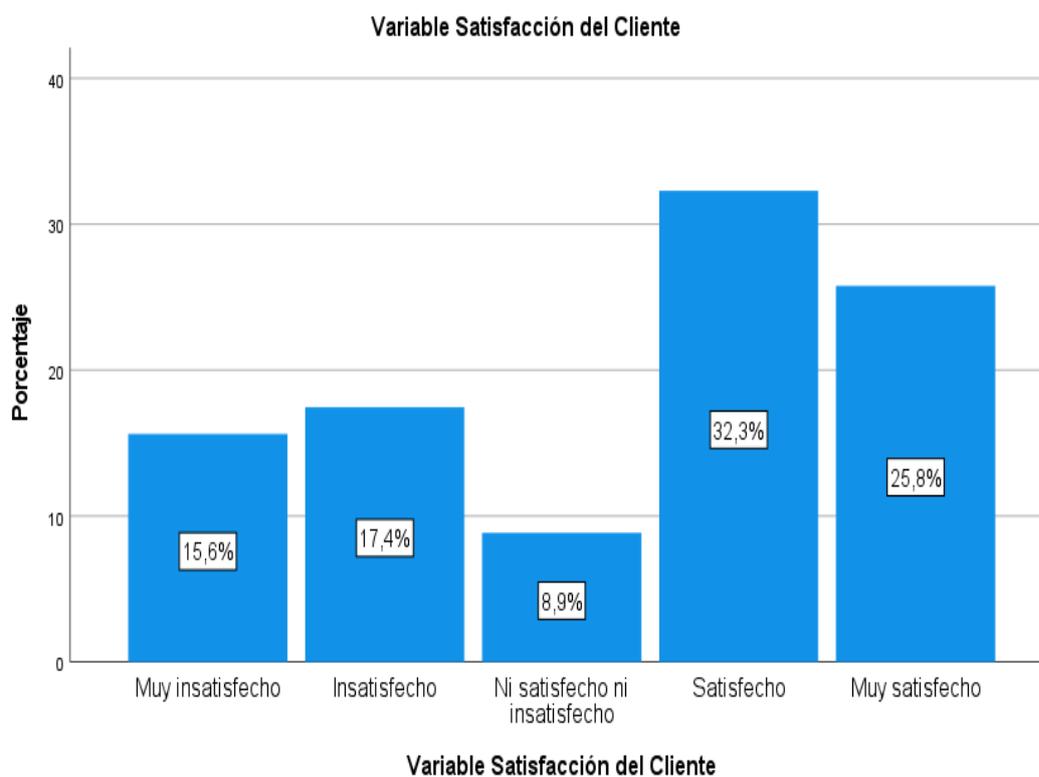
Descripción

En relación a la tabla Variable: Satisfacción, se observa que el 15.6% de los encuestados opinan estar muy insatisfechos, también, el 17.4% menciona estar insatisfecho y el 8.9% ni satisfecho ni insatisfecho. Aunque, el 32.3% asegura sentirse satisfecho y el 25.8% muy satisfecho.

Interpretación

En cuanto a la variable Satisfacción del Usuario podemos apreciar que los pacientes encuestados perciben un buen servicio satisfaciendo sus deseos o necesidades, muestran seguridad en sus acciones construyendo confianza con los usuarios. Por otro lado, tenemos a un grupo de encuestados que indican no sentirse completamente satisfechos con esta variable.

Gráfico N° 8 Variable Satisfacción del Usuario



Fuente: Datos de la propia investigación

5.2. Análisis de Resultados

Prueba de Hipótesis Principal

Hipótesis Planteada: El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.

Hipótesis Nula: El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos no incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.

Tabla 9 Variable: Perfil del Puesto*Variable Satisfacción del Usuario

Variable: Perfil del Puesto		Variable Satisfacción del Usuario										Total	
		Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		F	%
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy insatisfecho		23	6,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	23	6,0%
Insatisfecho		37	9,6%	47	12,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	84	21,9%
Ni satisfecho ni insatisfecho		0	0,0%	19	4,9%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	20	5,2%
Satisfecho		0	0,0%	0	0,0%	32	8,3%	2	0,5%	0	0,0%	34	8,9%
Muy satisfecho		0	0,0%	1	0,3%	1	0,3%	122	31,8%	99	25,8%	223	58,1%
Total		60	15,6%	67	17,4%	34	8,9%	124	32,3%	99	25,8%	384	100,0%

Chi-cuadrado de Pearson: 840.001 gl: 16 Sig.: 0.000

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la variable Perfil del puesto, observamos que el 6.0% de los encuestados afirman estar muy insatisfechos, asimismo, el 6.0% afirman estar muy insatisfechos con la variable satisfacción del Usuario, es decir, todos están muy insatisfechos.

Además, el 21.9% de los encuestados afirman estar insatisfechos con el perfil del puesto, de estos, el 9.6% afirma estar insatisfechos con la variable satisfacción del usuario y el 12.2% afirma estar insatisfechos con la variable satisfacción del usuario.

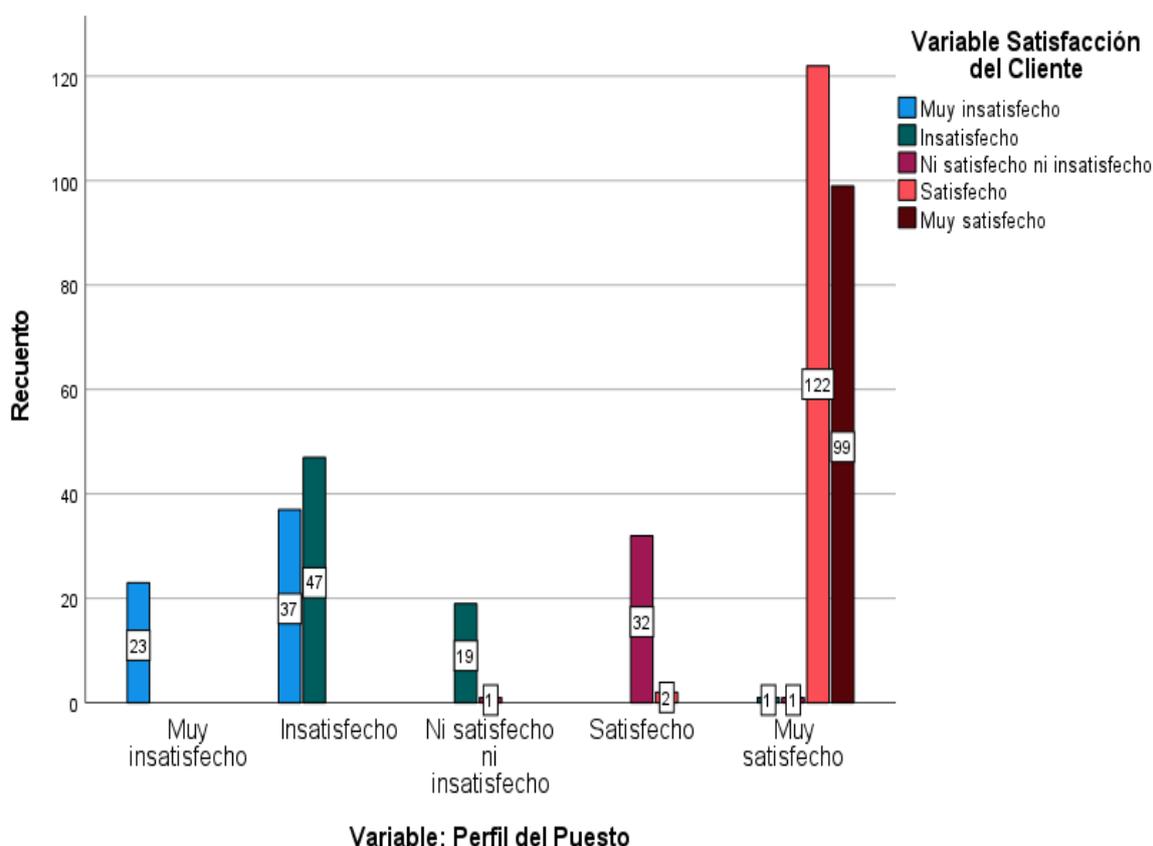
El 5.2% de los encuestados, no están ni satisfecho ni insatisfecho con el perfil del puesto, de estos el 4.9% afirma estar insatisfecho con la variable satisfacción del usuario y el 0.3% no está ni satisfecho ni insatisfecho.

