

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

**ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS Y LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE LOS CENTROS DE SALUD DE
LA PROVINCIA DE TACNA, 2019**

TESIS

Presentada por:

Bach. Zurita Quispe, Eva Teresita de los Andes

ASESOR:

Mag. Rubén Jaime Huancapaza Cora

Para optar el título profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TACNA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres y a mi hijo Joaquín junto con mi pareja y sobre todo a Dios porque ha estado con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar.

A mis padres que a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento junto con mis hermanas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, ante todo, por darme el aliento de vida y haber llegado hasta este punto.

A mis hermanas que me educaron para la vida y siempre me impulsan a ser mejor persona cada día

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	4
1.3. Formulación del problema.....	4
1.3.1. Problema general	4
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Justificación e importancia de la investigación	6

1.5.1.	Justificación	6
1.5.2.	Importancia	7
1.6.	Alcances y limitación en la investigación	8
1.6.1.	Alcances.....	8
1.6.2.	Limitaciones	8
II.	MARCO TEÓRICO	10
2.1.	Antecedentes.....	10
2.1.1.	Internacionales.....	10
2.1.2.	Nacionales	11
2.1.3.	Locales.....	12
2.2.	Bases teóricas.....	14
2.2.1.	Exportación de servicios.....	14
2.2.1.1.	Definición de exportación de servicios	14
2.2.1.2.	Dimensiones de exportación de servicios.....	18
2.2.1.3.	Clasificación de la exportación de servicios.....	22
2.2.1.4.	Exportación de servicios de salud: Transformación.....	25
2.2.1.5.	Factores clave en la preparación.....	27
2.2.1.6.	Definición de comercio internacional de servicios.....	30
2.2.1.7.	Comercio de servicios	31

2.2.1.8.	Requisitos para exportar servicios.....	33
2.2.1.9.	Evaluación de la exportación de servicios de salud.....	34
2.2.1.10.	Servicios exportados.....	35
2.2.2.	Calidad de atención.....	36
2.2.2.2.	Dimensiones de Calidad de atención.....	38
2.2.2.3.	Beneficios de la calidad de atención en el sector salud.....	42
2.2.2.4.	Planificación en la atención al cliente	43
2.2.2.5.	Modelo de evaluación de calidad	46
2.2.2.6.	Atributos de calidad.....	48
2.3.	Definición de términos.....	50
III.	METODOLOGÍA.....	51
3.1.	Hipótesis	51
3.1.1.	Hipótesis general	51
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	51
3.2.	Operacionalización de variables	52
3.3.	Tipo de Investigación.....	53
3.4.	Nivel de Investigación.	53
3.5.	Diseño de la Investigación.....	54
3.6.	Población y Muestra del estudio.	54

3.6.1.	Población	54
3.6.2.	Muestra	55
3.7.	Técnicas e Instrumentos de investigación.....	56
3.7.1.	Técnica.....	56
3.7.2.	Instrumento	56
3.8.	Ámbito de investigación	56
3.9.	Procesamiento y análisis de información.....	56
IV.	RESULTADOS	58
4.1.	Confiabilidad de instrumentos	58
4.1.1.	Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach.....	58
4.1.1.1.	Variable dependiente – Calidad de atención	58
4.1.1.2.	Variable independiente – Exportación de servicios	61
4.1.2.	Relación variable, indicadores e ítems	63
4.2.	Resultados de variable Calidad de Atención.....	65
4.2.1.	Resultados por indicadores	65
4.2.2.	Resultados por dimensiones.....	67
4.2.3.	Resultados generales de la variable	69
4.3.	Resultados de variable Exportación de servicios.....	70
4.3.1.	Resultados por indicadores	70

4.3.2.	Resultados por dimensiones.....	73
4.3.3.	Resultados generales de la variable	74
4.4.	Comprobación de hipótesis.....	75
4.4.1.	Prueba de normalidad	75
4.4.2.	Comprobación de hipótesis general	78
4.4.3.	Comprobación de primera hipótesis específica	80
4.4.4.	Comprobación de segunda hipótesis específica.....	82
4.4.5.	Comprobación de tercera hipótesis específica.....	83
	CONCLUSIONES	86
	RECOMENDACIONES	88
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	91
	ANEXOS.....	95
	Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables	95
	Anexo 2: Matriz de consistencia	96
	Anexo 3: Instrumentos	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable dependiente e independiente.....	52
Tabla 2. Medidas de consistencia e interpretación de coeficientes	58
Tabla 3. Alfa de Cronbach por dimensiones – variable calidad de atención	59
Tabla 4. Alfa de Cronbach por indicadores – variable calidad de atención.....	60
Tabla 5. Alfa de Cronbach por dimensiones – variable exportacion de servicios.	60
Tabla 6. Alfa de Cronbach por indicadores – variable exportación de servicios...	61
Tabla 7. Relacion variable,dimension,indicador e items.....	62
Tabla 8. Resultado por items -- Calidad de atención... ..	64
Tabla 9. Resultado por indicadores – Calidad de atencion	64
Tabla 10. Resultados por dimensiones – Calidad de atención	65
Tabla 11. Resultados generales – Calidad de atención	66
Tabla 12. Resultados por items – Exportacion de servicios.....	67
Tabla 13. Resultados indicadores – Exportacion de servicios	70
Tabla 14. Resultados por dimensiones – Exportación de servicios	71
Tabla 15. Resultados generales – Exportación de servicios.....	72
Tabla 16. Prueba de normalidad.....	75
Tabla 17. Correlacion de hipotesis general	76
Tabla 18. Correlacion de primera hipotesis especifica.....	78
Tabla 19. Correlacion de segunda hipotesis especifica.....	80
Tabla 20. Correlación de tercera hipotesis especifica	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Consumo del consumidor	23
Figura 2 Presencia comercial	24
Figura 3 Presencia física	25
Figura 4 Factores clave en la preparación.....	27
Figura 5 Servicios exportados.....	36
Figura 6 Planificación en la atención al cliente.....	44
Figura 7 Resultados por dimensiones – Calidad de atención.....	68
Figura 8 Resultados generales – Calidad de atención	69
Figura 9. Resultados por dimensiones – Exportación de servicios	73
Figura 10. Resultados generales – Exportación de servicios.....	75

RESUMEN

La investigación presentada tiene como objetivo principal, determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de los centros de salud privado con la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.

Es por ello que la metodología se determinó de tipo básica, de nivel correlacional y descriptivo, a su vez el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. La población se encuentra conformada por un universo de 3,746 extranjeros que arriban a la provincia de Tacna, por ello con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%, se determinó una muestra de 349 pacientes, a la cual se le aplicó un cuestionario deliberativo.

Por otro lado, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para comprender la normalidad de los datos, teniendo como resultados la no normalidad de estos, por tanto, se procedió a desarrollar la prueba estadística de Rho de Spearman, la cuál con nivel del 95% de confianza y significancia de (0,000) indicó que, existe relación significativa entre la calidad de atención en los centros de salud privado y la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019.

Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,638) siendo este indicador de una correlación positiva moderada.

Palabras clave: exportación de servicios, exportación, calidad de atención

ABSTRACT

The main objective of the presented research is to determine the relationship between quality of care and the export of services in private health centers in the province of Tacna, 2019.

That is why the methodology was determined as a basic, correlational and descriptive level, in turn the research design is non-experimental, cross-sectional. The population is made up of a universe of 3,746 foreigners who arrive in the province of Tacna, therefore with a confidence level of 95% and a margin of error of 5%, a sample of 349 patients was determined, which was I apply a deliberative questionnaire.

On the other hand, the Kolmogórov-Smirnov normality test was carried out to understand the normality of the data, having as results the non-normality of these, therefore, the Spearman Rho statistical test was developed, which with level 95% confidence and significance of (0.000) indicated that the quality of care is directly related to the export of private health services from the province of Tacna, 2019.

Likewise, it is evidenced that the correlation coefficient is (0.638) being this indicator of a moderate positive correlation.

Keywords: exportation of services, exportation, attention quality.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación respeta el método científico y se alinea a lo estipulado en las normas de redacción APA 6ta Edición, de igual manera sigue la estructura determinada por la Universidad Privada de Tacna.

El Capítulo I; denominada planteamiento del problema este compuesto por la descripción del problema, la delimitación, la formulación de problema de manera general y específica, a su vez se establece la justificación de la investigación desde un punto de vista teórico, metodológico y práctico.

El Capítulo II, denomina marco teórico, este compuesto por los antecedentes de investigación, subdivididos en internacionales, nacionales y locales, a su vez plantea las bases teóricas de las variables de estudio, calidad de atención y exportación de servicios, referenciados a expertos en el tema de estudio, de igual manera se plantea la definición de términos básicos.

Capítulo III; denominada metodología, el cual este compuesto por el planteamiento de hipótesis, de manera general y específica, la operacionalización de variables y el tipo, diseño y nivel de investigación, de igual manera se establece la muestra de estudio y los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV; denominado resultados, el cual está compuesto por la descripción de los resultados obtenidos por medio de la aplicación de instrumentos, a su vez

se realiza la comprobación de hipótesis, de manera general y específica.

Finalmente se realiza las conclusiones y recomendaciones de la investigación, las cuales se alinean y responden a los objetivos de la investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Los servicios de exportación, según indica Pico García et al (2016) se refieren a la atención de un residente a un no residente, es decir, al desenvolvimiento profesional de una persona en el extranjero, cabe destacar que, las habilidades operativas son importantes, pero no se debe descuidar las habilidades blandas y entre ellas, la calidad de atención que se brinda a los pacientes.

Es importante mencionar que, la buena atención genera una importante diferenciación con la competencia y satisface al paciente Aguirre (2004), sin embargo, de manera general, el sistema nacional del Perú se encuentra en un bajo nivel en Sudamérica, debido a la baja inversión que realiza el estado en este sector, de acuerdo con Flor de María (2017) Perú solo designa 5,4% de su PBI a esta área, siendo superado por Colombia, Brasil y Argentina.

Estos indicadores nos hacen referencia a un sistema de salud público en malas condiciones, que incide de alguna forma en el sistema de salud privado y en los profesionales de la salud en general, puesto que, disminuye la reputación de la calidad de nuestros profesionales, perjudicando su desarrollo en otros países.

Como menciona Comex Perú (2019) Perú es uno de los países con menores índices de exportación de servicios, siendo superado por México, Chile y Colombia, es por ello que, mediante programas

del estado, se ha buscado incentivar a cambiar esa realidad, tal como informa Mincetur (s.f.) quien otorga reconocimiento a empresas por exportar servicios.

En otro sentido, se puede destacar la alta concurrencia de extranjeros, principalmente por aquellos de nacionalidad chilena, los cuales acuden por

turismo, comercio o atención en los servicios de salud, según el diario Mercurio de Chile citado en Gestión (2014) los servicios en el país sureño son costosos y la atención es muy lenta, por ello, se opta por acudir a nuestra provincia, siendo ellos un importante porcentaje para el consumo local en materia de salud, de acuerdo con Tapia et a (2017) los servicios que resaltan son, los servicios odontológicos, oftalmólogos, medicina general, y en menor proporción, los servicios dermatológicos, Neurológicos, Estéticos, Naturistas, Otorrinos y Traumatólogos.

De acuerdo con la última Encuesta Nacional de Salud realizado en el país de Chile, se determinó que más del 50% de chilenos considera que la calidad de servicio en el sector salud va en decrecimiento, refiriendo a instituciones públicas y privada, con una calificación de 4.3 se posiciono como la peor calificación en la historia de Chile, refieren a médicos especialistas y atención de urgencias. La izquierda (2019)

Por otro lado, de acuerdo la investigación realizada por Goig

(2017), las principales falencias del sistema público de salud chileno son, numerosos hospitales añejos y en estado precario, infraestructuras deficitarias, dificultades serias de acceso a la atención médica, baja cobertura de atención odontológica e impersonalidad en el trato de los pacientes.

En tanto, al encontrarse bajo este contexto de desabastecimiento de profesionales y baja competitividad en el sector de salud a nivel internacional, la calidad de atención se ve contrastada por los profesionales que han tenido experiencias en el exterior como parte de un proceso de exportación, que posiblemente los diferencia de quienes no han podido tener mencionada experiencia, que sirve de gran aporte, para el crecimiento profesional.

Mencionadas limitantes para el profesional de salud, ya sea en el sector público o privado, inciden en su trato directo con los pacientes, y de mantenerse la situación de desconocimiento acerca de los beneficios que puede traer la experiencia externa; el sistema de salud local se expone a caer en el desfasamiento de servicios.

Es por ello por lo que, la investigación se considera de importancia, puesto que, pretender entender la influencia de la calidad de atención en la exportación de servicios impartida dentro de la localidad, de tal modo que, se pueda incentivar y dar a conocer los métodos de exportación de servicios en el área de salud y cómo estos influyen la atención del paciente.

1.2. Delimitación de la investigación

El estudio en cuestión va a centrarse únicamente en los centros de salud privados ubicados dentro de la provincia de Tacna.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la calidad de atención en los centros de salud privado se relaciona con la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la satisfacción de los clientes atendidos en los centros de salud privado se relaciona con la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019?
- ¿De qué manera la eficacia del servicio prestado en los centros de salud privado se relaciona con la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019?
- ¿De qué manera la competitividad profesional en los centros de salud privado se relaciona con la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de los centros de salud privado con la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Conocer el nivel de relación que existe entre la satisfacción de los clientes atendidos en los centros de salud privado en la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019.
- Determinar el nivel de relación que existe entre la eficacia de servicios prestados en los centros de salud privado con la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.
- Precisar el nivel de relación que existe entre la competitividad profesional de los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

1.5.1. Justificación

De acuerdo con la presente investigación, se pondrá en evidencia la justificación teórica, metodológica y práctica.