Por otro lado, el 8.9% de los encuestados afirma sentirse satisfecho con el perfil del puesto, de estos el 8.3% no están ni satisfecho ni insatisfecho con la variable satisfacción del usuario y el 0.3% afirma estar satisfecho.

Finalmente, el 58.1% está muy satisfecho con el perfil del puesto, de estos, el 0.3% está insatisfecho con la variable satisfacción del usuario, el 0.3% no está ni satisfecho ni insatisfecho, por otro lado, el 31.8% está satisfecho y el 25.8% está muy satisfecho

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor de la prueba chi cuadrado es de 840.001 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que: “El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021”.

Gráfico N° 9 Variable: Perfil del Puesto*Variable Satisfacción del Usuario



Fuente: Datos de la propia investigación

Prueba de Hipótesis Específica N°1

Hipótesis Planteada: El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.

Hipótesis Nula: El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos no incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.

Tabla 10 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Fiabilidad

Variable		Dimensión: Fiabilidad										Total	
		Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		F	%
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Variable : Perfil del Puesto	Muy insatisfecho	23	6,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	23	6,0%
	Insatisfecho	28	7,3%	56	14,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	84	21,9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	1	0,3%	18	4,7%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	20	5,2%
	Satisfecho	0	0,0%	0	0,0%	28	7,3%	6	1,6%	0	0,0%	34	8,9%
	Muy satisfecho	0	0,0%	1	0,3%	1	0,3%	106	27,6%	115	29,9%	223	58,1%
Total		52	13,5%	75	19,5%	30	7,8%	112	29,2%	115	29,9%	384	100,0%

Chi-cuadrado de Pearson 799,510 gl: 16 Sig.: 0,000

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la variable perfil del puesto, observamos que el 6.0% de los encuestados afirman estar muy insatisfechos, asimismo, el 6.0% afirman estar muy insatisfechos con la dimensión fiabilidad, es decir, todos están muy insatisfechos.

Además, el 21.9% de los encuestados opinan estar insatisfechos con el perfil del puesto, y de estos, el 7.3% se encuentran muy insatisfechos con la dimensión fiabilidad y 14.6% insatisfecho con la dimensión fiabilidad.

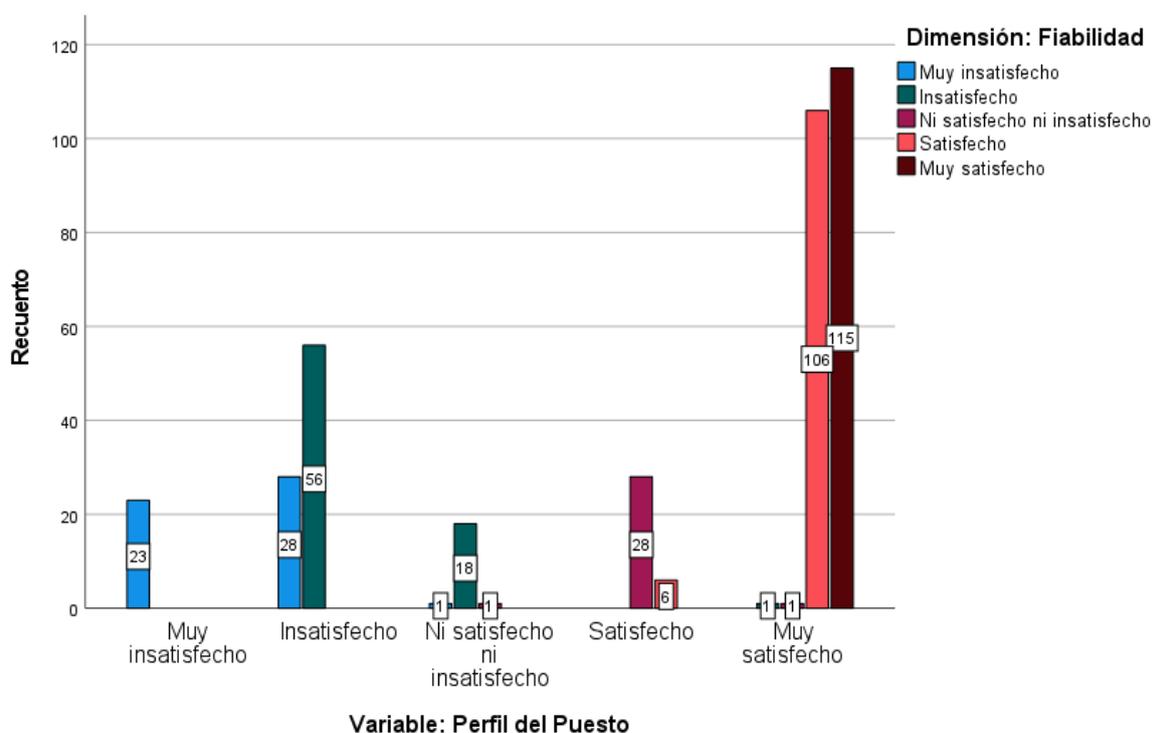
El 5.2% de los encuestados no se encuentran ni satisfecho ni insatisfechos con la variable perfil del puesto, de ello, el 4.7% afirman estar insatisfecho con la dimensión fiabilidad y el 0.3% ni satisfecho ni insatisfecho con la dimensión fiabilidad.

Luego, el 8.9% de los encuestados afirman estar satisfechos con la variable perfil del puesto, de estos, el 7.3% no se encuentran ni satisfecho ni insatisfecho con la dimensión fiabilidad y el 1.6% afirma estar satisfecho con la dimensión fiabilidad.

Por último, el 58.1% opina estar muy satisfecho con la variable perfil del puesto, sin embargo, el 0.3% se encuentra insatisfecho con la dimensión fiabilidad, el otro 0.3% ni satisfecho ni insatisfecho, no obstante, el 27.6% opina que se encuentra satisfecho y el 29.9% se encuentra muy satisfecho con la dimensión fiabilidad.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica N° 1 observamos que el valor de la prueba chi cuadrado es de 799,510 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que: “El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021”.

Gráfico N° 10 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Fiabilidad



Fuente: Datos de la propia investigación

Prueba de Hipótesis Específica N°2

Hipótesis Planteada: El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.

Hipótesis Nula: El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos no incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.

Tabla 11 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Capacidad de Respuesta

		Dimensión: Capacidad de Respuesta										Total	
		Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		F	%
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Variable : Perfil del Puesto	Muy insatisfecho	23	6,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	23	6,0%
	Insatisfecho	81	21,1%	3	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	84	21,9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	15	3,9%	4	1,0%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	20	5,2%
	Satisfecho	0	0,0%	0	0,0%	34	8,9%	0	0,0%	0	0,0%	34	8,9%
	Muy satisfecho	0	0,0%	1	0,3%	26	6,8%	113	29,4%	83	21,6%	223	58,1%
Total		119	31,0%	8	2,1%	61	15,9%	113	29,4%	83	21,6%	384	100,0%

Chi-cuadrado de Pearson: 593,259 gl: 16 Sig.: 0,000

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: En relación a la variable perfil del puesto, validamos que el 6.0% de los encuestados afirman estar muy insatisfechos, asimismo, el 6.0% se encuentran también muy insatisfecho con la dimensión capacidad de respuesta.

Asimismo, el 21.9% de los encuestados opinan estar insatisfechos con el perfil del puesto, de ello, el 21.1% afirman estar muy insatisfechos con la dimensión capacidad de respuesta y el 0.8% insatisfecho con la dimensión capacidad de respuesta.

El 5.2% de los encuestados mencionan no estar ni satisfecho ni insatisfecho con el perfil del puesto, de estos, el 3.9% se encuentran muy insatisfechos con la dimensión capacidad de respuestas e insatisfecho el 1.0% y el 0.3% ni satisfecho ni insatisfecho.

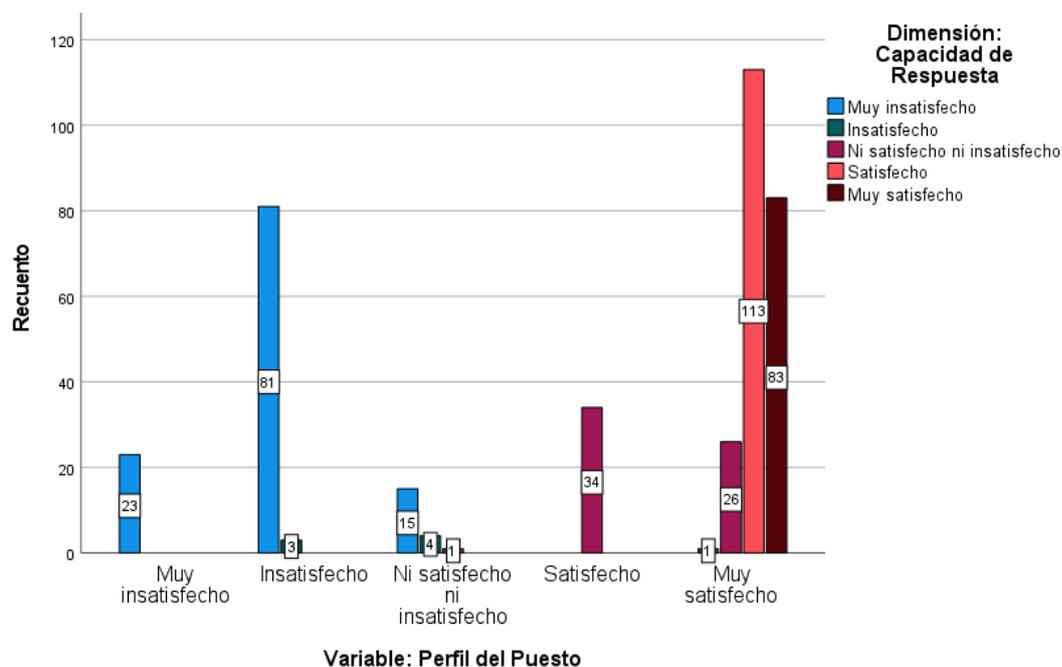
Por otro lado, el 8.9% de los encuestados afirma sentirse satisfecho con el perfil del puesto, de ello, el 8.9 % ni satisfecho ni insatisfecho con la dimensión capacidad de respuesta.

Por último, el 58.1% está muy satisfecho con el perfil del puesto, de estos, el 0.3% se encuentra insatisfecho con la dimensión capacidad de respuesta y el 6.8% no está ni

satisfecho ni insatisfecho, sin embargo, el 29.4% se encuentra satisfecho y el 21.6% se encuentra muy satisfecho con la dimensión capacidad de respuesta respectivamente.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica N° 2 observamos que el valor de la prueba chi cuadrado es de 593.259 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que: “El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021”.

Gráfico N° 11 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Capacidad de Respuesta



Fuente: Datos de la propia investigación

Prueba de Hipótesis Específica N°3

Hipótesis Planteada: El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.

Hipótesis Nula: El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos no incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.

Tabla 12 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Seguridad

Variable:	Perfil del Puesto	Dimensión: Seguridad										Total	
		Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Muy insatisfecho	23	6,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	23	6,0%
	Insatisfecho	37	9,6%	47	12,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	84	21,9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0,0%	19	4,9%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	20	5,2%
	Satisfecho	0	0,0%	0	0,0%	33	8,6%	1	0,3%	0	0,0%	34	8,9%
	Muy satisfecho	1	0,3%	0	0,0%	3	0,8%	115	29,9%	104	27,1%	223	58,1%
Total		61	15,9%	66	17,2%	37	9,6%	116	30,2%	104	27,1%	384	100,0%

Chi-cuadrado de Pearson 830,286 gl: 16 Sig. 0,000

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la variable Perfil del puesto, observamos que el 6.0% de los encuestados afirman estar muy insatisfechos, asimismo, el 6.0% afirman estar muy insatisfechos con la dimensión seguridad, es decir, todos están muy insatisfechos.

Además, el 21.9% de los encuestados afirman estar insatisfechos con el perfil del puesto, de estos, el 9.6% de los encuestados se encuentran muy insatisfechos con la dimensión seguridad y el 12.2% insatisfecho.