- **Justificación teórica**

La presente investigación se puede justificar de manera teórica, debido a que, aportará conocimiento teórico que servirá de conocimiento estadístico teórico dentro de la localidad de Tacna, que especificara como se ha desarrollado la exportación de servicios dentro de la localidad y como este influye en la calidad de atención de los diferentes centros de salud.

Asimismo, se hará uso de las teorías planteadas por OMC (1995) el cual en una reunión denominada “Acuerdo general sobre el comercio de servicios” precisó tres (3) componentes importantes de la exportación de servicios, considerándose así al consumo de servicios, la presencia comercial y presencia física.

- **Justificación práctica**

Debido a que se someterá a análisis, el comportamiento de la exportación de servicios y como este influye en la calidad de atención, mediante este análisis, se podrá aportar conocimiento teórico para establecer futuras

investigaciones aplicadas que, explen a profundidad la utilización de este factor en beneficio o ajustando nuevos modelos para la mejor comprensión.

1.5.2. Importancia

- **Social**

La investigación es de importancia para la sociedad, pues Tacna al ser una región fronteriza convive diariamente con grandes masas de extranjeros, los cuales intervienen como pacientes y algunos otros de otras maneras.

Es así como, se desea conocer la realidad de atención enfocado en los servicios de salud, específicamente en los centros de salud que se ven influenciados por la exportación de servicios, mediante ello, se puede obtener una perspectiva desde la comunidad Tacneña y mejorarla para beneficio de los usuarios del servicio.

- **Económico**

La retroalimentación obtenida será de utilidad para los centros de salud de Tacna, y que evidentemente tendrá repercusión sobre sus ingresos, puesto que, se tendrá un trabajo de investigación que complemente las

suposiciones acerca de su servicio.

1.6. Alcances y limitación en la investigación

1.6.1. Alcances

- Social

La investigación alcanza a la población extranjera que haya sido atendida en la provincia de Tacna al menos una vez, puesto que, son ellos quienes pueden brindar juicio crítico acerca de este.

- Profesional

No existirá distinción en los servicios recibidos por los extranjeros, por lo que se tomará en cuenta las diferentes especialidades que existen dentro de nuestra ciudad, tales como, odontología, enfermería, obstetricia, oftalmología, pediatría, medicina general y demás especialidades con las que se cuenta.

1.6.2. Limitaciones

- Disposición a la calificación de los servicios tomados por los usuarios / pacientes en los centros de salud privados de la provincia de Tacna.
- Relevar información en centros de salud privados categorizados y autorizados por la autoridad de salud del

Perú con representación en la Región de Tacna, lo que disminuirá la cantidad de entidades evaluadas.

- Utilización de medios digitales para el levantamiento de información, producto de la ausencia de turistas dentro de la localidad por decreto supremo que imposibilita el ingreso turístico.
- Acceso a información limitado.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

De acuerdo Mariño (2014) con realizo una investigación titulada: "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento medio del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012"

La cual definió de tipo observacional de diseño epidemiológico analito transversal, considerando una población de 4822 usuarios y una muestra de 391, concluyendo la investigación que:

Un 92.1% de los usuarios se siente satisfecho con el servicio recibido, por su parte un 94.36% considera que a mayor indiferencia y descortesía tiene menos grado de satisfacción.

Por su parte Llano & Hermida (2016) realizaron una investigación titulada:

"Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de

cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito"

La investigación se consideró de tipo descriptivo de corte transversal y determino una muestra de 50 pacientes, dicha investigación concluyo que:

La percepción de los pacientes de acuerdo con la atención brindada es excelente, puesto los pacientes evidencian un alto grado de satisfacción y agradecimiento con el cuidado que se les ofrece. A su vez destacaron el respeto, trato y amabilidad del personal médico.

2.1.2. Nacionales

Vizcarra (2017) realizó una investigación la cual se tituló:

“La exportación de servicios en el Perú: Realidad y perspectivas”

La cual realizó una metodología de análisis, enfocada en la legislación nacional y extranjera, así como el estudio de algunos casos de éxito, los resultados obtenidos muestran que los servicios se han transformado en el sector con mayores índices de crecimiento e interacción de la oferta nacional, por ello el Perú se posiciona en el décimo lugar del ranking de principales exportadores de servicios.

Por su parte Madrid (2016), realizó una investigación denominada: "Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del Hospital San José en el 2016"

El estudio se definió de tipo no experimental de corte transversal y consideró una población de 387 pacientes, dicha investigación concluyo que:

La calidad de atención brindada por la entidad requiere de diversas mejoras, puesto que las encuestas manifiestan una insatisfacción por parte del usuario, adicionalmente a ello se considera que la atención no es inmediata.

2.1.3. Locales

De acuerdo con Melchor (2015), quien realizó una investigación titulada:

"La calidad de servicio y la satisfacción en la atención brindada en el área de recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2015"

Dicha investigación se definió de tipo aplicada de diseño observacional, prospectivo, transversal y comparativo,

dicha investigación concluye que:

La calidad de servicio percibida en el área de recaudación de tributos de la MPT es modesta, puesto que la expectativa de las usuarias está muy por encima de la media, ante ello se evidencia que un 74.5% de las personas encuestadas manifiesta estar satisfecha y no satisfecha, por lo que existe un panorama de incertidumbre en la institución.

Por su parte Castro (2011), realizó una investigación titulada: "Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2009"

La cual definió de tipo descriptivo, transversal y retrospectivo, considero una muestra de 159 usuarios, la investigación concluyó que se encontró que la dimensión con mayor grado de satisfacción fue: empatía (50.63%), le siguen: respuesta rápida (37.98%), Aspectos tangibles (36.07%), Seguridad (32.28%) y en último lugar Confiabilidad (23.41%).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Exportación de servicios

2.2.1.1. Definición de exportación de servicios

Habitualmente se conceptualiza una mercancía como un bien tangible y un servicio como aquella acción que oferta un bien intangible que permite satisfacer las necesidades de un consumidor.

Según Wolak (1998) la exportación de servicios es definida como la acción de ofertar y suplir una demanda insatisfecha en un mercado diferente al país en el cual se opera, por ello establece que los servicios consideran cuatro aspectos:

- Intangibles, puesto no se pueden palmar o visualizar.
- Inseparables, "el suministro y el consumo son simultáneos y tienen lugar en presencia del proveedor y el consumidor
- Heterogéneos, puesto existe una alta tasa de variación en la prestación del servicio, lo que involucra un grado de flexibilidad y adaptabilidad que permite a una

entidad tener una ventaja sobre su competencia.

- Perecederos, aunque pueden ser adquiridos con antelación, los servicios no pueden ser almacenados ni ser transferidos para un uso futuro.

Por ello los servicios son la consecuencia de una acción de producción que modifica los requerimientos de las unidades que los consumen y dinamiza el intercambio de producto o activos financieros.

De acuerdo con ello la exportación de servicios se define como la adquisición, cambio, regalo o prestación de servicios de residentes a no residente.

La exportación de servicios se conceptualiza como la venta de un bien o servicio a una persona natural o jurídica que se encuentre preparada para realizar este tipo de operación a otro país. Gustavo Fadda (2013)

La globalización, el reordenamiento de modelos de negocios orientados a incrementar los atributos de la tercerización y el enfoque a las competencias principalmente, se han convertido en las estrategias claves usadas por las empresas a nivel mundial.

De esta manera se denomina exportación de servicios

a la reorientación de los procedimientos de negocios destacados por sus altos volúmenes, mano de obra eficaz y la capacidad de llegar a nuevos destinos con recursos de un alto nivel de calidad y competitividad.

Fadda (2013)

En un contexto global, los beneficios más destacados que buscan obtener las empresas al relocalizar sus servicios son:

- Ahorro en costos
- Flexibilidad estratégica
- Mayor foco en competencias centrales
- Mejor calidad de servicio
- Acceso a mejor talento y tecnología
- Procesos más eficientes
- Reducción de riesgo
- Cumplimiento de las normas regulatorias

De acuerdo con ello, con los años la exportación de servicios a mostrado un crecimiento y ha pasado de ser una actividad orientada ala optimización de costos a ser una actividad con procedimientos estandarizados con un elevado nivel de eficiencia. Su centro es la

implementación de un equipo de trabajo con las competencias y experiencia necesaria para potenciar la estrategia de negocios. Sin embargo, la filosofía inclusiva del talento humano es caracterizado por las competencias y conocimiento adquirido en diferentes puntos nacionales e internacionales. Fadda (2013) De esta manera la optimización de costos ha pasado a ser un atributo adicional que permite la contratación de personal más talentoso.

Exportar servicio es ser parte de una de las industrias con mayor proyección en crecimiento en producción y consumo, que está representado como una alta generadora de empleo y de gran valor agregado. En general, cuando se trabaja en industrias de servicios se lidia con empresas que no contaminan el medio ambiente y por lo tanto se trata de industrias limpias.

Los servicios en general se caracterizan por el carácter simultáneo de su producción y su consumo. En tanto y en cuanto, dicha transacción tiene lugar en un instante y en un espacio determinado, partiendo de las cuatro modalidades de prestación de servicios:

Comercio Transfronterizo, que son transacciones realizadas a través de redes, por ejemplo, las

transferencias bancarias. También incluye parte de las transacciones de servicios de computación e informática, otros servicios de negocios y servicios personales, culturales y de recreación. Actualmente, es frecuente la oferta de servicios a través de medios digitales, como la Internet.

Movimiento de Consumidores, mediante el cual los residentes de un país reciben servicios en otro país, como es el caso del turismo.

Presencia Comercial, es decir, la prestación de servicios en un país por parte de una sucursal de una empresa originaria de otro país (como es el caso de un banco extranjero que capte depósitos en el país).

Movimiento Temporal de Personas Físicas, como es el caso de consultores individuales que se trasladen fuera de sus países para prestar servicios especializados.

22.12 Dimensiones de exportación de servicios

a) Accesibilidad y restricciones

De acuerdo con Fadda (2013), en el actual contexto en el cual se desarrolla la exportación de servicios, no se evidencia la presencia de aranceles, sin embargo, los

únicos impedimentos que limitan esta operación de impedimentos índole gubernamentales.

Por ello, entre menores sean las restricciones y limitantes para viabilizar la exportación de servicios, se presentan como una alternativa cada vez más atractiva para el mercado internacional, las principales limitantes son la geografía, acceso a ciudades, precaria infraestructura del sector salud, problemas con la comunicación, regulaciones gubernamentales que acrecientan el costo del servicio.

- **Aranceles e impuestos**

Ambos representan un porcentaje de contribución al país donde se desenvuelve un servicio o donde se transacciona un producto, esto con el fin de beneficiar al estado para impulsar la continuidad de las obras públicas.

- **Leyes del servicio**

Cada país maneja un reglamento para fiscalizar, controlar y conservar los productos y/o servicios en un país.

- **Garantía**

Es el compromiso de una empresa con el cliente y estado para proporcionar un producto o servicio acorde a lo establecido.

b. Movimiento físico de consumidores

Según Fadda (2013) se define como el desplazamiento que realizan los individuos para poder acceder a un servicio en otro país, esta manera de acceso a servicios internacionales incrementa el nivel de ingresos a un país, lo cual repercute en diversos sectores, es evidente que esta situación es propiciada porque el consumidor considera que el país de destino, como un punto de oferta de servicio de calidad que va satisfacer sus necesidades, generalmente los consumidores realizan el desplazamiento y coordinar el retorno a su país de origen concluido el servicio.

- **Periodicidad**

Se denomina así a la aparición de un suceso por determinados espacios de tiempo.

- **Posicionamiento**

Es la diferenciación que logra una marca con relación

a la oferta del mercado y logra sobresalir como la primera opción disponible.

c. Costos de exportación de servicios

De acuerdo con Fadda (2013), el mercado de exportación de servicio surgió con la premisa de reducir el costo de servicio y ampliar el acceso a estos, sin embargo, en la actualidad el factor diferencial de la exportación se asocia a su evidencia y calidad.

Asimismo, la alta tasa de precios de un país, produce que la población demande de los mismos servicios en el extranjero, puesto que en su país de origen se ven económicamente limitados.

- **Eficiencia**

Es el manejo correcto de los recursos para alcanzar un objetivo, es decir, las decisiones se encuentran centradas en reducir el impacto los gastos realizados.

- **Comparación con otros países**

El cobro por servicio o producto varía en cada país según el nivel de inflación que este maneje.

- **Transparencia**

Cada país debe mantener su imagen y resultados a disposición de los interesados, pues mediante ello, puede realizarse una evaluación previa a recibir un producto o servicio.

22.13. Clasificación de la exportación de servicios

De acuerdo con el Acuerdo General sobre Comercio de servicio, citado en OMC (1995), infiere que han sido estructurados de alguna manera bajo los mismos parámetros que el comercio regular de mercancías, sin embargo, se ha realizado el diseño de un novedoso sistema que busca mantener un trato justo, impulsar la economía nacional y promocionar el comercio a través de los distintos canales que presenta.

Es así como la OMC (1995) precisa 3 componentes del comercio de servicios:

- **Consumo del servicio**

Conceptualizado como el desplazamiento de un usuario de un espacio geográfico a otro para adquirir un servicio de salud. A su vez pueden considerarse la asistencia médica a un usuario extranjero al encontrarse en un país distinto al de su residencia. Un

ejemplo claro es el servicio médico que se brinda a un individuo que vive en un país diferente al de su origen. OMC (1995)



Figura 1
Consumo del consumidor
Fuente: OMC (1995)

- **Presencia comercial**

De acuerdo con la OMC (1995), la presencia comercial hace referencia a todas las instituciones, empresas y marcas comerciales que realizan la construcción y arquitectura de un espacio físico en un lugar fuera de su país de residencia, con la finalidad de ofertar sus servicios.