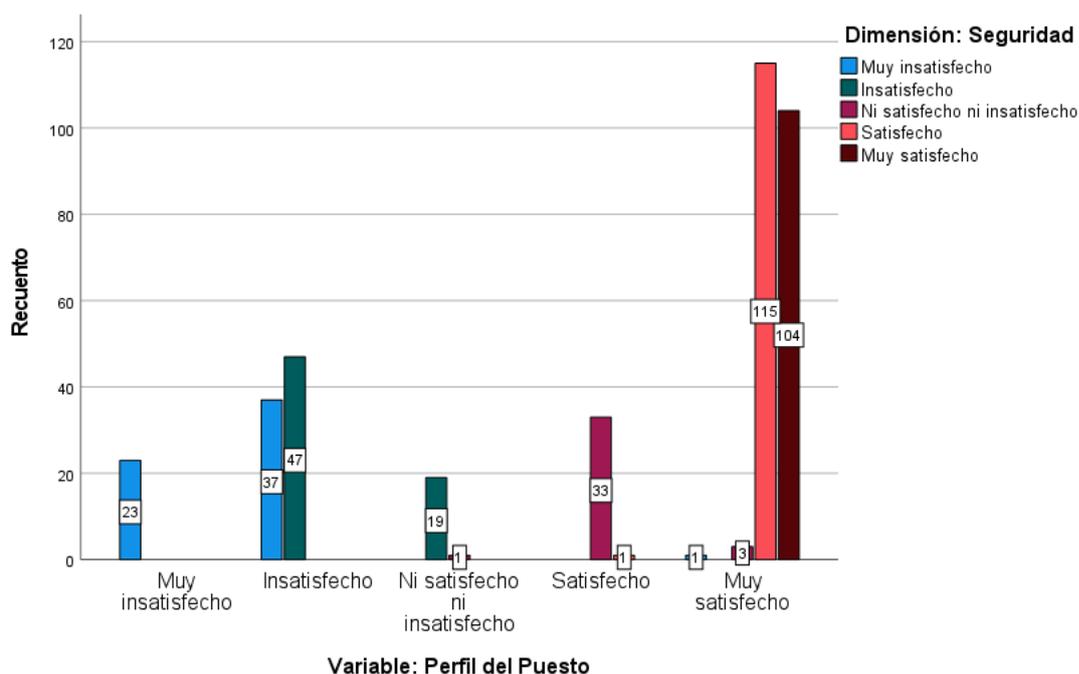
El 5.2% de los encuestados, no están ni satisfecho ni insatisfecho con el perfil del puesto, de ello, el 4.9% se encuentra insatisfecho y el 0.3% ni satisfecho ni insatisfecho con la dimensión seguridad respectivamente.

Por otro lado, el 8.9% de los encuestados afirma sentirse satisfecho con el perfil del puesto, de estos, el 8.6% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con la dimensión seguridad y el 0.3% afirma sentirse satisfecho.

Finalmente, el 58.1% está muy satisfecho con el perfil del puesto, de estos, el 0.3% se encuentra muy insatisfecho, el 0.8% ni satisfecho ni insatisfecho con la dimensión seguridad, sin embargo, el 29.9% se encuentra satisfecho y muy satisfecho el 27.1% con la dimensión seguridad.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica N° 3 observamos que el valor de la prueba chi cuadrado es de 830.286 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que: “El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021”.

Gráfico N° 12 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Seguridad



Fuente: Datos de la propia investigación

Prueba de Hipótesis Específica N°4

Hipótesis Planteada: El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.

Hipótesis Nula: El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos no incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021.

Tabla 13 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Empatía

Variable	Perfil del Puesto	Dimensión: Empatía								Total	
		Muy insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Recuento	% del total
		Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total		
	Muy insatisfecho	23	6,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	23	6,0%
	Insatisfecho	84	21,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	84	21,9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	19	4,9%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	20	5,2%
	Satisfecho	0	0,0%	29	7,6%	4	1,0%	1	0,3%	34	8,9%
	Muy satisfecho	1	0,3%	15	3,9%	120	31,3%	87	22,7%	223	58,1%
Total		127	33,1%	45	11,7%	124	32,3%	88	22,9%	384	100,0%

Chi-cuadrado de Pearson: 563,895 gl: 12 Sig.: 0,000

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la variable perfil del puesto, observamos que el 6.0% de los encuestados afirman estar muy insatisfechos, además, el 6.0% opinan estar muy insatisfecho con la dimensión empatía.

Además, el 21.9% de los encuestados afirman estar insatisfechos con el perfil del puesto, sin embargo, el 21.9% se encuentra muy insatisfecho con la dimensión empatía.

El 5.2% de los encuestados, no están ni satisfecho ni insatisfecho con el perfil del puesto, pero de estos, el 4.9% se encuentran muy insatisfechos con la dimensión empatía y el 0.3% afirman no estar ni satisfechos ni insatisfecho con dicha dimensión.

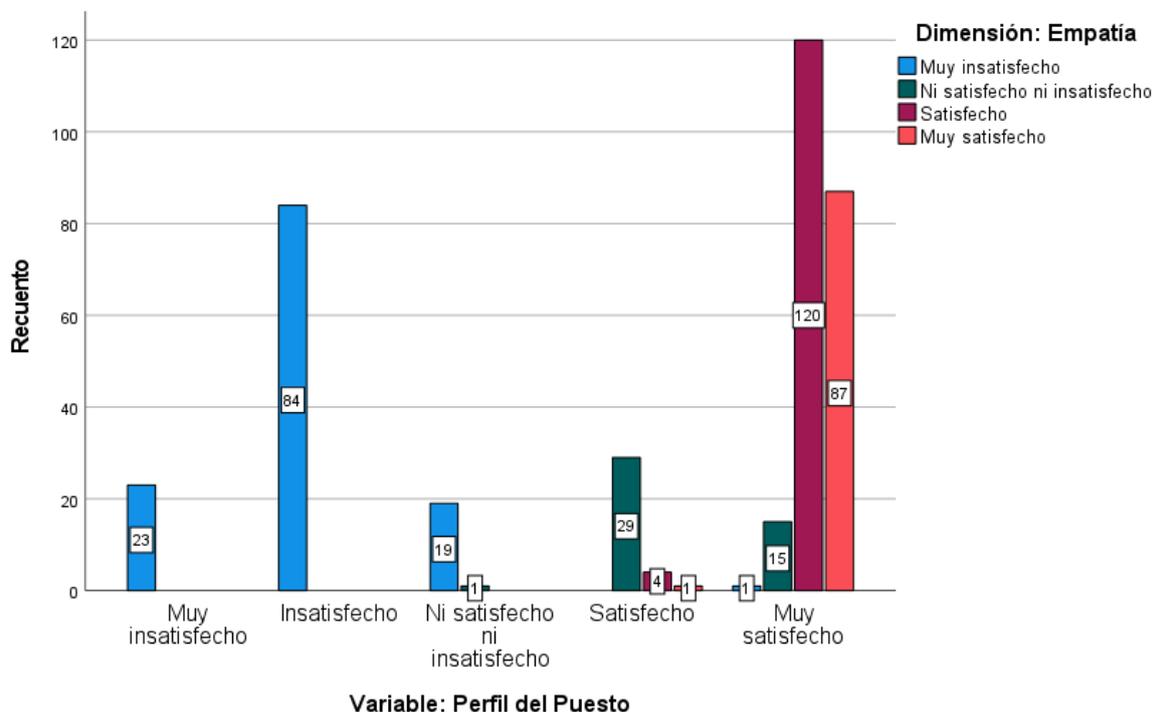
Por otro lado, el 8.9% de los encuestados menciona sentirse satisfecho con el perfil del puesto, de ello, el 7.6% no está ni satisfecho ni insatisfecho con la dimensión empatía, pero el 1.0% se encuentra satisfecho y el 0.3% muy satisfecho con la dimensión empatía.