Un ejemplo claro es una empresa de Catering un mucho éxito en Chile registra una gran demanda en Perú, por ellos ha decidido apertura una agencia en una ciudad de Perú.



Figura 2
Presencia comercial
 Fuente: OMC (1995)

- **Presencia física**

Según OMC (1995), la presencia física es conceptualizado como la migración de personal profesional médico a un país diferente al de su origen con el objetivo de brindar un servicio de salud.

Se define como el traslado de un individuo que desea un servicio, a un área geográfica diferente a su localidad, de esta manera

reciben un servicio físico en otra localidad fuera de su país de origen.

Un ejemplo claro es que Pedro un médico peruano experto en rehabilitación física tiene un cliente importante en México, y realiza un viaje a México para brindar el servicio. OMC (1995)



Figura 3
Presencia física
Fuente: OMC (1995)

22.14. Exportación de servicios de salud: Transformación

Este es un fenómeno que se da producto de la necesidad insatisfecha de un consumidor local, y requiere de otros especialistas para su atención o los precios que consigue dentro de su localidad no lo satisfacen, por esta o muchas otras razones, el consumidor prefiere consumir los servicios de su necesidad en otro punto, a continuación, se muestra unos ejemplos. ProExport Colombia (2011)

- **EEUU**

Costos elevados

Porcentaje de la población sin seguro

- **Canadá**

Largos tiempos de espera para recibir atención

La capacidad humana no es suficiente para atender a

todos los pacientes.

- **Caribe**

Existe un estancamiento tecnológico dentro de los equipos. La asistencia es reducida

- **Europa**

La población presenta una disminución dentro de sus ingresos, Población de la tercera edad en incremento.

- **África**

No existen muchos puntos de salud para recibir atención , La calidad no es óptima.

Entonces, en vista del análisis externo realizado de manera general, para brindar un sistema de salud consolidado se debe tener una visión clara del objetivo para adoptar una posición estratégica.

De tal modo que, se pueda ofrecer la calidad que un turista se encuentra buscando, esto debe verse reflejado en la infraestructura, en la capacitación de los recursos humanos, los costos de producción competitivos y el fácil acceso a estos servicios.

ProExport Colombia (2011)

22.15. Factores clave en la preparación

A continuación, se precisa con mayor profundidad los factores que se deben tener en consideración al momento de preparar un servicio para exportar. ProExport Colombia (2011)



Figura 4
Factores clave en la preparación
Fuente: ProExport Colombia (2011)

- **Competitivos**

No se puede ofrecer todos los servicios de salud

en un solo país, por ello se debe escoger materias de especialización que marquen una diferencia con los países competencia y le proporcione una ventaja competitiva a nivel internacional.

Entre más específico sea el campo de especialización, este tendrá un mejor resultado, pues de nada sirve tener una gran cantidad de especialistas en una rama muy ocupada, lo que se busca es calidad.

- **Estrategia hacia un mercado**

Se debe establecer claramente a que nicho de mercado se desea llegar, cuáles son las necesidades de los otros países y que tan alejados se encuentran de nosotros, la proximidad es clave para determinar el mercado y según las deficiencias de su sistema de salud se plantean las estrategias.

- **Acreditación internacional**

El sector salud debe buscar la forma de obtener una certificación internacional que brinden garantía del buen servicio, esto definitivamente

brinda una apertura al mercado internacional.

- **Alianzas**

Para conservar el flujo de pacientes se debe tener alianzas estratégicas con colegas, pues ante la necesidad de un nuevo especialistas o tecnología, se debe guiar al paciente para

continuar con su tratamiento sin que pierda el hilo en el proceso de servucción.

- **Canales de atención**

La capacitación del personal es clave en este punto, pues cada punto de atención debe contar con el personal necesario, con dominio de idiomas, así como un protocolo de atención para personal extranjero, enfermeras dedicados a la atención de foráneos.

- **Capacitación y promoción**

El personal debe ser activo en las conferencias, capacitaciones en congresos, viajes de intercambio, capacitación en nuevas tecnologías y demás actividades académicas que fortalezcan su

conocimiento, de tal modo que, este sea comunicado a sus pacientes para evidenciar la capacitación del personal.

22.16. Definición de comercio internacional de servicios

De acuerdo con Naciones Unidas (2009), define que el comercio internacional de servicios como el conglomerado de acciones que brindan un factor diferencial y aporta valor a un individuo, por ello se enfatiza que un servicio está sujeto a características específicas como la intangibilidad, no almacenamiento, diferenciación e interacción.

- **Servicios**

De acuerdo con Naciones Unidas (2009), precisa que los servicios son el producto de una serie de acciones de producción que modifican las condiciones de los individuos que lo demandan o mejora el intercambio de diversos productos o recurso financieros. Es importante acotar que un servicio no puede ser intercambiado por partes de su producción, de esta manera en el momento

de su producción, los servicios tienen que pasar por un procedimiento debidamente suministrado.

- **Exportación de bienes y servicios**

Se definen como el intercambio de bienes, adquisiciones o donativos de bienes y servicios de residente a no residente. Naciones Unidas (2009)

- **Residente**

De acuerdo con Naciones Unidas (2009), se define como una entidad residente en un área geográfica económica cuando se presenta dentro de un área una ubicación, planta o localidad, en el cual se realizará una actividad en un tiempo y espacio establecido.

De esta manera los individuos o entidades que modifican su ubicación se conocen como residente en un área, localidad o país diferente en 12 meses.

2217. Comercio de servicios

De acuerdo con Krugman (2008), conceptualiza el comercio de servicios como el diseño de una herramienta innovadora, que es adquirida y utilizada por

consumidores, el cual es intangible, por ello el comercio de servicios contempla diversas categorías de servicio, un ejemplo claro es la oferta de seguros o servicios de consultoría, que son intangibles, pero son percibidos por el usuario que los adquiere.

Por su parte la OMC (1994) precisa que el comercio de servicios muestra una operatividad totalmente distinta en comparación con el comercio tradicional, puesto que contempla más aspectos diferentes al cambio de bienes de un país a otro.

Por ello la OMC (1994) identifico diferentes maneras de exportación de servicios, los cuales se denominaron "Modos de suministros de servicios", los cuales se definen:

- **Comercio en el extranjero**

Este tipo de servicio tiene la principal característica que el individuo interesado en el servicio debe desplazarse para hacer uso de este.

- **Presencia comercial**

En este tipo de servicio la empresa que brinda el servicio hace uso de agencia o apertura sucursales

físicas que tienen la capacidad y requerimiento necesarios para brindar el mismo servicio.

- **Movimiento de personas físicas**

En este tipo de servicio la empresa prestadora del servicio se desplaza hasta la residencia del cliente, posterior a ellos retorna a su país de origen.

2218. Requisitos para exportar servicios

De acuerdo con el Sistema Integrado de Comercio Exterior (2015), se precisa en el Art. 33 del Decreto Supremo N°055-99-EF, los requisitos para realizar la exportación de un servicio, los cuales son:

- El servicio exportado debe estar sustentado de acuerdo con lo estipulado en la normativa vigente, cumpliendo con la emisión de un comprobante sea boleta o factura, según corresponda, especificando función y especificaciones del servicio.
- El individuo que realice la exportación debe tener su Domicilio fiscal en el país de origen.
- El importador debe estar domiciliado en una residencia fuera del país exportador.
- El servicio exportado debe de ser utilizado en el

lugar de residencia del importador.

2219. Evaluación de la exportación de servicios de salud

De acuerdo con CAME (2014), la manera de realizar una evaluación de exportación de servicio no está totalmente definida, por ello se considera lo precisado en el D.S. N° 055-99 EF (2011), es así como se dispone que la exportación de servicios debe de evaluarse de acuerdo con los siguientes indicadores:

- **Identificación de servicios exportables**

De manera específica menciona la clase de servicio que se pretende exportar, de acuerdo con ello se realiza una evaluación de sus ventajas comparativas, factores diferenciadores, su capacidad de producción y su adecuación en el mercado destino.

- **Descripción del servicio**

En este apartado se detalla minuciosamente los atributos del servicio a exportar, de esta manera se debe tener en consideración los antecedentes del exportador, su flujo de tiempo de exportación.

- **Selección de mercados**

Es constituido por el mercado idóneo para la exportación del servicio, es recomendable que un exportador seleccione dos mercados de destino, los cuales se adapten y tengan una demanda considerable del servicio, estos parámetros estipulado de acuerdo con la capacidad productiva del exportador.

- **Ingresos por exportación**

Se consideran el nivel de ingresos obtenidos por las acciones de exportación del servicio, de acuerdo con su comportamiento durante el proceso de exportación.

22.1.10. Servicios exportados

De acuerdo con Carrión (2013) menciona los principales servicios exportados por el Perú son software, franquicias, salud y centros de contacto.

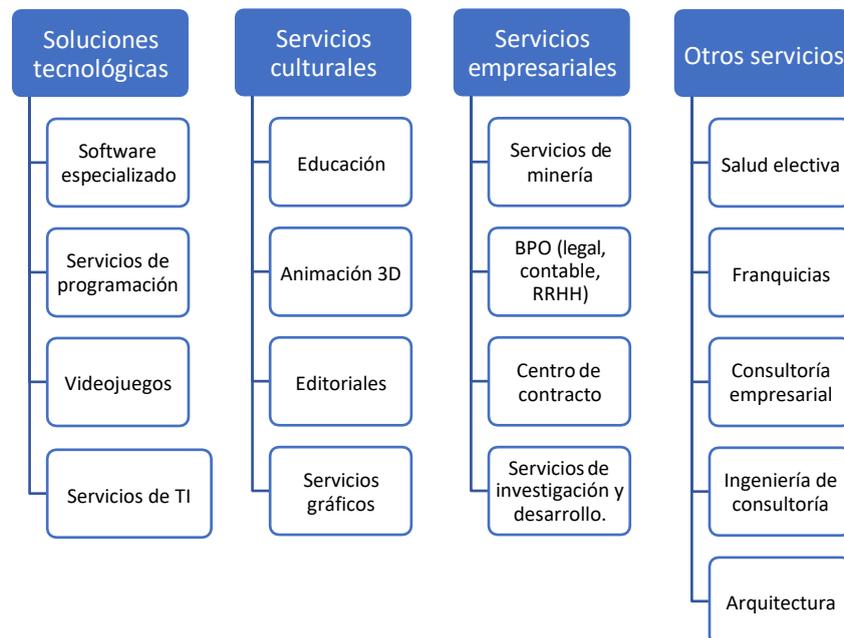


Figura 5
Servicios exportados
 Fuente: Carrión (2013)

2.2.2. Calidad de atención

2221. Definiciones de calidad de atención

De acuerdo con Aguirre (2004), en el ámbito médico la calidad de atención se sintetiza en brindar una atención médica al paciente oportunamente, de acuerdo con los conocimientos médicos y criterios éticos normados, permitiendo la satisfacción del paciente de acuerdo con sus necesidades.

En el sector salud, la calidad de atención involucra diversos factores físicos, técnicos, científicos, administración, aspectos comunicativos y de relaciones humanas entre individuos, por ende, la calidad ejerce

presión sobre los involucrados para contribuir a la mejora de los servicios, adicionalmente contribuye a que el personal carezca de interrupciones emocionales por falta de acceso de alguna necesidad para el correcto desarrollo de la oferta. Aguirre (2004)

La OMS (2016) define la calidad de atención como los beneficios que un usuario recibe al adquirir un servicio de salud, teniendo en consideración un diagnóstico detallado de manera que se logre una atención inocua y con los conocimientos profesionales requeridos.

Según Sánchez (2015) los criterios más relevantes para el aseguramiento de la calidad son:

- Las cosas se hacen correctamente desde un inicio.
- Se muestra con un sentido regular de administración.
- La responsabilidad recae sobre todos los involucrados.
- Representa el trabajo en equipo de la plana profesional y la representatividad con la institución.
- Contribuye a la productividad, por ello la oferta que se emite presenta diversos beneficios para el usuario.

2.2.2. Dimensiones de Calidad de atención

De acuerdo con Revilla, Gonzáles, & Valenzuela (2016) no dicen que existen tres dimensiones importantes para entender la calidad de atención, entre ellos tenemos a:

a) Satisfacción del cliente

Cuando una persona está próxima a recibir un servicio, por lo general crea expectativa de lo que podría recibir, por ello, es responsabilidad de la empresa, cumplir con estas expectativas y cumplir con un resultado óptimo en beneficio del cliente.

Por ello, para medir el nivel de satisfacción se debe medir las expectativas, la normativa existente y las operaciones realizadas. Revilla, Gonzáles, & Valenzuela (2016)

- **Tiempo de espera**

El tiempo de espera se conceptualiza como el tiempo subjetivo que un cliente espera para recibir un servicio personalizado, el tiempo se puede cuantificar en minutos o segundos.

Es importante precisar que el tiempo de espera promedio en una llamada o red social es de 1 minuto, luego de esto el cliente tiende a abandonar el servicio, por ello el tiempo de

espera

repercute directamente en la calidad de servicio de una organización.

- **Fidelización**

La fidelización se presenta como un término usado en mercadotecnia para definir la lealtad de un cliente hacia una marca, producto o un servicio específico, que adquiere de manera periódica o esporádica, por ello la fidelización se presenta como la conversión de una venta en la creación de una relación estable y duradera entre el consumidor y la empresa.