Finalmente, el 58.1% está muy satisfecho con el perfil del puesto, de estos, el 0.3% se encuentra muy insatisfecho con la dimensión empatía y el 3.9% ni satisfecho ni insatisfecho

con la dimensión empatía, no obstante, el 31.3% se encuentra satisfecho y el 22.7% muy satisfecho con la dimensión empatía.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica N° 4 observamos que el valor de la prueba chi cuadrado es de 563.895 con 12 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que: “El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021”.

Gráfico N° 13 Variable: Perfil del Puesto * Dimensión: Empatía



Fuente: Datos de la propia investigación

5.3 Discusión de Resultados

De acuerdo al objetivo general, determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021 se observa en la prueba hipótesis principal que el valor de la prueba chi cuadrado es de 840.001 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de

0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que: “El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021”. Estos resultados evidencian que la variable Perfil del Puesto, es un componente clave para lograr la satisfacción del paciente, por lo que, es importante tener establecido de manera clara cuales van a ser los indicadores a tomar en cuenta en el área intelectual como interpersonal para el puesto de Asistente de Gestión de Reclamos y que al recibir las postulaciones de los candidatos, el área de RRHH le permita elegir a los más idóneos, aquellos con aptitudes y actitudes profesionales necesarias para asumir el puesto. Al identificar que más del 50% de los encuestados se sienten entre satisfechos y muy satisfechos con dicha variable podemos mencionar que, tienen criterio, capacidad resolutive, conocen los procesos para brindar diferentes alternativas de solución y a su vez demostrar empatía y proactividad ante sus necesidades, lo que permitió reducir su malestar debido al correcto manejo de sus habilidades para comunicarse con el paciente impactando dicho resultado en la variable satisfacción del usuario, donde podemos verificar que, los mismos perciben un interés por resolver sus problemas, cubriendo sus necesidades y generando confianza con los pacientes.

- **El objetivo específico N°1**, determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la fiabilidad de los usuarios en el año 2021, al respecto en la prueba de hipótesis específica N°1 observamos que el valor de la prueba chi cuadrado es de 799,510 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que: “El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año

2021”. Los resultados demuestran que la dimensión de la fiabilidad es uno de los aspectos importante de la satisfacción del usuario, ya que al demostrarle al paciente el interés por solucionar su problema, brindarles soluciones efectivas y sean atendidos con prontitud, genera confianza en el paciente impactando en la variable satisfacción del usuario. Considero que, los aspectos que deben estar presentes en el Asistente de Gestión de Reclamos son: la habilidad para relacionarse, la toma decisiones, el manejo de situaciones de conflictos, conocimientos de los procesos y una comunicación efectiva ayudará al paciente a sentirse muy satisfecho con el servicio proporcionado.

- **En el objetivo específico N°2**, determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la capacidad de respuesta de los usuarios en el año 2021, mencionar que, de acuerdo, a la prueba de hipótesis específica N°2 observamos que el valor de la prueba chiquadrado es de 593.259 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que: “El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021”. En esta dimensión es importante que el Asistente de Gestión de Reclamos, tenga claro que la capacidad de respuesta en la atención al paciente, es brindar una respuesta acertada en el momento preciso. Debemos hacer notar al paciente que, su tiempo es importante y valioso, por lo cual, se debe ser rápido, preciso y empático. Para ello, el colaborador debe contar con todas las herramientas de trabajo, conocer los procesos y estar empoderado con su gestión. Sin embargo, es importante mencionar que, muchas veces esta dimensión se puede ver afectada por las diferentes áreas de la organización, debido a la carga laboral, al

poco enfoque en el usuario o el trámite administrativo lo que no permita brindar una respuesta en el menor tiempo posible. De acuerdo a la encuesta realizada, podemos apreciar que más del 50% de los encuestados se encuentran satisfecho con la atención, por lo cual, seguirán confiando en nuestro servicio. Cabe precisar que, existe un porcentaje importante que no se encuentra muy satisfecho, lo que demuestra que hay aspectos del área intelectual como interpersonal que debemos trabajar con el usuario interno para ofrecer un servicio óptimo, lo que permitirá fidelizar al usuario y como consecuencia se vuelva promotor de la marca.

- **En el objetivo específico N° 3**, determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la seguridad de los usuarios en el año 2021, referir que, de acuerdo a la prueba de hipótesis específica N°4 observamos que el valor de la prueba chi cuadrado es de 563.895 con 12 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que: “El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021”. Para proyectar seguridad a un paciente, es importante generarle confianza y la manera de lograrlo es demostrando que el Asistente de Gestión de Reclamos maneja los procesos de la organización lo cual hace que se sientan seguros con la información que puedan recibir. Demostrando incluso que, la información brindada se está manejando con absoluta privacidad. La confianza, debe estar presente durante todo el proceso de la atención porque crea lealtad en el paciente, por lo cual, es importante cumplir con lo ofrecido. Ayuda mucho en la gestión, el seguimiento al caso y mantener informado al paciente durante el proceso de la atención.