- **Defectos**

Los defectos de la calidad de atención se definen como errores que influyen en el nivel de satisfacción del consumidor, estos se presentan generalmente al evaluar las expectativas de los clientes, la estructuración de atención, carencia de normas de calidad y el servicio no responde a lo ofrecido por la empresa.

b) Eficacia en el servicio

En este sentido se toma en consideración los factores que intervienen en el proceso de atención, así como el tiempo que involucra cada uno de estos factores, pues el cálculo de estas variables determina el nivel de eficiencia.

Por otro lado, se deben tener en cuenta también los métodos utilizados para alcanzar un fin, esto con el fin de incrementar el rendimiento a favor de la empresa y el cliente. Revilla, Gonzáles, & Valenzuela (2016)

- **Accesibilidad**

La accesibilidad de servicio se define como la proyección de una imagen de cercanía al consumidor, por ende, el consumidor debe percibir que la empresa tiene la disposición de ayuda en todo momento, por ello la accesibilidad hace referencia a la disponibilidad, presencia, buena actitud del personal, existencia de información y canales de soporte de atención al cliente.

- **Funcionalidad**

La funcionalidad hace referencia a las características funcionales de un producto y

servicio, a su vez se presenta como la esencia de una organización.

La funcionalidad de un servicio se categoriza en: generales del mercado y específicas o diferenciales de productos.

- **Cumplimiento de plazos**

Se conceptualiza como el lapso establecido para el cumplimiento de un servicio específico, respetando los estándares de calidad prometidos.

c) Competitividad profesional

Este elemento es indispensable en todo entorno profesional, pues de acuerdo con la competencia, el profesional se ve en la obligación de capacitarse e incrementar sus habilidades, de tal manera que se cree conocimiento especializado.

Es así como, Revilla, González, & Valenzuela (2016) infiere que la competitividad profesional es indispensable para brindar un servicio de calidad, pues a partir de esto el profesional abarca nuevos conocimientos o se especializa de manera ideal en una sola materia, proponiendo nuevos métodos que generan más

competitividad dentro del mercado.

- **Desempeño profesional**

El desempeño profesional se conceptualiza como el rendimiento laboral y la actitud que presenta un trabajador al realizar un función o tarea encomendada por un personal de nivel superior.

- **Conocimientos en su campo**

Se presenta como el nivel de competencias técnicas y profesional se tiene un profesional al momento de efectuar un servicio, este hecho es influenciado por los años de experiencia y especialidad del profesional.

2223. Beneficios de la calidad de atención en el sector salud

En diversos contextos se evidencia que profesionales de mando directivo no toman en consideración la calidad en la oferta de servicios de salud, situación que desencadena una serie de pérdidas en aspectos económicos y deficiente uso del tiempo, provocando una disminución en la demanda. Jara & Garcia Cabrera (2012)

Por ello Saldaña, Galan Morera, & Ponton Laverde (2006) exponen que las organizaciones que sostienen que

la calidad tiene un costo que justifica el encarecimiento de un servicio, omiten que las negligencias por falta de calidad pueden provocar aún mayores pérdidas monetarias.

En el ámbito de salud la calidad de atención se muestra subjetiva y puede ser medida de acuerdo con el nivel de satisfacción percibido por un usuario luego de recibir un servicio.

Según la perspectiva de MukodsiCaran & Borges Oquendo (2012) los aspectos tangibles como la infraestructura y aspectos intangibles como la profesionalidad técnica, son comúnmente poco consideradas para elevar los niveles de calidad y eficiencia.

2.2.2.4. Planificación en la atención al cliente

De acuerdo con Pérez (2007), la planificación es una parte importante dentro del proceso de atención, puesto diseña y direcciona acciones estratégicas a un fin específico ya delimitado, existen tres etapas por las cual debe atravesar una empresa para brindar un servicio de calidad, estos son:

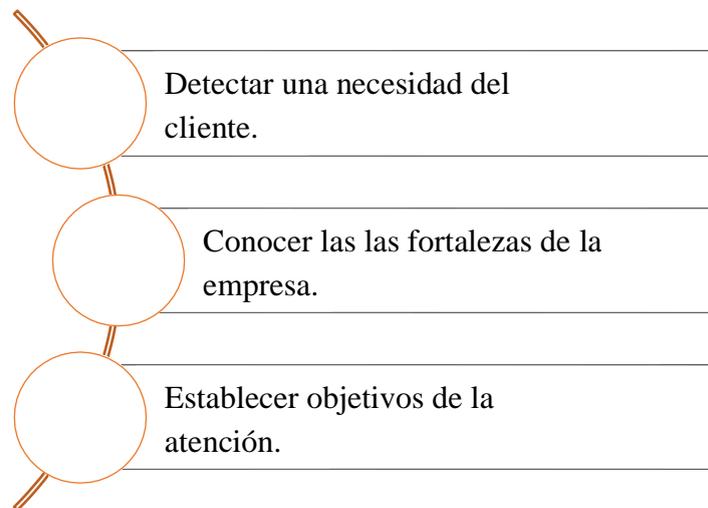


Figura 6
Planificación en la atención al cliente
Fuente: Pérez (2007)

- **Detectar la necesidad de prestar calidad en la atención al cliente.**

Durante esta etapa la empresa asume el papel del consumidor para entender los requerimientos del consumidor, de esta manera puede plantear estrategias para consolidar un elemento diferenciador de la competencia, para lograr ello, debe analizar los elementos externos que intervienen con su target. Pérez (2007)

Mediante ello, conoce el entorno en donde se desenvuelve su mercado objetivo y de este modo genera oportunidades de desarrollo para su atención.

- **Conocer la actuación de la empresa con relación a la atención.**

Según Pérez (2007) a diferencia del punto anterior, en esta parte del plan se debe analizar la empresa internamente, para así comprender que fortalezas y debilidades posee.

Alguna de las herramientas útiles para lograr este diagnóstico, es realizar una evaluación 180° dentro de la empresa con los propios colaboradores.

Conocer las facultades positivas de una empresa es ideal para impulsar y las debilidades para arreglar los inconvenientes antes que sucedan, de tal manera que, disminuya el porcentaje de insatisfacción en cada servicio brindado.

- **Definición de objetivos de la atención al cliente.**

Al cabo de haber terminado el diagnóstico interno y externo se deben entablar los objetivos para una atención de calidad, los cuales deben ser planificados con antelación. Pérez (2007)

No deben escapar de la capacidad empresarial y los recursos con los que cuenta, debe estar ajustado

al diagnóstico encontrado y cuantificables.

2225. Modelo de evaluación de calidad

De acuerdo con Jara & Garcia Cabrera (2012) la evaluación de la calidad se posiciona como una parte primordial dentro de las etapas de producción o ejecución de un servicio, puesto permiten conocer el nivel de calidad de un servicio, de acuerdo al perspectiva de los clientes, es por ello que la calidad de atención considera tres dimensiones:

- La dimensión humana
- La dimensión técnica
- La dimensión del entorno

Las dimensiones mencionadas se contienen en características y requerimiento de calidad que identifican al servicio de salud.

Desde el punto de vista de Suñol (2016) refiere tres componentes de la calidad de atención:

- **El componente técnico**

Considera la aplicación de aspectos técnicos y tecnológicos para un manejo con mayores niveles de

eficiencia, logrando una mayor cantidad de beneficios. Por ello se considera relevante la adquisición de recursos que fortalezcan un servicio y permitan un mayor margen de calidad, a su vez se debe considerar en una organización el desarrollo de procedimientos de diagnósticos terapéuticos que aporten a brindar un servicio de calidad. Suñol (2016)

- **Componente interpersonal**

Expresa la relación existente entre dos individuos, en un contexto de salud es representada por la relación de un profesional médico y paciente, esta relación se cimienta en una comunicación asertiva que debe ser conducida por el personal profesional de salud.

Consecuentemente la totalidad de los servicios ofrecidos requieren de un trato empático que se soporte en la comprensión, discreción, responsabilidad, confianza y empatía por parte del personal de salud, logrando una relación interpersonal efectiva. Suñol (2016)

- **Componente confort**

Hace referencia a los aspectos tangibles durante un proceso de atención, considerando infraestructura y recursos que contribuyen a una estadía hospitalaria de primer nivel, propiciando un ambiente de comodidad y bienestar para el paciente. Por ello la labor del personal profesional debe estar abocado al incremento del confort y cuidado del bienestar del usuario. Suñol (2016)

2226. Atributos de calidad

Según Jara & Garcia Cabrera (2012) establece que para realizar una evaluación de la calidad de atención es de importancia tener en consideración los aspectos resaltantes que diferencian a una atención de calidad.

Lo anteriormente expuesto considera las siguientes decisiones:

- **Oportunidad**

Conceptualizada como la respuesta a una carencia percibida en un espacio y tiempo, que involucra un bajo margen de riesgo y altos beneficios para los usuarios.

- **Eficacia**

Se define como el respeto de las normativas, protocolos y gestión de procesos intervinientes en la prestación de servicios de salud.

- **Integridad**

Considera aspecto de promoción de salud, prevención, recuperación y rehabilitación de salud, dirigido a individuos o colectivos.

- **Accesibilidad**

Requerimientos necesarios para que los usuarios puedan acceder a servicios de salud, eliminando barreras geográficas, socioeconómicas, organizacionales y culturales.

- **Respecto al buen trato**

Caracterizado por la manera cordial y empática que se pone en práctica al momento de la prestación de un servicio, en el cual debe resaltar el respeto, inocuidad, valoración de la cultura y criterios individuales.

2.3. Definición de términos

- **Adquisición**

Es la obtención de un bien o servicio mediante un proceso de decisión previo, el cual considera o es resultado de una serie de estrategias de captación y promoción de venta. Jara & Garcia Cabrera (2012)

- **Calidad de atención**

La calidad de atención como los beneficios que un usuario recibe al adquirir un servicio de salud, teniendo en consideración un diagnóstico detallado de manera que se logre una atención inocua y con los conocimientos profesionales requeridos. Castro (2011)

- **Satisfacción**

Término usado comúnmente en marketing para definir la expectativa de un consumidor con lo que realmente recibe, es totalmente subjetivo entre personas y es el resultado de una serie de estrategias y calidad de servicio. OMS (2016)

- **Servicio**

Acción que oferta un bien intangible que permite satisfacer las necesidades de un consumidor. OMC (1994)

III. METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de atención en los centros de salud privado y la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la satisfacción de los clientes atendidos en los centros de salud privado y la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019.
- Existe relación significativa entre la eficacia de servicio prestado en los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.
- Existe relación significativa entre la competitividad profesional en los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.

3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.
Operacionalización de variable 1 y 2

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Escala metodológica	Unidad/Categoría	
					Escala	
					Apreciaciones	Escala Likert
Variable 1: Calidad de atención	La OMS (2016) define la calidad de atención como los beneficios que un usuario recibe al adquirir un servicio de salud, teniendo en consideración un diagnóstico detallado de manera que se logre una atención inocua y con los conocimientos profesionales requeridos.	Satisfacción del cliente	Tiempo de espera	Ordinal	Nunca	1
			Fidelización			
			Defectos			
		Eficacia del servicio	Accesibilidad			
			Funcionalidad			
			Cumplimiento de plazos			
		Competitividad profesional	Desempeño profesional			
			Conocimientos en su campo			
Variable 2: Exportación de servicios	Según Wolak (1998) la exportación de servicios es definida como la acción de ofertar y suplir una demanda insatisfecha en un mercado diferente al país en el cual se opera.	Accesibilidad y restricción	Aranceles e impuestos	Ordinal	Casi nunca	2
			Leyes del servicio			
			Garantía			
		Movimiento físico de personas	Periodicidad			
			Posicionamiento			
		Costos de exportación deservicios	Eficiencia			
			Comparación con otros países			
			Transparencia			
					Algunas veces	3
					Casi siempre	4
					Siempre	5

Fuente: Autores varios

3.3. Tipo de Investigación.

La investigación es de tipo básica, puesto que, se basa en un contexto teórico y su propósito fundamental consiste en desarrollar una teoría mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios, a su vez desea entender el nivel de correlación entre las variables, así como, la indagación de los resultados para aportar teorías que den fruto a nuevas investigaciones. Vara Horna (2014).

3.4. Nivel de Investigación.

Asimismo, la investigación se establece de nivel correlacional y descriptivo.

Correlacional, una investigación correlacional tiene como propósito principal entender si existe relación o no de una variable sobre otra, en segundo lugar, se considera la existencia de una variable 1 y otra variable 2, las cuales para esta investigación son calidad de atención y servicios de exportación respectivamente. Vara Horna (2014).

Nivel descriptivo, en este nivel el investigador analiza los acontecimientos de un fenómeno y pretende encontrar detalles de estas situaciones, procesos o personas, sin embargo, no realiza una causalidad entre lo estudiado, solo se limita a explicar los sucesos. Vara Horna (2014).

3.5. Diseño de la Investigación.

La investigación se precisa de diseño no experimental de corte transversal, las razones por las cuales se determinó este diseño se explican a continuación:

No experimental, debido a que, mediante este diseño de investigación, no se realiza manipulación alguna de las variables de estudio y se limita al estudio de un fenómeno en un momento dado, sin intervenir deliberadamente.

De corte transversal, pues el levantamiento de información se dará en un determinado espacio y tiempo, determinado por el investigador. Sampieri (2014).

3.6. Población y Muestra del estudio.

3.6.1. Población

La población en esta investigación se encuentra conformada por un universo de 3,746 extranjeros que acuden a la provincia de Tacna para ser atendidos en los servicios de salud ofrecidos, siendo ellos quienes pueden brindar juicio crítico acerca de la atención recibida. Promperú (2019)

3.6.2. Muestra

La muestra posee un nivel de confianza del 95%, se ha considerado tener un 5% como margen de error, por tal, se infiere que es de naturaleza probabilística de tipo aleatorio.

$$n = \frac{N Z^2 p q}{(N - 1)E^2 + Z^2 (p * q)}$$

Los datos con los que se ha de trabajar son los siguientes:

$$N = 3,746$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$E = 5\% = 0.05$$

Por lo tanto:

La muestra es de 349 pacientes de procedencia extranjera encontrados dentro de la provincia de Tacna y que hayan sido atendidos por un centro de salud privados dentro de la provincia de Tacna, con un porcentaje de error del 5%.

3.7. Técnicas e Instrumentos de investigación

3.7.1. Técnica

Como técnica se ha considerado la utilización de una encuesta digital para la variable exportación de servicios y de igual manera para la variable calidad de atención están se encontrarán dirigidas a los pacientes extranjeros que hayan sido atendidos en la ciudad de Tacna al menos una vez.

3.7.2. Instrumento

En consecuencia, de las técnicas anteriormente especificadas, se ha considerado realizar como instrumento, un cuestionario de encuesta online para la variable exportación de servicios de salud, así como para calidad de atención, el cual estará dirigido a extranjeros que hayan sido atendidos en la ciudad de Tacna al menos una vez.

3.8. Ámbito de investigación

La investigación se realizará de forma virtual en las personas de nacionalidad extranjera que hayan recibido atención al menos una vez dentro de la provincia de Tacna.

3.9. Procesamiento y análisis de información

Para realizar el procesamiento estadístico de información recabada,

se hará uso del software estadístico SPSS IBM 24, asimismo, se hará utilización de métodos estadísticos descriptivos para la presentación e interpretación de resultados, por otro lado, se aplicará estadística inferencial para el desarrollo de la correlación entre variables.

IV. RESULTADOS

4.1. Confiabilidad de instrumentos

Los instrumentos que se aplicaron en la presente investigación fueron sometidos a una prueba de confiabilidad, por ello cada instrumento fue medido por el método Alpha de Cronbach utilizando el programa estadístico SPSS en su versión 24.

4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, la cual presenta una valoración de 0 a 1.

Tabla 2.
Medidas de consistencia e interpretación de coeficientes

Rango	Confiabilidad
0.90 – 1.00	Alta confiabilidad
0.70 – 0.89	Fuerte confiabilidad
0.50 – 0.69	Moderada confiabilidad
0.01 – 0.049	Baja confiabilidad
0.00 – 0.01	No es confiable

Fuente: Oviedo y Campo (2005)

4.1.1.1. Variable 1 – Calidad de atención

A continuación, se presenta el alfa de Cronbach por dimensiones de la variable 1 Calidad de atención.

- **Alpha de Cronbach por dimensiones**

Tabla 3.*Alfa de Cronbach por dimensiones – variable calidad de atención*

Dimensiones	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Dimensión 1: Satisfacción del cliente	,719	9
Dimensión 2: Eficacia de servicio	,717	8
Dimensión 3: Competitividad profesional	,696	8

Fuente: SPSS 24.0

Interpretación: De acuerdo con la tabla 3, evidencia que la dimensión satisfacción al cliente obtuvo un alfa de Cronbach de 0,719, encontrándose un rango de fuerte confiabilidad, la dimensión eficacia de servicio obtuvo un alfa de Cronbach de 0,717 y precisa una fuerte confiabilidad y la dimensión competitividad profesional obtuvo un alfa de Cronbach de 0,696 y precisa una moderada confiabilidad.

- **Alfa de Cronbach por indicadores**

Tabla 4.*Alfa de Cronbach por indicadores – variable calidad de atención*

Indicadores	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Tiempo de espera	,796	3
Fidelización	,796	3
Defectos	,557	3
Accesibilidad	,687	3
Funcionalidad	,880	3
Cumplimiento de plazos	,634	2
Desempeño profesional	,962	4
Conocimiento de campo	,561	4

Fuente: SPSS 24.0

Interpretación: De acuerdo con la tabla 4, la dimensión tiempo de espera obtuvo un alfa de Cronbach de 0,796 y precisa una fuerte confiabilidad, el indicador fidelización obtuvo un alfa de Cronbach de 0,796 y precisa una fuerte confiabilidad, el indicador defecto obtuvo un alfa de Cronbach de 0,557 y precisa una moderada confiabilidad, el indicador Accesibilidad obtuvo un alfa de Cronbach de 0,687 y precisa una moderada confiabilidad, el indicador funcionalidad obtuvo un alfa de Cronbach de 0,880 y precisa una fuerte confiabilidad, el indicador cumplimiento de plazos obtuvo un alfa de Cronbach de 0,634 y precisa una moderada confiabilidad, el indicador

desempeño profesional obtuvo un alfa de Cronbach de 0,962 y precisa una alta confiabilidad, finalmente el indicador conocimiento de campo obtuvo un alfa de Cronbach de 0.561 y precisa una moderada confiabilidad.

4.1.1.2. Variable 2 – Exportación de servicios

A continuación, se presenta el alfa de Cronbach por dimensiones de la variable dependiente Exportación de servicios.

- **Alfa de Cronbach por dimensiones**

Tabla 5.

Alfa de Cronbach por dimensiones – variable exportación de servicios

Dimensiones	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Dimensión 1: Accesibilidad y Restricciones	,786	9
Dimensión 2: Movimiento físico de Personal	,943	8
Dimensión 3: Costo de exportación de servicios	,970	8

Fuente: SPSS 24.0

Interpretación: De acuerdo con la tabla 5, evidencia que la dimensión accesibilidad y restricciones obtuvo un alfa de Cronbach de 0,786 y precisa una fuerte confiabilidad, la dimensión movimiento físico de personal obtuvo un alfa de Cronbach de 0,943 y precisa una alta confiabilidad, finalmente

la dimensión costo de exportación de servicios obtuvo un alfa de Cronbach de 0,970 y precisa una alta confiabilidad.

- **Alfa de Cronbach por indicadores**

Tabla 6.

Alfa de Cronbach por indicadores – variable exportación de servicios

Indicadores	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Aranceles e impuestos	,870	3
Leyes del servicio	,966	3
Garantía	,889	3
Periodicidad	,924	4
Posicionamiento	,828	4
Eficiencia	,937	2
Comparación con otros países	,899	3
Transparencia	,904	3

Fuente: SPSS 24.0

Interpretación: De acuerdo con la tabla 6, evidencia que el indicador aranceles e impuestos obtuvieron un alfa de Cronbach de 0,870 y precisan una fuerte confiabilidad, el indicadores leyes de servicio obtuvo un alfa de Cronbach de 0,966 y precisa una alta confiabilidad, el indicador garantía obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,889 y precisa una fuerte confiabilidad, el indicador periodicidad obtuvo

un Alfa de Cronbach de 0,924 y precisa una alta confiabilidad, el indicador posicionamiento obtuvo un alfa de Cronbach de 0,828 y precisa una fuerte confiabilidad, el indicador eficiencia obtuvo un alfa de Cronbach de 0,937 y precisa una alta confiabilidad, la indicadora comparación con otros países obtuvo un alfa de Cronbach de 0,899 y precisa una fuerte confiabilidad, finalmente el indicador transparencia obtuvo un alfa de Cronbach de 0,904 y precisa una alta confiabilidad.

de 0,925, encontrándose un rango de alta confiabilidad.

4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems

La siguiente tabla muestra la relación existente entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.

Tabla 7.
Relación variable, dimensión, indicador e ítems

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: Calidad de atención	Satisfacción del cliente	<u>Tiempo de espera</u>	<u>1-3</u>
		<u>Fidelización</u>	<u>4-6</u>
		<u>Defectos</u>	<u>7-9</u>
	Eficacia del servicio	<u>Accesibilidad</u>	<u>10-12</u>
		<u>Funcionalidad</u>	<u>13-15</u>
		<u>Cumplimiento de plazos</u>	<u>16-17</u>
	Competitividad Profesional	<u>Desempeño profesional</u>	<u>18-21</u>
		<u>Conocimientos en su campo</u>	<u>22-25</u>
Variable 2: Exportación deservicios	Accesibilidad y restricción	<u>Aranceles e impuestos</u>	<u>1-3</u>
		<u>Leyes del servicio</u>	<u>4-6</u>
		<u>Garantía</u>	<u>6-9</u>
	Movimiento físicode personas	<u>Periodicidad</u>	<u>10-13</u>
		<u>Posicionamiento</u>	<u>14-17</u>
	Costos de exportación deservicios	<u>Eficiencia</u>	<u>18-19</u>
		<u>Comparación con otros países</u>	<u>20-22</u>
<u>Transparencia</u>		<u>23-25</u>	

4.2. Resultados de variable Calidad de Atención

4.2.1. Resultados por indicadores

Tabla 8.
Resultados por ítems – Calidad de atención

	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Considera rápido el proceso de separación de consulta médica en la provincia de Tacna.	1,1%	20,3%	5,2%	64,8%	8,6%
Considera bueno el horario de atención de los centros de salud privado en la provincia de Tacna.	0,0%	0,0%	6,0%	86,8%	7,2%
Considera óptimo el tiempo de espera para los resultados de los procedimientos médicos.	8,0%	25,5%	6,0%	60,5%	0,0%
Considera los servicios de salud peruanos de calidad.	2,9%	13,2%	6,3%	56,2%	21,5%
Viene a nuestro país a recibir tratamientos o procedimientos médicos.	0,0%	12,0%	9,5%	53,9%	24,6%
Recomienda los servicios de salud peruanos a sus amigos y familiares.	0,0%	18,6%	17,8%	53,6%	10,0%
Separar su cita médica es un procedimiento sencillo.	0,0%	11,2%	15,8%	46,7%	26,4%
Las quejas son solucionadas por el servicio de atención al cliente.	0,0%	29,2%	24,9%	29,8%	16,0%
Los equipos e instalaciones son adecuados.	0,9%	12,6%	6,6%	67,3%	12,6%
Los servicios brindados por los Centros de salud peruanos en el extranjero son accesibles.	6,0%	53,3%	6,9%	28,4%	5,4%
Los centros de salud utilizan medios digitales para acceder a ellos.	4,0%	17,5%	12,6%	43,8%	22,1%
Los centros de salud están ubicados en lugares de fácil acceso.	0,0%	3,7%	7,7%	77,4%	11,2%
El médico aclara sus dudas.	2,0%	6,0%	11,5%	27,2%	53,3%
El personal lleva vestimenta fácilmente distintiva.	0,0%	0,0%	10,3%	29,8%	59,9%
El personal de salud conoce totalmente sus funciones.	0,0%	0,0%	8,0%	66,8%	25,2%
Los tratamientos médicos se cumplen en los días programados.	0,0%	5,2%	17,2%	68,8%	8,9%

Los plazos de recuperación están claramente delimitados.	0,0%	8,0%	20,9%	45,8%	25,2%
El centro de salud brinda información clara de los procedimientos a realizar.	0,0%	9,2%	14,9%	43,6%	32,4%
La información brindada por el médico especialista es específica e importante.	2,6%	17,2%	11,7%	26,9%	41,5%
El médico especialista brinda el tiempo suficiente de acuerdo a la su Necesidad	5,4%	31,2%	16,0%	32,1%	15,2%
El médico especialista brinda el tratamiento y las pautas necesarias acorde a su Requerimiento	6,6%	9,5%	10,9%	53,9%	19,2%
El médico especialista responde antes y después del procedimiento a todas sus preguntas.	0,0%	12,3%	20,9%	24,1%	42,7%
El médico realiza todos los exámenes pertinentes que requiere su procedimiento antes de llevarlo a cabo.	0,0%	0,0%	7,4%	13,8%	78,8%
El médico especializado le transmite confianza y Seguridad.	0,0%	9,5%	15,8%	23,5%	51,3%
La información brindada a familiares es oportuna y en términos de "no médicos".	0,0%	6,9%	8,0%	49,6%	35,5%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: SPPS 24.0

Tabla 9.
Resultados por indicadores – Calidad de atención

INDICADORES	Recuento	MALO	REGULAR		BUENO	
		% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Tiempo de espera	39	11,2%	107	30,7%	203	58,2%
Fidelización	54	15,5%	47	13,5%	248	71,1%
Defectos	40	11,5%	162	46,4%	147	42,1%
Accesibilidad	58	16,6%	173	49,6%	118	33,8%
Funcionalidad	32	9,2%	82	23,5%	235	67,3%
Cumplimiento de plazos	95	27,2%	177	50,7%	77	22,1%
Desempeño profesional	108	30,9%	120	34,4%	121	34,7%
Conocimiento de campo	38	10,9%	62	17,8%	249	71,3%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: SPPS 24.0

De acuerdo con la tabla 9 se evidencia que el indicador tiempo de espera es calificado por los pacientes de procedencia extranjera como bueno en un 58,2%, por su parte el indicador fidelización es calificado como bueno en un 71,1%, el indicador defectos calificados como regular en un 46,4%, accesibilidad es regular en un 49,6%, funcionalidad es bueno en 67,3%, cumplimiento de plazos es regular en un 50,7%, desempeño profesional es bueno en 34,7% y el conocimiento de campo es bueno en un 71,3%.

4.2.2. Resultados por dimensiones

Tabla 10.