- **Para el objetivo específico N°4**, determinar en qué medida el perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la empatía de los usuarios en el año 2021, mencionar que, de acuerdo a la prueba de hipótesis específica N°3 observamos que el valor de la prueba chi cuadrado es de 830.286 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que: “El perfil del puesto para el área de gestión de reclamos de una organización de servicios médicos incidiría en la satisfacción de los usuarios en el año 2021”. En esta dimensión es importante que el Asistente de Gestión de Reclamos”. Esta dimensión, está relacionada con el área interpersonal, es una habilidad que todo Asistente de Gestión de Reclamos debe tener para la atención a un paciente, es decir, aspectos desarrollados como una buena comunicación, manejo de situaciones difíciles y toma de decisiones. La empatía, en el servicio al usuario es la capacidad de relacionarse con las personas y que se sientan escuchados y comprendidos para lograr la satisfacción al usuario, sin ello, no será posible solucionar los problemas de manera efectiva y lograr la confianza del paciente.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. En una propuesta de perfil del puesto, es importante considerar las dimensiones intelectuales como interpersonal para el área de gestión de reclamos en una organización que presta servicios médicos porque se relaciona significativamente con el indicador de satisfacción del servicio debido a que contribuirá a mejorar las percepciones del paciente demostrando fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.
2. Se confirma que una propuesta de perfil del puesto, mejora la fiabilidad del paciente debido a que contribuye en la confianza que necesitamos para lograr la satisfacción del usuario y continúe usando nuestro servicio además de recomendar a la institución.
3. Se puede asegurar que establecer un buen perfil del puesto, incide en la dimensión capacidad de respuesta porque al tener a un colaborador empoderado en sus funciones permitirá lograr una gestión exitosa, con lo cual, el paciente notará que valoramos su tiempo y que estamos siendo empáticos con su caso generando un impacto positivo en la variable satisfacción al usuario.
4. Cuando se construye un perfil del puesto, es importante considerar dentro de las competencias personales la empatía como una de las habilidades necesarias para el desarrollo de las funciones, porque contribuye a construir mejores relaciones, entender las necesidades de los pacientes lo que permitirá una atención más fluida impactando de manera positiva en la variable satisfacción al usuario.
5. Para lograr un impacto en la variable de satisfacción al usuario, es importante generar confianza y seguridad al paciente, lo cual, nos brindará como resultado la lealtad del mismo. Por ello, es importante que, al momento de establecer el perfil del puesto, se deba tener en cuenta las competencias personales y profesionales como la

comunicación efectiva, una escucha activa, conocimientos de los procesos, manejo de conflictos, actitud positiva y el manejo de sus emociones lo que permitirá obtener resultados favorables en el variable de satisfacción al usuario.

RECOMENDACIONES

1. El colaborador que se encuentre en este puesto no deberá de permanecer más de 2 de años en esta posición debido a la carga emocional que genera las funciones del puesto, por lo cual, deberá ser promovido a otra área. Dentro del perfil puesto, se recomienda elegir a personas que tengan estudios universitarios relacionados a las carreras de Derecho, Administración de Empresas, Administración de Servicios, Administración y Recursos humanos, Psicología, Administración y Marketing o a fines, con el objetivo de que los colaboradores puedan realizar una línea de carrera además de aprovechar toda la experiencia adquirida en el puesto de Asistente de Gestión de Reclamos realizando mejoras en los procesos para las diferentes áreas de la empresa. Al realizar la selección del personal, es importante identificar las habilidades blandas tales como la comunicación efectiva, toma de decisiones, inteligencia emocional, empatía, ética, responsabilidad, escucha activa, tolerancia a la presión, paciencia, iniciativa, organizado y resolutivo dado que serán herramientas claves para todas las funciones que va a realizar. Es importante que cuente con una remuneración acorde al mercado laboral, ya que el colaborador se debe sentir valorado y reconocido por el trabajo que realiza. Brindarle todas las herramientas necesarias al colaborador con la finalidad de que pueda cumplir con todas las tareas y funciones asignadas a su puesto. Es importante que el perfil del puesto cuente con todas las especificaciones respecto a las funciones o tareas a realizar, ya que ello permitirá contar con la persona idónea para la posición.
2. Una de las recomendaciones a considerar en la dimensión de fiabilidad, es que el colaborador debe ser capacitado una vez al mes en políticas de atención al paciente,

en la cual se debe reforzar los procedimientos para tener un mejor enfoque en la solución al problema, así como también reforzar la actitud del servicio a los pacientes.

3. En la dimensión capacidad de respuesta, es importante concientizar a todas las áreas de la empresa, ya que muchas veces no se logra brindar una solución inmediata porque las áreas no se sienten comprometidas con el paciente. Por ello, es importante que la organización cree un buen ambiente de trabajo, que las áreas tengan definidos sus estándares de servicios, impulsar a los colaboradores a compartir sus ideas y que sus aportaciones sean tomadas en cuenta, hará que el cliente interno se sienta cómodo en su ambiente de trabajo y, por ende, el cliente externo se verá beneficiado e impactando de manera positiva en la variable satisfacción del usuario.
4. La empatía es indispensable en el servicio al cliente para el crecimiento de una organización, ya que permite identificar las necesidades del paciente y que cualidades perciben. Por ello, se recomienda que al Asistente de Gestión de Reclamos se le refuerce que en su gestión siempre este presente la comunicación activa, ganar la confianza del paciente, comprensión, entender sus prioridades y realizar preguntas. Recordar que, cuando un paciente quiere presentar un reclamo lo primero que pide es ser escuchado, con ello, se está logrando resolver el 50% de su problema. Con dichas acciones, estamos brindando una experiencia al cliente positivo y generamos fidelidad en el servicio. El Asistente de Gestión de Reclamos, debe ser capacitado en todos los procesos de la organización, con la finalidad de poder demostrar al paciente el manejo de la información evidenciando su capacidad para resolver cualquier situación que se presente generando confianza en el paciente.
5. Otra recomendación, es que el Asistente de Gestión de reclamos debe tener presente en no crear falsas expectativas, es decir, no ofrecer una solución que al final no está seguros si es viable o no. A su vez, brindando lo prometido estaríamos cumpliendo

con la expectativa del paciente. El Asistente de Gestión de Reclamos, debe ser cuidadoso con cada caso asignado y/o reportado por el paciente, por lo cual, es importante que realice el seguimiento respectivo y mantenga una comunicación hasta el cierre del incidente o reclamo.

Plan de mejora y Cronograma

En función de las recomendaciones observadas y tomando en cuenta que el Asistente de Gestión de Reclamos no brinda alternativas de solución al usuario generando una insatisfacción mayor en el proceso de atención, se propone la implementación del siguiente plan de acción.