Resultados por dimensiones – Calidad de atención

	MAL O	REGULAR	BUENO
	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila
SATISFACCION DEL CLIENTE	19,2%	15,8%	65,0%
EFICACIA DE SERVICIO	2,9%	24,6%	72,5%
COMPETITIVIDAD PROFESIONAL	12,6%	22,9%	64,5%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: SPPS 24.0

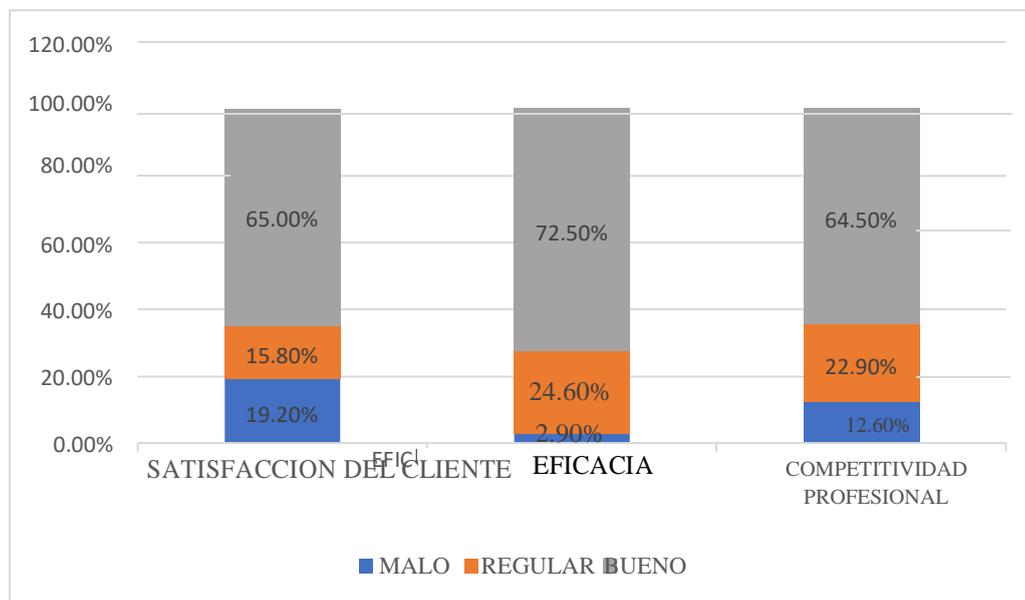


Figura 7

Resultados por dimensiones – Calidad de atención

Fuente: Cuestionario

Elaboración: SPSS 24.0

Los resultados por dimensión de la variable calidad de atención se presentan de la siguiente manera, la dimensión satisfacción del cliente es calificado como bueno en un 65%, malo en un 19,2% y regular en un 15,8%, la dimensión eficacia de servicio es calificado como bueno en un 72,5%, regular en un 24,6% y malo en un 2,9%, finalmente la dimensión competitividad es calificada como bueno en un 64,5%, regular en un 22,9% y mala en un 12.6%.

4.2.3. Resultados generales de la variable

Tabla 11.
Resultados generales – Calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	73	20,9	20,9
	REGULAR	43	12,3	33,2
	BUENO	233	66,8	100,0
	Total	349	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario
Elaboración: SPSS 24.0

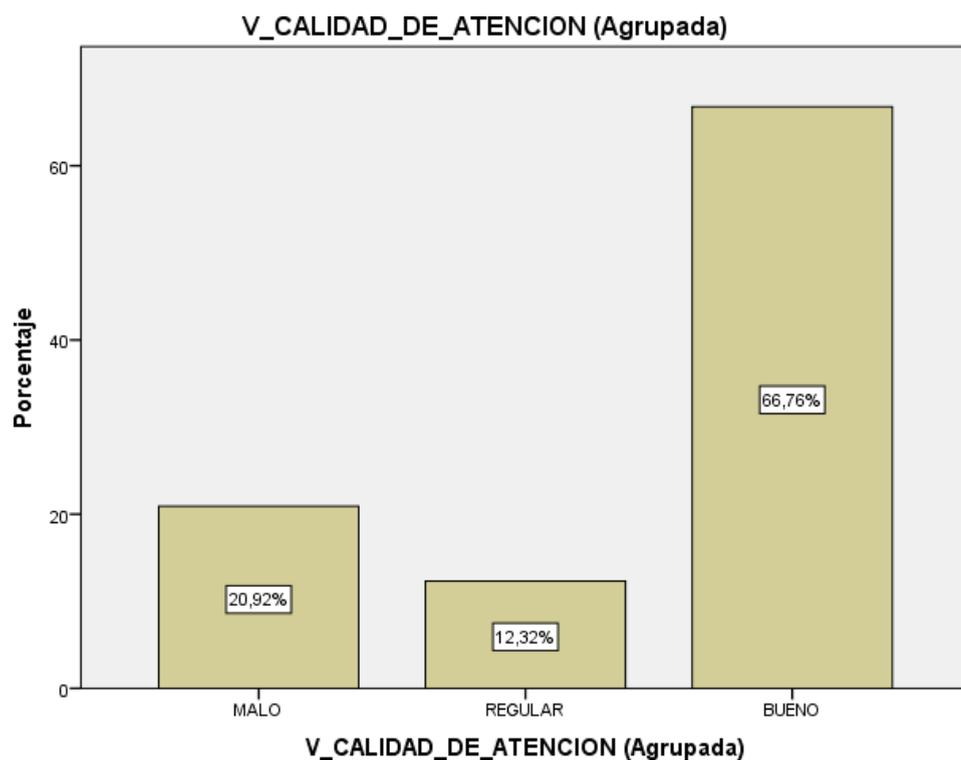


Figura 8
Resultados generales – Calidad de atención
Fuente: Cuestionario
Elaboración: SPSS 24.0

Los resultados generales de la variable calidad de atención se presentó de la siguiente manera, los pacientes extranjeros encuestado calificaron la calidad de atención como bueno en un 66,76%, malo en un 20,92% y regular en un 12,32%.

4.3. Resultados de variable Exportación de servicios

4.3.1. Resultados por indicadores

Tabla 12.
Resultados por ítems – Exportación de servicios

	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Los precios de tratamientos y/o procedimientos médicos están sujetos al impuesto general a las ventas (IGV).	0,0%	0,0%	10,9%	13,8%	75,4%
El centro de salud respeta los precios pactados.	0,0%	5,2%	0,0%	17,8%	77,1%
El centro de salud respeta el tipo de cambio de la moneda extranjera, según lo estipulado en SUNAT.	27,2%	49,6%	18,6%	4,6%	0,0%
Ante cualquier incidencia, sus familiares tienen derecho a reclamo.	0,0%	10,0%	25,2%	44,4%	20,3%
Los centros de salud, a los cuales asisto, cuentan con la señalización adecuada.	0,0%	12,6%	14,0%	44,1%	29,2%
El personal encargado cumple con todo lo estipulado en el contrato.	0,0%	8,9%	19,8%	33,2%	38,1%
El centro de salud me brinda equipos de primera calidad para mi atención.	4,9%	16,6%	16,0%	35,5%	26,9%
Cuento con un seguro médico provisional al llegar a Lima metropolitana.	0,0%	0,0%	6,9%	12,9%	80,2%
El contrato que realiza con el centro de salud detalla las cláusulas y responsabilidades de cada parte.	0,0%	8,0%	14,3%	63,9%	13,8%
Realiza procedimientos y/o tratamientos de salud al año.	0,0%	2,6%	13,8%	37,2%	46,4%
Realiza procedimientos y/o tratamientos de salud al semestre.	6,6%	28,4%	33,8%	24,9%	6,3%
Realiza procedimientos y/o tratamientos de salud al mes.	10,9%	18,1%	14,0%	48,4%	8,6%

Realiza procedimientos y/o tratamientos de salud menos de un mes.	56,4 %	29,2 %	14,3 %	0,0%	0,0%
Al venir a Tacna, asiste al centro de salud con mejores referencias por los medios digitales.	0,0%	12,6 %	8,9%	28,1 %	50,4 %
Al venir a Tacna, asiste al centro de salud con mejores referencias de sus familiares y amigos.	0,0%	0,0%	0,0%	10,6 %	89,4 %
Los centros de salud de Tacna, están posicionados como centros de salud de calidad en el exterior.	0,0%	2,6%	6,6%	64,8 %	26,1 %
Al venir a Tacna, asiste al centro de salud con mejores referencias de las empresas que los contactan.	54,7 %	28,7 %	16,6 %	0,0%	0,0%
El personal encargado de su procedimiento es eficiente.	0,9%	9,7%	18,1 %	38,4 %	33,0 %
Le brindan servicios agregados que mejoran el resultado esperado de acuerdo a los precios de lista.	4,3%	17,8 %	28,4 %	37,8 %	11,7 %
Considera que Tacna brinda sus servicios de salud proporcionales a PRECIO-CALIDAD.	0,0%	0,0%	13,2 %	28,4 %	58,5 %
Los costos de servicios están detallados y se cumplen.	0,0%	10,9 %	20,1 %	53,6 %	15,5 %
Si el procedimiento requiere de más tiempo del esperado, los precios pactados se cumplen.	13,2 %	37,0 %	10,6 %	24,6 %	14,6 %
La facturación brindada detalla todos los costos de los servicios asignados.	0,0%	7,7%	10,3 %	33,8 %	48,1 %
El centro de salud le proporciona la información del personal de salud que se encarga de su atención.	8,3%	55,0 %	20,1 %	16,6 %	0,0%
Los datos de contacto del centro de salud y de los especialistas son de fácil acceso.	0,0%	0,0%	10,9 %	60,5 %	28,7 %

Fuente: Cuestionario
Elaboración: SPPS 24.0

Tabla 13.
Resultados por indicadores – Exportación de servicios

Recuento	MALO		REGULAR		BUENO	
	N.	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total
Aranceles e impuestos	18	5,2%	25	7,2%	306	87,7%
Leyes de servicios	61	17,5%	74	21,2%	214	61,3%
Garantía	26	7,4%	52	14,9%	271	77,7%
Periodicidad	51	14,6%	146	41,8%	152	43,6%
Posicionamiento	32	9,2%	72	20,6%	245	70,2%
Eficiencia	80	22,9%	87	24,9%	182	52,1%
Comparación con otros productos	46	13,2%	112	32,1%	191	54,7%
Transparencia	32	9,2%	246	70,5%	71	20,3%

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: SPSS 24.0

De acuerdo con la tabla 13, se evidencia que el indicador aranceles e impuestos es calificado por los pacientes de procedencia extranjera como bueno en un 87,7%, por su parte el indicador leyes de servicios es calificado como bueno en un 61,3%, el indicador garantía como bueno en un 77,7%, periodicidad es bueno en un 43,6%, posicionamiento es bueno en un 70,2%, la eficiencia es buena en un 52,1%, la comparación con otros productos es bueno en un 54,7%, finalmente la transparencia es regular en un 70,5%.

4.3.2. Resultados por dimensiones

Tabla 14.

Resultados por dimensiones – Exportación de servicios

	MALO % del N de fila	REGULAR % del N de fila	BUENO % del N de fila
ACCESIBILIDAD Y RESTRICCIONES	24,4%	21,5%	54,2%
MOVIMIENTOS FISICOS DE PERSONAS	39,5%	21,8%	38,7%
COSTOS DE EXPORTACION DE SERVICIOS	9,2%	26,1%	64,8%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: SPPS 24.0

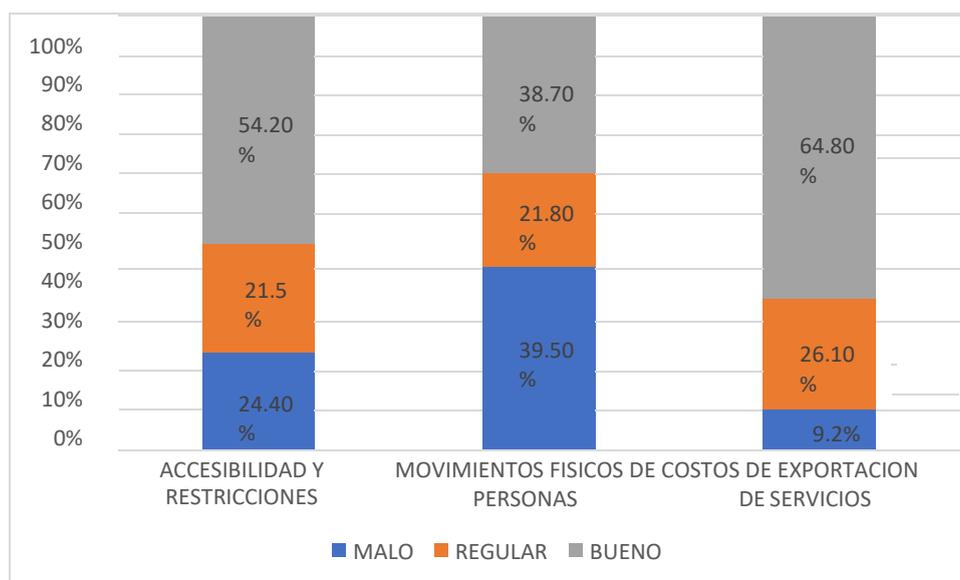


Figura 9.

Resultados por dimensiones – Exportación de servicios

Fuente: Cuestionario

Elaboración: SPPS 24.0

Los resultados por dimensión de la variable exportación de servicios se presentan de la siguiente manera, la dimensión accesibilidad y restricciones es calificado como bueno en un 54,3%, malo en un 24,4% y regular en un 21,5%, la dimensión movimientos

físicos de personas es malo en un 39,5%, bueno en un 38,7% y regular en un 21,8%, finalmente la dimensión costos de exportación de servicios es bueno en un 64,8%, regular en un 26.1% y malo en un 9,2%.

4.3.3. Resultados generales de la variable

Tabla 15.
Resultados generales – Exportación de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	65	18,6	18,6	18,6
	REGULAR	95	27,2	27,2	45,8
	BUENO	189	54,2	54,2	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: SPSS 24.0

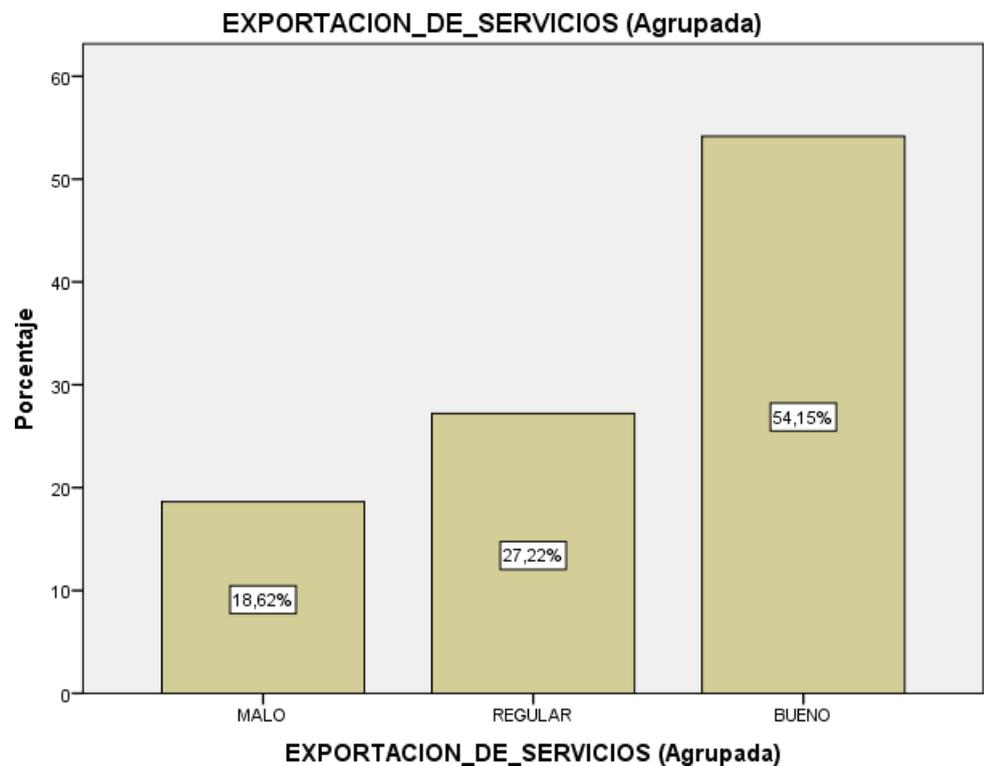


Figura 10.
Resultados generales – Exportación de servicios

Fuente: Cuestionario
Elaboración: SPSS 24.0

Los resultados generales de la variable exportación de servicios se presentó de la siguiente manera, los pacientes extranjeros encuestado calificaron la exportación de servicios como bueno en un 51,15%, regular en un 27,22% y malo en un 18,62%.

4.4. Comprobación de hipótesis

4.4.1. Prueba de normalidad

Para la presente base de datos se aplicó la prueba estadística de kolmogorov smirnov pues la muestra es mayor a 30 y se ajusta a sus requerimientos.

- **Hipótesis de normalidad**

H0: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

- **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

- **Prueba estadística**

Kolmogorov-smirnov

- **Toma de decisión**

Sí < 0,05 se rechaza la

hipótesis nula Sí >0,05 no

se rechaza la hipótesis

nula

Tabla 16.
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G l	Sig.	Estadístico	g l	Sig.
Calidad de atención	,414	349	,000	,635	349	,000
Exportación de servicios	,338	349	,000	,735	349	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se observa en la tabla N.º 16 la significancia obtenida para Calidad de atención es de 0,000 y de igual forma para Exportación de servicios es de 0,000 siendo estos valores inferiores a 0,05 por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual refiere que, los datos no siguen una distribución normal.

En consecuencia, de ello, se hará la comprobación de hipótesis general y específicas mediante la prueba estadística Rho de Spearman para datos no paramétricos.

4.4.2. Comprobación de hipótesis general

- **Formulación de hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención en los centros de salud privado y la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención en los centros de salud privado y la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019.

- **Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

- **Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico

“Correlación R de Spearman”.

Tabla 17.
Correlación de hipótesis general

			CALIDAD DE ATENCIÓN N	EXPORTACION DE SERVICIOS
Rho de Spearman n	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente decorrelación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral) N	.	,000 349
	EXPORTACION DESERVICIOS	Coefficiente decorrelación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 349	. 349

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Lectura de valor**

$H_0 : (p \geq 0.05) \rightarrow$ No se

rechaza la H_0 $H_1 : (p < 0.05)$

\rightarrow Rechazo la H_0

$P = 2,673E-41; \alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la H_0

- **Decisión**

Mediante la tabla N.º 17 se puede observar que, la significancia encontrada entre la calidad de atención y exportación de servicios es menor al p valor (0,05) lo que indica que, existe relación significativa entre la calidad de atención en los centros de salud privado y la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019.

Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,638) siendo este indicador de una correlación positiva moderada.

4.4.3. Comprobación de primera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción de los clientes atendidos en los centros de salud privado y la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción de los clientes atendidos en los centros de salud privado y la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019

- **Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

- **Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico

“Correlación R de Spearman”.

Tabla 18.
Correlación de primera hipótesis específica

			EXPORTACIÓN DE SERVICIOS	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Rho de Spearman	EXPORTACIÓN DESERVICIOS	Coefficiente de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	349	349
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Coefficiente de correlación	,771**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	349	349

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Lectura de valor**

$H_0 : (p \geq 0.05) \rightarrow$ No se

rechaza la H_0 $H_1 : (p < 0.05)$

\rightarrow Rechazo la H_0

$P = 4,3832E-70; \alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la H_0

- **Decisión**

Mediante la tabla N.º 18 se puede observar que, la significancia encontrada entre la satisfacción del cliente y la exportación de servicios es menor al p valor (0,05) lo que indica que, existe relación significativa entre la satisfacción de los clientes atendidos en los centros de salud privado y la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019

Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,771) siendo este indicador de una correlación positiva alta.

4.4.4. Comprobación de segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la eficacia de servicio prestado en los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la eficacia de servicio prestado en los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.

- **Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

- **Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico

“Correlación R de Spearman”.

Tabla 19.
Correlación de segunda hipótesis específica

			EFICACIA DE SERVICIO	EXPORT ACI ON DE SERVICI OS
Rho de Spearman	EFICACIA DE SERVICIO	Coficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral) N	.	,000 349
	EXPORTACION DESERVICIOS	Coficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 349	.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Lectura de valor**

$H_0 : (p \geq 0.05) \rightarrow$ No se

rechaza la H_0 $H_1 : (p < 0.05)$

\rightarrow Rechazo la H_0

$P = 3,0814E-17; \alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la H_0

- **Decisión**

Mediante la tabla N.º 19 se puede observar que, la significancia encontrada entre la eficacia de servicio y la exportación de servicios es menor al p valor (0,05) lo que indica que, existe relación significativa entre la eficacia de servicio prestado en los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.

Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,431) siendo este indicador de una correlación positiva moderada.

4.4.5. Comprobación de tercera hipótesis específica

H_0 : No existe relación significativa entre la competitividad profesional en los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la competitividad profesional en los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.

- **Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

- **Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico

“Correlación R de Spearman”.

Tabla 20.
Correlación de tercera hipótesis específica

			COMPETITIVIDAD	EXPORTACION DE SERVICIOS
Rho de Spearman	COMPETITIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	349	349
	EXPORTACION DE SERVICIOS	Coefficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	349	349

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Lectura de valor**

$H_0 : (p \geq 0.05) \rightarrow$ No se

rechaza la H_0 $H_1 : (p < 0.05)$

\rightarrow Rechazo la H_0

$P = 1,1874E-44; \alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la H_0

- **Decisión**

Mediante la tabla N.º 20 se puede observar que, la significancia encontrada entre la competitividad y la exportación de servicios es menor al p valor (0,05) lo que indica que, existe relación significativa entre la competitividad profesional en los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.

Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,658) siendo este indicador de una correlación positiva moderada.

CONCLUSIONES

Primera

Por medio de la prueba estadística Rho de Spearman, con una significancia asintótica de 0.000 se comprobó que existe relación significativa entre la calidad de atención en los centros de salud privado y la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019.

Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,638) siendo este indicador de una correlación positiva moderada.

Segunda

Con una significancia asintótica de 0.000 se comprobó que existe relación significativa entre la satisfacción de los clientes atendidos en los centros de salud privado y la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019

Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,771) siendo este indicador de una correlación positiva alta.

Tercera

Con una significancia asintótica de 0.000 se comprobó que existe relación significativa entre la eficacia de servicio prestado en los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.

Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,431) siendo este indicador de una correlación positiva moderada.

Cuarta

Con una significancia asintótica de 0.000 se comprobó que existe relación significativa entre la competitividad profesional en los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.

Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,658) siendo este indicador de una correlación positiva moderada.

RECOMENDACIONES

Primero

Se recomienda a las empresas privadas del sector salud estructurar un proceso de atención, el cual comprenda etapas de bienvenida, desinfección, registro, espera, ejecución del servicio, recomendaciones finales, post servicio, entre otras etapas que se adapten al tipo de servicio que se pretende brindar, esto con la finalidad de sostener un estándar de calidad que diferencie y resalte a la empresa sobre sus competencia, a su vez se recomienda implementar herramientas digitales en cada uno de los procesos, puesto que el consumidor extranjero muestra un mayor manejo y dominio de medios tecnológicos al momento de realizar la búsqueda, selección y decisión de consumo de este tipo de servicios.

Cabe señalar que, estas herramientas digitales deben aportar valor significativo a los establecimientos de salud, por ello, se considera ideal implementar una relación de clientes altamente frecuentes, frecuentes, esporádicos y nuevos, donde se precise la fecha de su última visita, el tratamiento que recibió, de esta manera se puede elaborar estrategias de marketing directo, según la necesidad específica de cada consumidor, y elevar los estándares de calidad de acuerdo al servicio más solicitado, cabe destacar que, al tener una data de los clientes y sus últimas visitas, se puede llevar seguimiento personal a cada uno de los pacientes e impulsar estrategias de fidelización con la organización.

Segundo

Es ideal realizar una evaluación 360 en la organización, de tal modo que, se analice el comportamiento de los especialistas con relación a sus labores encomendadas y a su vez, se mida la satisfacción del consumidor con relación al servicio recibido, de esta manera se puede implementar estrategias que potencien las falencias encontradas, y a su vez, se disponga de una mejor propuesta de valor en beneficio de la organización.

Asimismo, la implementación de un buzón de sugerencias anónimo podría resultar de utilidad para la retroalimentación efectiva de la organización, pues mediante este, podría recibir sugerencias, quejas, malestares, críticas constructivas que soporten el crecimiento de la organización e incentiven a la mejora constante.

Además, es importante que cada organización realice un análisis BCG en sus servicios ofrecidos, para identificar su servicio estrella, vaca, perro e interrogante, y así gestionar su estrategia de promoción acorde su oferta actual.

Tercero

Se recomienda a las empresas del sector salud de la región de Tacna implementar un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) con la finalidad de facilitar su operación en los procesos asociados a la venta, facturación electrónica, inventarios, compras, contabilidad y finanzas, lo cual a

su vez proporcione información de calidad que ayude a la toma de decisiones oportunas e importantes.

Además de ello, realizar reuniones mensuales de la administración con los colaboradores del equipo, para realizar un recuento de los recursos utilizados y los resultados obtenidos, de este modo, establecer conjuntamente estrategias para la utilización eficiente de los recursos de la organización y minimizar los costos por atención sin perder de vista la calidad del servicio, de este modo, se puede incentivar la participación activa de los colaboradores, aceptar sus propuestas, entender sus problemas con relación a los recursos y mantener una comunicación continua para incrementar los resultados.

Cuarto

Se recomienda a las empresas del sector salud considerar la aplicación de una estrategia de innovación tecnológica, la cual se basa en construir una trayectoria tecnológica que la empresa forma con el tiempo y se concreta con la adquisición, desarrollo y uso de diversos activos innovadores como equipos, talento humano y competencias que permitan mejorar la propuesta de valor de cada empresa.