N°	ACCIONES ESTRATÉGICAS	OBJETIVO	CRONOGRAMA												PRESUPUESTO	RESPONSABLE		
			E n e b	F e b	M a r	A b r	M a y	J u n	J u l	A g o	S e p	O c t	N o v	D i c				
1	Realizar mesas de trabajo con las áreas administrativas y médicas para establecer los estándares de servicio (tiempo de respuestas, solicitudes, llamadas, etc.) entre las mismas.	-Sensibilizar a las áreas sobre la importancia de una respuesta adecuada y oportuna a las consultas y solicitud de descargo que requiere el Asistente de Gestión de Reclamos con el objetivo de brindar una respuesta inmediata al paciente. -Recolectar nuevas propuestas y oportunidades de mejoras que permitan optimizar los procesos de la organización y brindar una mejor experiencia en el servicio.	x				x							x			Recursos propios de la organización	Coordinador de Gestión de Reclamos
2	Concientizar a los colaboradores sobre de la misión, visión y valores de la institución.	-Recordar el propósito de los mismos, recordarles a los colaboradores por qué y para que fue creada una organización que brinda servicios en salud.	x				x							x			Recursos propios de la organización	Gerencia de RRHH
4	Propagar en los lugares estratégicos de la institución la misión, visión y valores a través de mensajes positivos.	-Fomentar la inspiración y la acción de brindar un buen servicio.	x						x								S/.2500	Gerencia de RRHH
5	Brindar al Asistente de Gestión de Reclamos el soporte emocional a través de sesiones psicológicas.	-Reforzar la inteligencia emocional impactando de manera positiva en la atención del paciente.	x			x			x					x			Recursos propios de la organización	Gerencia de RRHH
6	Organizar una capacitación al Asistente de Gestión de Reclamos	-Con la finalidad de mantenerlos actualizados en los procedimientos para resolver las diferentes casuísticas que se presentan. A su							x								Recursos propios de la organización	Coordinador de Gestión de Reclamos

	en las políticas de atención al usuario.	vez, reforzar el enfoque en la actitud de servicio que se le debe brindar a los pacientes.																			
7	Realizar feedback a los Asistentes de Gestión de Reclamos.	-Con el fin de brindar una retroalimentación continua donde se resalte las buenas acciones en sus funciones y reforzar lo que debe mejorar con la finalidad de mantener el enfoque en el servicio.	x				x											Recursos propios de la organización	Coordinador de Gestión de Reclamos		
8	Realizar evaluaciones de desempeño al Asistente de Gestión de Reclamos.	- Para informar sobre su rendimiento, conocer sus intereses, línea de carrera a seguir e incentivar al estudio en caso lo requiera con el objetivo de promoverlo a otras posiciones.																x	Recursos propios de la organización	Coordinador de Gestión de Reclamos	
9	Efectuar mesas de trabajo entre los Asistentes de Gestión de Reclamos para compartir las experiencias que tienen con los pacientes.	- Ello, es con la finalidad de contribuir en el mejor manejo de su gestión de cara a los pacientes.	x			x													Recursos propios de la organización	Coordinador de Gestión de Reclamos	
10	Planificar capacitaciones de lenguaje de señas a los Asistentes de Gestión de Reclamos, Personal Médico y Asistencial.	- El objetivo es, contar con un valor agregado en la atención y mejorar la satisfacción del paciente.	x																S/3000	Gerencia de RRHH	
11	Efectuar un filtro idóneo del reclutamiento y selección de personal. Además, realizar el seguimiento a su desempeño.	-Todo ello, con el fin de verificar si se eligió al candidato correcto y validar el desenvolvimiento del Asistente de Gestión de Reclamos.				x													Recursos propios de la organización	Gerencia de RRHH/Coordinador de Gestión de Reclamos	
12	Brindar cursos empresariales a los Asistentes de Gestión de Reclamos que favorezcan en el desarrollo personal de los colaboradores.	-La finalidad, es ayudar a mejorar sus habilidades que le brindará mayor seguridad en las funciones establecidas en su puesto.																		S/4000	Gerencia de Experiencia al Paciente

REFERENCIAS

(Coindreau, 2021) , Integratec <https://www.integratec.com/blog/perfiles-de-puesto.html>

(Contreras, 2010), Universidad Nacional de Colombia, Guía para la presentación de proyectos de investigación, 2010, Colombia, Universidad Nacional de Colombia.

https://books.google.com.pe/books?id=QJTGdWAAQBAJ&pg=PT57&lpg=PT57&dq=guarda+%C3%ADntima+relaci%C3%B3n+con+la+b%C3%A1sica,+pues+depende+de+los+descubrimientos+y+avances+de+la+investigaci%C3%B3n+b%C3%A1sica+y+se+enriquece+con+ellos,+pero+se+caracteriza+por+su+inter%C3%A9s+en+la+aplicaci%C3%B3n,+utilizaci%C3%B3n+y+consecuencias+pr%C3%A1cticas+de+los+conocimientos.+La+investigaci%C3%B3n+aplicada+busca+el+conocer+para+hacer,+para+actuar,+para+construir,+para+modificar.&source=bl&ots=5ZRQ9ck_er&sig=ACfU3U2KrMTIEJBNQICZ_j2mbBB5pLPIcw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjt4dnLjsHzAhXGHRkGHXabABAQ6AF6BAglEAM#v=onepage&q&f=false

(Da Silva, 2021), Zendesk <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-de-satisfaccion-del-cliente-que-son/>

(Gonzales Carachule & Huanca Vilca, 2020), “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de mariano melgar, Arequipa 2018”.

(Guanilo Rios & Morales Avila, , 2017), “Perfil del personal y su desempeño en la gerencia de créditos de la asociación mujeres en acción(ama), -Trujillo 1er trimestre del 2017”.

(Hernández Sampieri, Diseño de la Investigación no experimental, 2014) , Metodología de la Investigación, pp 152. México, McGRAW-HILL.

(Hernández Sampieri, Transversal, 2014), Metodología de la Investigación, pp.154. México, McGRAW-HILL.

(Hernández Sampieri, Descriptivo, 2014) Metodología de la Investigación, pp. 155. México, McGRAW-HILL.

(Hernández Sampieri, Correlacional, 2014), Metodología de la Investigación, pp. 157. México, McGRAW-HILL.

(Hernández Sampieri, Cuestionarios, 2014) Metodología de la Investigación, pp. 217. México, McGRAW-HILL.

(Hernández Sampieri, Ventajas, 2014), Metodología de la Investigación, pp. 263. México, McGRAW-HILL.

(Luzuriaga, 2015), Influencia de los perfiles de puestos de trabajo en la evaluación del desempeño laboral del área administrativa de la Empresa “Construcciones y Servicios de Minería, CONSERMIN S.A.”, de la ciudad de Quito en el año 2014.

(Management, 2019) PlanB Talent Management , <http://planbtalent.com/importancia-del-perfil-en-la-seleccion-de-personal/>

(Marfull Pujadas, 2019), AMP <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/>

(Marta, 2017) Userlike, <https://www.userlike.com/es/blog/medicion-de-la-satisfaccion-del-cliente>

(Mejia Muñoz, 2019), “Perfil del puesto por competencias y su impacto en el proceso de selección y desempeño laboral de los colaboradores del sistema de administración tributaria de Lima- SAT”.

(MINSA, 2012), Ministerio de Salud <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

(MONDY W. , 2010), Administración de Recursos Humanos, 2010, México, PEARSON. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

(MONDY R. , 2010), Administración de Recursos Humanos. Razones para realizar un análisis de puestos. pp.93. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

(Morillo Moreno & Morillo Moreno, 2016), Revista de Ciencias Sociales, Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela, pp 111-131. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>

(Reyes Pariona, 2019), “Desempeño de los docentes de Maestría en Enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los maestrandos de Enfermería en la UNMSM, Lima - 2017”.