Pero antes de implementar un equipo nuevo, considerar un análisis financiero para evaluar el retorno de inversión y precisar si la nueva propuesta es viable durante el tiempo, e indicar la metodología para la adquisición del bien, es decir, indicar si es mejor realizarlo al contado, o mediante financiamiento externo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Sistema Integrado de Comercio Exterior. (2015). *Plan de Promoción del Sector Exportación de Servicios 2015*. Obtenido de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/Presentacion%20PENX%20Y%20POI.pdf>
- Aguirre, G. (2004). *Principios éticos de la práctica médica*. Mexico: Academia Mexicana de Cirugía.
- Carrion. (2013). *Exportaciones peruanas de servicios PROMPERU*. Obtenido de http://www.cieplan.org/media/actividades/archivos/37/Exportaciones_Peruanas_de_Servicios.pdf
- Castro, M. K. (2011). "*Percepcion de la calidad de atencion en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Hipolito Unanue de Tacna, 2009*". Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/736/TM0040.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Comex Perú. (08 de Febrero de 2019). *EXPORTACIÓN DE SERVICIOS: ¿CRECIENDO A UN MENOR RITMO?* Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/exportacion-de-servicios-creciendo-a-un-menor-ritmo>
- Fadda, G. (2013). *El nuevo mundo de las exportaciones : los servicios*. Obtenido de Programa de Catedras de la OMC-FLACSO: https://flacso.org.ar/wp-content/uploads/2014/10/El-nuevo-mundo-de-las-exportaciones-FLA_OMC_17.pdf
- Gestión. (19 de Octubre de 2014). *Más de 100,000 chilenos han cruzado la frontera para atenderse en hospital de Tacna*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/100-000-chilenos-han-cruzado-frontera-atenderse-hospital-tacna-77577-noticia/?ref=gesr>
- Flor de Maria Philipps, directora del MBA en Salud de la (UPC),. (11 de Agosto de

- 2017). *Estas son algunas trabas que afronta el sistema de salud peruano*. Obtenido de <https://archivo.gestion.pe/panelg/estas-son-algunas-trabas-que-afronta-sistema-salud-peruano-2197440>
- Goig, A. (2017). *El sistema de Salud de Chile: una tarea pendiente*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872015000600011
- Jara, H., & Garcia Cabrera. (2012). *Guía para la autoevaluación de la calidad para establecimientos del primer nivel*. Obtenido de Ministerio de Salud de Peru: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/03%20->
- Krugman, P. W. (2008). *Fundamentos de Economía*. España: Reverte.
- La Izquierda. (2019). *Salud precaria: un 52% de pacientes cree que el sistema de salud es malo*. Obtenido de <https://www.laizquierdadiario.cl/Salud-precaria-52-cree-que-la-calidad-de-la-salud-en-chile-es-mala>
- Llano, & Hermida. (2016). *Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6233>
- Madrid, Q. (2016). *"Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del Hospital San José en el 2016"*. Obtenido de <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/128>
- Mariño, E. d. (2014). *"Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento medio del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012"*. Obtenido de <http://200.12.169.19/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Melchor, J. C. (2015). *"La calidad de servicio y la satisfacción en la atención brindada en el área de recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2015"*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/249/1/Chipana-Melchor-Erson-Joel.pdf>
- Mincetur. (s.f.). *Mincetur*. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/empresas-son-reconocidas-con-premio-peru-exporta-servicios/>

- MukodsiCaran, & Borges Oquendo. (2012). *Elementos para la implantación y uso del sistema de costos en salud*. Obtenido de http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol16_6_00/mgi05600.htm
- Naciones Unidas. (2009). *Manual de Estadísticas del Comercio Internacional de Servicios*. Nueva York.
- OMC. (1994). Acuerdo general sobre el comercio de servicios. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/ciei-uh/20161007033427/ExportacionesdeServiciosdeSalud1.pdf>
- OMC. (1995). *La orientación para la exportación de servicios en el marco de los acuerdos comerciales suscritos por el Perú*. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/gatsqa_s.htm
- OMS. (2016). *Calidad de atención*. Obtenido de <http://www.who.int/topics/nursing/es/>
- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideas Propias.
- Pico García, N., Stolik Lipszyc, O., & Gudín Piedra, Y. (2016). *Exportaciones de servicios de salud: aspectos conceptuales y situación actual*. La Habana: Centro de investigaciones de economía internacional. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/ciei-uh/20161007033427/ExportacionesdeServiciosdeSalud1.pdf>
- ProExport Colombia. (2011). *Exportando servicios de salud*. Obtenido de Promoción de turismo, inversión y exportaciones: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/1/Exportaci%C3%B3n%20de%20Servicios%20de%20Salud.pdf>
- PromPerú. (19 de Noviembre de 2019). *www.promperu.gob.pe*. Obtenido de Perfil del Turista Extranjero 2019: https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202019&url=~/Uploads/perfiles_extranjeros/42/PTE%202019%20-%20Consolidado.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&issuuid=

- R. Wolak, S. K. (1998). *An Investigation into Four Characteristics of Service. Empirical Generalisations in Marketing Science.*
- Revilla, H., Gonzáles, D., & Valenzuela, L. (2016). *Calidad de atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria.* Obtenido de Scielo: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v20n3/san06203.pdf>
- Saldaña, M., Galan Morera, & Ponton Laverde. (2006). *Garantía de calidad en Salud.* Bogota: Editorial medica Panamericana.
- Sampieri. (2014). *Metodología de investigación.* Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
- Sanchez, T. R. (2015). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Scielo*, no.1, 3-12.
- Suñol, R. (2016). *La calidad de la atención.* Obtenido de Coordinadoraprofundsorg: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
- Tapia Ladino, M., Contraras Gatica, Y., & Liberona Concha, N. (2017). Movilidad por salud entre Arica y Tacna: análisis de una demanda no satisfecha y de una oferta atractiva del otro lado de la frontera. *Geopolítica.*
- Vara Horna, A. (2014). *7 Pasos para una tesis exitosa. 3er Edición.* Lima: Biblioteca UNSMP.
- Vizcarra, O. R. (2017). *La exportacion de servicios en el peru: Realidad y perspectivas.* Obtenido de Universidad Peruana de Ciencias aplicadas: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622706/Guti%C3%A9rrez_vo.pdf?sequence=5&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Escala metodológica	Unidad/Categoría		
					Escala		
					Apreciaciones	Escala Likert	
Variable 1: Calidad de atención	La OMS (2016) define la calidad de atención como los beneficios que un usuario recibe al adquirir un servicio de salud, teniendo en consideración un diagnóstico detallado de manera que se logre una atención inocua y con los conocimientos profesionales requeridos.	Satisfacción del cliente	Tiempo de espera	Ordinal	Nunca	1	
			Fidelización				
			Defectos				
		Eficacia del servicio	Accesibilidad				
			Funcionalidad				
			Cumplimiento de plazos				
		Competitividad profesional	Desempeño profesional				
			Conocimientos en su campo				
			Algunas veces				3
Variable 2: Exportación de servicios	Según Wolak (1998) la exportación de servicios es definida como la acción de ofertar y suplir una demanda insatisfecha en un mercado diferente al país en el cual se opera.	Accesibilidad y restricción	Aranceles e impuestos	Ordinal	Casi siempre	4	
			Leyes del servicio				
			Garantía				
		Movimiento físico de personas	Periodicidad				
			Posicionamiento				
		Costos de exportación de servicios	Eficiencia				
			Comparación con otros países				
			Siempre				5
			Transparencia				

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	Variable e indicadores	Técnicas e instrumento
General	General	General	<p>Variable 1 “Calidad de atención” Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente. Eficacia del servicio. Competitividad profesional. <p>Variable 2 “Exportación de servicios” Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad y restricción. Movimiento físico de personas. Costos de exportación de servicio. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica o pura NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional descriptivo DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental de corte transversal TECNICA Encuesta electrónica INSTRUMENTO Cuestionario de encuesta electrónico POBLACION 3,746 extranjeros que acuden por atención en servicios de salud privados. MUESTRA 349 pacientes</p>
¿De qué manera la calidad de atención en los centros de salud privados se relaciona con la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019?	Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de los centros de salud privado con la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019.	Existe relación significativa entre la calidad de atención en los centros de salud privado y la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019.		
Específico	Específico	Específicos		
<ol style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la satisfacción de los clientes atendidos en los centros de salud privado se relaciona con la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019? ¿De qué manera la eficacia del servicio prestado en los centros de salud privado se relaciona con la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019? ¿De qué manera la competitividad profesional en los centros de salud privado se relaciona con la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019? 	<ol style="list-style-type: none"> Conocer el nivel de relación que existe entre la satisfacción de los clientes atendidos en los centros de salud privado en la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019. Determinar el nivel de relación que existe entre la eficacia de servicios prestados en los centros de salud privado con la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019. Precisar el nivel de relación que existe entre la competitividad profesional de los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019. 	<ol style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la satisfacción de los clientes atendidos en los centros de salud privado y la exportación de servicios de la provincia de Tacna, 2019. Existe relación significativa entre la eficacia de servicio prestado en los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019. Existe relación significativa entre la competitividad profesional en los centros de salud privado y la exportación de servicios en la provincia de Tacna, 2019. 		

Anexo 3: Instrumentos

Instrumento N°1

CUESTIONARIO							
El presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación en calidad y exportación de servicios por ello se pide su colaboración marcando con una "X" la respuesta que considere acertada, según su opinión, en las siguientes alternativas							
INSTRUCCIONES:							
Marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.							
SIEMPRE (5) -CASI SIEMPRE (4) - A VECES (3) - CASI NUNCA (2) - NUNCA (1).							
VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN							
DI M.	N o	INDICADOR ES	VALORES DE ESCALA				
			SIEMP RE	CAS I SIEMP RE	ALGUN AS VECE S	CA SI NUN CA	NUN CA
			5	4	3	2	1
Tiempo de espera							
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	1	Considera rápido el proceso de separación de consulta médica en la provincia de Tacna.					
	2	Considera bueno el horario de atención de los centros de salud privado en la provincia de Tacna.					
	3	Considera óptimo el tiempo de espera para los resultados de los procedimientos médicos.					
	Fidelización						
	4	Considera los servicios de salud peruanos de calidad.					
	5	Viene a nuestro país a recibir tratamientos o procedimientos médicos.					
	6	Recomienda los servicios de salud peruanos a sus amigos y familiares.					
	Defectos						
	7	Separar su cita médica es un procedimiento sencillo.					
8	Las quejas son solucionadas por el servicio de atención al cliente.						
9	Los equipos e instalaciones son adecuados.						
Accesibilidad							
EFICACIA DE	10	Los servicios brindados por los centros de salud peruanos en el extranjero son accesibles.					
	11	Los centros de salud utilizan medios digitales para acceder a ellos.					
	12	Los centros de salud están ubicados en lugares de fácil acceso.					
	Funcionalidad						
13	El médico aclara sus dudas.						

	1 4	El personal lleva vestimenta fácilmente distintiva.					
	1 5	El personal de salud conoce totalmente sus funciones.					
	Cumplimiento de plazos						
	1 6	Los tratamientos médicos se cumplen en los días programados.					
	1 7	Los plazos de recuperación están claramente delimitados.					
	Desempeño profesional						
	1 8	El centro de salud brinda información clara de los procedimientos a realizar.					
	1 9	La información brindada por el médico especialista es específica e importante.					
	2 0	El médico especialista brinda el tiempo suficiente de acuerdo a la su necesidad					
	2 1	El médico especialista brinda el tratamiento y las pautas necesarias acorde a su requerimiento					
	Conocimiento de campo						
	2 2	El médico especialista responde antes y después del procedimiento a todas sus preguntas.					
	2 3	El médico realiza todos los exámenes pertinentes que requiere su procedimiento antes de llevarlo a cabo.					
	2 4	El médico especializado le transmite confianza y Seguridad.					
	2 5	La información brindada a familiares es oportuna y en términos de "no médicos".					

Instrumento N°2

CUESTIONARIO							
El presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación en calidad y exportación de servicios por ello se pide su colaboración marcando con una "x" la respuesta que considere acertada, según su opinión, en las siguientes alternativas							
INSTRUCCIONES:							
Marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.							
SIEMPRE (5) -CASI SIEMPRE (4) - A VECES (3) - CASI NUNCA (2) - NUNCA (1).							
VARIABLE: EXPORTACION DE SERVICIOS							
DI M.	Nº	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
			5	4	3	2	1
ACCESIBILIDAD Y RESTRICCIONES	Aranceles e impuestos						
	1	Los precios de tratamientos y/o procedimientos médicos están sujetos al impuesto general a las ventas (IGV).					
	2	El centro de salud respeta los precios pactados.					
	3	El centro de salud respeta el tipo de cambio de la moneda extranjera, según lo estipulado en SUNAT.					
	Leyes de servicios						
	4	Ante cualquier incidencia, sus familiares tienen derecho a reclamo.					
	5	Los centros de salud, a los cuales asisto, cuentan con la señalización adecuada.					
	6	El personal encargado cumple con todo lo estipulado en el contrato.					
	Garantía						
	7	El centro de salud me brinda equipos de primeracalidad para mi atención.					
8	Cuento con un seguro médico provisional al llegar a Lima metropolitana.						
9	El contrato que realiza con el centro de salud detalla las cláusulas y responsabilidades de cada parte.						
MOVIMIENTO FÍSICO DE PERSONAS	Periodicidad						
	10	Realiza procedimientos y/o tratamientos de salud al año.					
	11	Realiza procedimientos y/o tratamientos de salud al semestre.					
	12	Realiza procedimientos y/o tratamientos de salud al mes.					
	13	Realiza procedimientos y/o tratamientos de salud menos de un mes.					
	Posicionamiento						
14	Al venir a Tacna, asiste al centro de salud con mejores referencias por los medios digitales.						

	15	Al venir a Tacna, asiste al centro de salud con mejores referencias de sus familiares y amigos.					
	16	Los centros de salud de Tacna, están posicionados como centros de salud de calidad en el exterior.					
	17	Al venir a Tacna, asiste al centro de salud con mejores referencias de las empresas que los contactan.					
COSTOS DE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS	Eficiencia						
	18	El personal encargado de su procedimiento es eficiente.					
	19	Le brindan servicios agregados que mejoran el resultado esperado de acuerdo a los precios de lista.					
	Comparación con otros países						
	20	Considera que Tacna brinda sus servicios de salud proporcionales a PRECIO-CALIDAD.					
	21	Los costos de servicios están detallados y se cumplen.					
	22	Si el procedimiento requiere de más tiempo del esperado, los precios pactados se cumplen.					
	Transparencia						
	23	La facturación brindada detalla todos los costos de los servicios asignados.					
	24	El centro de salud le proporciona la información del personal de salud que se encarga de su atención.					
25	Los datos de contacto del centro de salud y de los especialistas son de fácil acceso.						