(Salud, Instituto Universitario Veracruzano, 2018), Instituto Universitario Veracruzano, <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>

(Talledo Peña, 2021),” La gestión de la experiencia de la educación remota por emergencia y el nivel de satisfacción en los estudiantes de pre-grado. Caso: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú”.

(Thomburne Chang, 2017), “Nivel de satisfacción y lealtad del cliente y su impacto en la contratación de nuevos servicios en una empresa del sector de tecnología de información en Lima 2017”.

(Tinoco Izquierdo, 2019), “Perfil profesional del docente y su efecto en la formación competitiva de los egresados, Universidad Técnica de Machala-Ecuador, periodo 2016-2017”.

APÉNDICE

Apéndice A: Perfil del Puesto

Nombre del Puesto: Asistente de Gestión de Reclamos

Fecha de elaboración: 16.09.2021

Ciudad: Lima

1.- Descripción General del Puesto

¿Cuál es el objetivo del puesto en la compañía?

- El objetivo del puesto es contar con un personal que brinde el soporte necesario al paciente cuando identifique una insatisfacción en alguna de las áreas de la clínica y brindarle una alternativa de solución. Asimismo, este puesto permitirá identificar cuáles son las áreas con oportunidades de mejora en sus procesos, estimar las pérdidas económicas, implementar cambios en los flujos y /o procesos y acciones de mejora en la atención de los pacientes.

Departamento/Área:

- Gestión de Reclamos

¿A qué puesto reporta?

- Al Coordinador y/o Supervisor

¿Qué puesto le reportan?

- Ninguno

¿Qué clientes internos tiene?

- Supervisores de Admisión Ambulatoria
- Ejecutivos de Admisión Ambulatoria
- Supervisores de Admisión de Emergencia
- Ejecutivos de Admisión de Emergencia

- Supervisor de Liquidaciones
- Ejecutivos de Liquidaciones
- Supervisora de Admisión Hospitalaria
- Ejecutiva de Admisión Hospitalaria
- Coordinadora de Cartas y Presupuestos
- Ejecutivos de Cartas y Presupuestos
- Ejecutivas de Experiencia Médica
- Ejecutivas Senior de Experiencia Médica
- Dirección Médica
- Supervisor de Informes
- Ejecutivas de Informes
- Comercial
- Administración y Operaciones
- Laboratorio
- Admisión de Laboratorio

¿Tiene relación con entidades externas?

- Las Aseguradoras

Principales tareas del puesto

- Identificar la insatisfacción del paciente y determinar si el mismo puede ser manejado como una incidencia o debe orientar al paciente que registre el reclamo en el Libro de Reclamaciones.
- Resolver las dudas o consultas que el paciente pueda presentar durante su visita a la institución con la finalidad de mitigar los reclamos.
- Orientar al paciente en el correcto registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones e indicarle el plazo de respuesta.

- Brindar respuesta a los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones.
- Informar al jefe inmediato de las oportunidades de mejoras encontradas, brindar posibles alternativas de solución y/ o plantear mejoras en los procesos.

2.- Perfil del candidato

Estudios

- Estudios universitarios en curso, egresado o trancos en Derecho, Administración de Empresas, Administración de Servicios, Administración y Recursos humanos, Administración y Marketing o a fines.

Conocimientos Técnicos

- Manejo del Office a nivel usuario.
- Manejo del SITEDS (deseable).
- Manejo del HIS (deseable).
- Conocimientos de la normativa SUSALUD (deseable).
- Conocimientos del manejo y uso del Libro de Reclamaciones (deseable).

Experiencia Laboral

- Con experiencia mayor a 1 año en atención al cliente.
- Deseable que haya trabajado en el sector salud.

Otros Requerimientos (Certificados, cursos, idiomas, etc.)

- Curso de Servicio al Cliente.
- Curso de Redacción.

3.- Competencias Personales y Profesionales

Principales competencias personales

- Comunicación efectiva
- Habilidad para toma de decisiones

- Inteligencia emocional
- Empatía
- Ético
- Responsable
- Escucha activa
- Tolerancia a la presión
- Prudencia en el actuar y hablar
- Paciencia
- Iniciativa
- Organizado

Principales competencias profesionales

- Capacidad de análisis
- Orientación al cliente
- Colaborador
- Resolución de conflictos o problemas
- Trabajo en equipo
- Orientación de logros de objetivos
- Correcta redacción
- Uso de equipos informáticos.

Apéndice B: Instrumento aplicado

Encuesta

Hola! Estoy realizando una encuesta con fines académicos para un trabajo de investigación en el sector salud. Por ello, la encuesta busca validar, basado en su experiencia como fue el servicio recibido una clínica local.

Es importante precisarle que, la encuesta es sin fines comerciales, anónima y confidencial.

¡Gracias por su participación!

Muy insatisfecho=1 Insatisfecho=2 Poco satisfecho=3 Satisfecho=4 Muy satisfecho=5

Usted percibió que, el ejecutivo cumplió con las alternativas de solución.	
Considera que, el ejecutivo mostró interés en buscar soluciones a su problema.	
El ejecutivo le brindó una atención adecuada en el momento.	
Considera usted que, el ejecutivo gestionó su problema de manera oportuna.	
El ejecutivo, le comunicó el tiempo aproximado que tomará en resolver su problema.	
En su experiencia, el ejecutivo le ofreció una posible solución al problema.	
El ejecutivo, mostró apertura y disposición durante su atención.	
Usted percibió que, el ejecutivo mostró una conducta confiable durante su atención.	
Siente usted que, el ejecutivo le brindó el respaldo necesario ante su reclamo.	
Considera que, el ejecutivo se mostró servicial durante su atención.	
En su experiencia, el ejecutivo demostró que tiene los conocimientos necesarios para resolver sus consultas y/o reclamos.	
Considera que, el ejecutivo empatizó con su problema.	
Percibió que, el ejecutivo se mostró comprometido durante su atención.	

Considera usted que, el ejecutivo comprendió sus necesidades.	
En su experiencia, el ejecutivo tuvo el criterio para resolver sus problemas.	
Considera usted que, el ejecutivo conoce los procesos para resolver los problemas de paciente.	
Siente usted que, el ejecutivo de atención de reclamos tuvo la habilidad para ofrecer las alternativas de solución a su problema.	
Sintió usted que, el ejecutivo se expresó de manera clara y oportuna.	
Considera usted que, el ejecutivo se mostró de manera empática y proactiva ante sus necesidades.	
En su experiencia, el ejecutivo pudo aminorar su malestar durante la atención brindada.	
Siente usted que, el ejecutivo tomó las decisiones correctas a su problema.	
Considera usted que, las alternativas brindadas por el ejecutivo cumplieron con sus expectativas.	